

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH  
STUDIÍ, O.P.S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**2014**

**LUKÁŠ ZEMAN, DiS.**

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH  
STUDIÍ, O.P.S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**INTEGRACE OPERAČNÍCH STŘEDISEK  
POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY**

**Autor práce:** Lukáš Zeman, DiS.

**Studijní obor:** Bezpečnostně právní činnost ve veřejné správě

**Forma studia:** Kombinovaná

**Vedoucí práce:** Mgr. Josef Černý

**Katedra:** Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

**2014**

P r o h l a š u j i, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby moje práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47 b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucímu své bakalářské práce Mgr. Josefu Černému za metodické vedení práce a vedoucímu odboru Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy plk. Mgr. Petru Matějčkovi za poskytnutí mnoha odborných rad a informací potřebných k jejímu sepsání.

## ABSTRAKT

ZEMAN, L., *Integrace operačních středisek Policie České republiky: Bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2014. Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Josef Černý

**Klíčová slova:** integrace operačních středisek, modernizace operačního střediska, operační středisko policie, pracoviště operačního střediska

Operační střediska Policie České republiky jsou pracoviště, která v nepřetržitém provozu zabezpečují plnění bezodkladných úkolů policie v mimořádných situacích. Jsou zřízena zejména na útvarech s územní působností, to jest na okresních (obvodních, městských) ředitelstvích, na krajských ředitelstvích a na Policejním prezídiu České republiky. V roce 2015 bude dokončena realizace projektu integrace operačních středisek, která přinese reorganizaci a nový systém řízení a práce operačních středisek. Bakalářská práce je zaměřena na probíhající integraci Operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy, identifikuje jak přínosy tohoto nového systému, tak i nedostatky a přetrvávající problémy, oba systémy hodnotí a u zjištěných nedostatků navrhuje jejich eliminaci.

## ABSTRACT

ZEMAN, L., *Integration of Operational Centers of the Czech Police: Bachelors thesis*. České Budějovice. The College of European and Regional Studies. 2014. Supervisor: Mgr. Josef Černý

**Key words:** integration of the operations centres, operations centre of the police, upgrading of the operations center, workplace of the operations center

Operational Centres of the Police of the Czech Republic are workplaces ensuring the fulfilment of immediate tasks of the Police in emergency situations in continuous work operations. They are established especially in departments with territorial scope of activity, which are the district (municipal) headquarters, the regional headquarters and the Police Presidium of the Czech Republic. The implementation of the project of the integration of the operations centres will be completed by 2015. That will bring a new re-organization and a new system of management and of work of operational work centers. The Baccalauréate work is focused on the ongoing integration of the Operational Centre of the Regional Headquarters of the City of Prague. It identifies both the benefits of this new system, as well as shortcomings and persisting problems. It evaluates both systems and proposes elimination of identified deficiencies.

## **OBSAH:**

<b>1</b>	<b>Cíle a metodika.....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>Operační střediska Policie České republiky.....</b>	<b>12</b>
2.1	Operační středisko operačního odboru policejního prezidia.....	13
2.2	Operační středisko útvaru policie s celostátní působností .....	14
2.3	Integrované operační středisko .....	15
<b>3</b>	<b>Integrované operační středisko Krajského ředitelství Policie hlavního města Prahy .....</b>	<b>17</b>
3.1	Pracoviště velitele směny operačního střediska.....	17
3.2	Pracoviště operačního řízení .....	18
3.3	Pracoviště Linky 158 .....	18
3.3.1	Neodkladné zákroky .....	23
3.3.2	Běžné zákroky.....	23
3.4	Pracoviště řízení hlídek krajského ředitelství .....	24
3.5	Pracoviště řízení hlídek dopravní služby .....	27
3.6	Pracoviště řízení výjezdových skupin oddělení dopravních nehod .....	29
3.7	Pracoviště městského kamerového systému .....	30
3.8	Pracoviště zpracování informací.....	32
3.9	Detašovaná pracoviště pro Prahu I-IV .....	32
<b>4</b>	<b>Realizace projektu integrace operačního střediska Krajského ředitelství hlavního města Prahy .....</b>	<b>36</b>
4.1	Stav integrace operačních středisek v ČR.....	36
4.2	Původní stav a postupná modernizace a reorganizace operačních středisek na území Krajského ředitelství hl. m. Prahy.....	37
4.2.1	Operační středisko Správy hl. m. Prahy.....	38
4.2.2	Operační střediska obvodních ředitelství .....	38
4.2.3	Příjem tísňového volání .....	39
4.2.4	Řízení hlídek v reakcích na tísňová volání .....	39
4.2.5	Postupná modernizace a reorganizace .....	40
4.3	Cílový stav Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy..	42

4.3.1	Pracoviště operačního řízení, příjmu linky 158, řízení hlídek, řízení hlídek dopravní služby a výjezdových skupin dopravních nehod .....	42
4.3.2	Pracoviště velitele směny .....	43
4.3.3	Pracoviště zpracování informací .....	43
4.3.4	Lustrační pracoviště .....	43
4.3.5	Pracoviště městského kamerového systému .....	44
4.3.6	System JITKA .....	44
<b>5</b>	<b>Zhodnocení projektu integrace.....</b>	<b>46</b>
5.1	Identifikace stávajících nedostatků .....	46
5.1.1	Nedostatky v místní znalosti .....	46
5.1.2	Nedostatky v komunikaci s oznamovatelem.....	47
5.1.3	Komplikovanost zpětného dotazu při vytěžování oznamovatele .....	47
5.1.4	Nezobrazování aktualizací tísňové výzvy .....	48
5.1.5	Zobrazování vzdáleností nejbližší hlídky vzdušnou čarou .....	49
5.1.6	Hustota radioprovozu na řídicím kanále .....	49
5.1.7	Nezpracování neodkladných tísňových výzev prostřednictvím radiostanice.....	50
5.1.8	Předávání tísňové výzvy hlídkám na dvou kanálech zároveň.....	51
5.1.9	Chybné označování statusů hlídek .....	51
5.1.10	Zobrazování vzdáleností a statusů hlídek .....	52
5.1.11	Zastaralost mapových podkladů.....	52
5.2	Identifikace předpokládaných nedostatků nového systému .....	53
5.2.1	Přísun nových pracovníků.....	53
5.2.2	Místní znalost nových pracovníků .....	54
5.2.3	Oddělení pracoviště městského kamerového systému .....	54
5.2.4	Možnost vzájemného rušení pracovišť .....	54
5.3	Komparace stávajícího a nového systému .....	55
5.4	Vyhodnocení komparace.....	58
5.4.1	Nedostatky, které budou přechodem na nový systém odstraněny .....	58
5.4.2	Nedostatky, které budou přechodem na nový systém zmírněny .....	58
5.4.3	Nedostatky, které nebudou přechodem na nový systém výrazněji ovlivněny ....	58
5.5	Výsledky komparace.....	58
5.6	Návrhy na odstranění nebo zmírnění nových a přetrvávajících nedostatků.....	59
5.6.1	Návrh stáží u útvarů Krajského ředitelství hl. m. Prahy .....	60
5.6.2	Návrh na další snížení hustoty radioprovozu .....	60
5.6.3	Návrh na snížení vyrušování mezi jednotlivými pracovišti .....	61



5.6.4	Návrh na odstranění nedostatku zobrazování hlídek pouze dle vzdálenosti .....	62
<b>Závěr.....</b>		<b>63</b>
<b>Seznam zkratk: .....</b>		<b>66</b>
<b>Seznam použitých zdrojů: .....</b>		<b>67</b>
<b>Seznam příloh .....</b>		<b>71</b>

## Úvod

Operační střediska Policie České republiky jsou základními pracovišti, která v nepřetržitém provozu řídí činnost policie, její reakci na nastalou bezpečnostní situaci, mimořádné události a tísňové výzvy. Zajišťují zejména vyslání potřebného množství sil a prostředků k obnovení pořádku, zabránění pokračování protiprávního jednání a následnému shromáždění informací k dalšímu postupu útvarů policie.<sup>1</sup> Nedílnou součástí úkolů operačních středisek policie je spolupráce s operačními středisky ostatních složek integrovaného záchranného systému. Operační střediska Policie České republiky jsou rozčleněna v systému operačních středisek dle své územní a věcné působnosti. Na nejvyšším stupni systému je operační středisko policejního prezidia, jemu podřízená jsou integrovaná operační střediska krajských ředitelství Policie ČR a operační střediska útvarů s celostátní působností. Každé z operačních středisek vykonává v rámci své územní a funkční příslušnosti nezastupitelnou roli v plnění úkolů policie, zejména při organizování a zajišťování součinnosti jednotlivých útvarů policie, získávání, zpracovávání a předávání informací a poskytování servisu jednotlivým výkonným útvarům.<sup>2</sup>

Tato bakalářská práce se věnuje projektu integrace operačních středisek, který je již pět let realizován, za podpory EU a jehož cílem je zjednodušit, zefektivnit a zmodernizovat práci operačních středisek Policie ČR a zároveň zlepšit komunikaci operačních středisek Policie ČR s operačními středisky ostatních složek Integrovaného záchranného systému.<sup>3</sup> Bakalářská práce je zaměřena na Integrované operační středisko Krajského ředitelství hlavního města Prahy, kde projekt integrace probíhá již více než pět let a jeho ukončení je plánováno na rok 2015. V práci je popsán současný stav Operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy, včetně identifikace hlavních nedostatků systému a plánovaný stav, který má nastat po ukončení projektu integrace. Je zde zhodnoceno, které nedostatky budou realizací projektu odstraněny, a které naopak přetrvávají, nebo se je podaří odstranit jen částečně. Součástí bakalářské práce jsou i možnosti a návrhy na eliminaci přetrvávajících problémů.

---

<sup>1</sup> HRINKO, M. *Základní taktika policejních činností*, Ostrava, 2005. s. 11.

<sup>2</sup> VOKUŠ, J. *Policie České republiky*, Praha, 2010. s. 36

<sup>3</sup> Policie ČR. *Integrované operační středisko – Policejní prezidium ČR*, [online]. 2014 [cit. 2014-02-26], dostupné na WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/integrované-operacni-stredisko-policejni-prezidium-cr.aspx>>.

# 1 Cíle a metodika

Hlavním cílem této bakalářské práce je zhodnotit přínos realizace probíhajícího projektu integrace operačních středisek Policie České republiky a identifikovat stávající a zároveň možné nové nebo přetrvávající nedostatky systému a navrhnout způsob jejich zmírnění případně odstranění. Práce je zaměřena na Integrované operační středisko Policie České republiky Krajského ředitelství hl. m. Prahy, kde by projekt integrace měl být ukončen v roce 2015.

V první kapitole práce jsou uvedeny cíle a metodika práce, která byla využita při jejím zpracování.

V druhé kapitole je zdokumentována struktura operačních středisek, včetně jejich postavení, hlavních úkolů a systému práce. Tato kapitola je zpracována převážně na základě studia příslušných interních aktů řízení, kterými jsou závazné pokyny policejního prezidenta a pokyny Krajského ředitelství Policie České republiky hl. m. Prahy a jejich zavedení do praxe.

Třetí kapitola je podrobně věnována současnému stavu Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství Policie České republiky hl. m. Prahy. V této kapitole jsou detailně zdokumentována jednotlivá pracoviště uvedeného operačního střediska, jejich základní úkoly, systém práce a organizace služeb. Dále je zde představen systém spolupráce mezi jednotlivými pracovišti tohoto operačního střediska, včetně spolupráce s detašovanými pracovišti.

Čtvrtá kapitola se věnuje budoucímu stavu Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy, tj. jeho budoucí podobě po ukončení projektu integrace. Jsou zde popsány změny celého střediska i jednotlivých pracovišť oproti současnému stavu a to jak po stavebně technické, tak po organizační stránce střediska.

V páté kapitole jsou vytyčeny a popsány hlavní nedostatky současného systému Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy a jejich dopady na řízení práce podřízených složek. Následně je zhodnoceno, které problémy a nedostatky budou po ukončení projektu integrace, samotnou realizací projektu vyřešeny, které budou zmírněny a které naopak budou přetrvávat. K uvedenému zhodnocení je použita metoda komparace. Na základě uvedeného porovnání je pak u přetrvávajících problémů navrženo, jakým způsobem, případně jakými způsoby by bylo

možno tyto problémy řešit, aby došlo k jejich zmírnění, případně úplné eliminaci a aby dále nedocházelo k negativním vlivům na organizaci práce podřízených útvarů.

V závěru je zhodnoceno dosažení cílů práce, tj. porovnání současného a budoucího systému, vytyčení nedostatků, identifikace do budoucna přetrvávajících nedostatků a návrhy jejich řešení.

## 2 Operační střediska Policie České republiky

Úkoly a organizace operačních středisek jsou stanoveny interními akty řízení Policie ČR, zejména pak Závazným pokynem policejního prezidenta č.109/2009 ze dne 18. srpna 2009, o operačních střediscích. Na základě článku 3 uvedeného závazného pokynu jsou ustanoveny 3 základní druhy operačních středisek, a to:

- a. integrovaná operační střediska,
- b. operační středisko operačního odboru Policejního prezidia České republiky (dále jen „operační středisko policejního prezidia“),
- c. operační střediska (odbory, skupiny) útvarů policie s celostátní působností (dále jen „operační středisko útvaru policie s celostátní působností“).

V uvedeném pokynu jsou dále stanoveny úkoly operačních středisek jako takových, ale i jednotlivé úkoly a působnosti, které jsou specifické pro činnost každého z výše uvedených druhů operačních středisek. Dále je zde upraven systém služeb, zabezpečení operačních středisek a materiální vybavení.

Mezi základní úkoly operačních středisek Policie České republiky na všech úrovních patří zejména poskytovat potřebný servis příslušníkům policie ve výkonu služby v souvislosti s plněním jejich služebních úkolů, spočívající zejména v koordinaci a řízení sil a prostředků při policejních akcích, policejních a bezpečnostních opatřeních, v zajištění spolupráce s dalšími útvary policie a dalšími subjekty, opatřovat a soustřeďovat v potřebném rozsahu informace o událostech pro rozhodování vedoucích policistů a o opatřeních přijatých k řešení bezpečnostní situace.<sup>4</sup> Soustředěné informace vyhodnocovat, zajišťovat jejich upřesnění či doplnění a předávat je příslušným vedoucím policistům, současně s informací o dosud provedených opatřeních nebo návrhem na řešení nastalé události. Plnit úkoly hlásné služby; zejména pak zajišťovat informace formou předběžných hlášení a vést přehled o policejních silách a prostředcích, které má k dispozici na operační den. Dále pak zabezpečovat sledování kamerového systému, technického zařízení zajišťujícího plnění úkolů podle právního předpisu; obrazové informace vyhodnocovat a záznamy archivovat, zajišťovat pomocí spojovací, záznamové a výpočetní techniky přenos neutajovaných informací a nepřetržité spojení s ostatními útvary policie, zajišťovat nepřetržitou obsluhu

---

<sup>4</sup> Policie ČR. *Operační středisko* [online]. 2014 [cit. 2014-01-10], dostupné na WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/operacni-stredisko-prezidia.aspx>>.

informačních a komunikačních systémů nakládajících s utajovanými informacemi a obsluhovat digitální radiové síť Pegas - Matra v rámci své působnosti a provádět opatření při vyslání signálu nouze terminálem systému; přebírat informace o jeho poruše, ztrátě terminálu a žádosti o změnu provozního uspořádání; o těchto stavech neprodleně vyrozumívat určená pracoviště nebo pracovníky zajišťující provozuschopnost nainstalované techniky.<sup>5</sup>

Mimo tyto úkoly je operačním střediskům zakázáno vykonávat činnosti, které nesouvisí s koordinací a řízením policejních sil a prostředků, ohrožují plnění jejich úkolů nebo úkolů jiných policistů a mohou způsobit nebezpečí z prodlení a která vedou ke snížení jejich postavení v rozhodovacím procesu a postavení jejich pracovníků, např. výdej stravy policistům nebo zajištění režimu v policejních celách.<sup>6</sup>

Ke komunikaci mezi operačními středisky a mezi operačními středisky a výkonnými útvary slouží mimo jiné systém Dispečer – Maják 158, který umožňuje v reálném čase součinnost útvarů policie i jednotlivých operačních středisek na každé konkrétní situaci, která byla zjištěna nebo nahlášena Policii ČR. Tento systém zaznamenává, kde došlo k události, kdo ji nahlásil, jaká byla přijata opatření, jak byla událost kvalifikována a jak byla ukončena, respektive, kdo ji dále zpracovává.<sup>7</sup>

## **2.1 Operační středisko operačního odboru policejního prezidia**

Operační středisko odboru policejního prezidia (dále jen „operační středisko policejního prezidia“) je řídicím a nadřízeným orgánem všech stupňů operačních středisek<sup>8</sup>, tj. má pravomoc a povinnost dohlížet na rozhodování a kroky integrovaných operačních středisek a operačních středisek útvarů s celostátní působností, přidělovat úkoly těmto operačním střediskům v závislosti na bezpečnostní situaci a požadovat jejich součinnost na základě vlastního rozhodnutí, rozhodnutí příslušných služebních funkcionářů a na základě požadavků jiných útvarů nebo operačních středisek. Stejně tak

---

<sup>5</sup> Policejní prezidium ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009 ze dne 18.8.2009, o operačních střediscích, čl. 4 odst. 1.

<sup>6</sup> Policejní prezidium ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009 ze dne 18.8.2009, o operačních střediscích, čl. 4 odst. 2.

<sup>7</sup> Policejní prezidium ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č.19/2005 ze dne 11.3.2005, kterým se upravuje provozování integrovaného komunikačního a řídicího systému "DISPEČER - MAJÁK 158".

<sup>8</sup> Policie ČR. *Oddělení správy informačních systémů a dopravního zpravodajství* [online]. 2014 [cit. 2014-01-15], dostupné na WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/prezentace-operacniho-odboru-pp-cr-930005.aspx>>.

je oprávněno žádosti o součinnost zamítnout a to jak z důvodu možností a zájmů útvarů, jež mají být ke spolupráci přizvány, tak na základě objektivních důvodů, závazných právních a zákonných norem a zájmům jiných složek Policie ČR. Kromě základních úkolů má Operační středisko odboru Policejního prezidia za úkol koordinovat policejní akce a policejní opatření přesahující rámec plnění úkolů integrovaného operačního střediska a zabezpečovat komunikaci mezi integrovanými operačními středisky a operačními středisky útvarů policie s celostátní působností. Operační středisko policejního prezidia je oprávněno v souvislosti s plněním svých úkolů vyžadovat spolupráci a plnění dílčích úkolů od ostatních operačních středisek.<sup>9</sup>

Operační středisko policejního prezidia při výkonu své funkce dále spolupracuje s mimoresortními subjekty a orgány, s mezinárodními organizacemi a policejními institucemi a s bezpečnostními sbory jiných států. Rovněž plní úkoly ve spolupráci s ministerstvem vnitra v oblasti příprav policie k činnosti za krizových stavů a udržuje součinnost policie se situačním a informačním centrem ministerstva vnitra a stálými službami jiných státních orgánů, státních organizací a institucí. Dále též soustřeďuje informace potřebné pro rozhodování vedoucích funkcionářů o opatřeních k řešení bezpečnostní situace v České republice, přebírá informace od útvarů a organizačních článků policie, dalších bezpečnostních sborů, ozbrojených sil, zdravotnických zařízení, zastupitelských úřadů, státních, krajských a obecních orgánů, právnických a fyzických osob a sleduje další zdroje informací. Operační středisko policejního prezidia se též podílí na sledování a analýze vývoje bezpečnostní situace v České republice za účelem přijímání vlastních opatření a pro plnění úkolů ministerstva ve věcech vnitřního pořádku a bezpečnosti.<sup>10</sup>

## **2.2 Operační středisko útvaru policie s celostátní působností**

Je-li u útvaru s celostátní působností zřízeno operační středisko, plní kromě základních úkolů operačních středisek, ještě úkoly specifické pro každý tento jednotlivý útvar, a to zejména při zabezpečování připravenosti a akceschopnosti těchto útvarů k provedení policejních akcí a zákroků, zabezpečování součinnostní vazby s resortními a

---

<sup>9</sup> Policejní prezidium ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009 ze dne 18.8.2009, o operačních střediscích, čl. 6. odst. 1.

<sup>10</sup> Policejní prezidium ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009 ze dne 18.8.2009, o operačních střediscích, čl. 6. odst. 2.

mimoresortními orgány a organizacemi a zabezpečování komunikace s operačními středisky ostatních útvarů policie.<sup>11</sup>

### 2.3 Integrované operační středisko

Integrovaná operační střediska jsou zřízena jakožto operační střediska Krajských ředitelství Policie České republiky. Působnost integrovaného operačního střediska je vždy pro jeden konkrétní kraj, čímž je postupně nahrazován systém územních operačních středisek bývalých okresních ředitelství. Cílem je zjednodušit a zrychlit systém řízení a koordinace sil v daném teritoriu. Integrovaná operační střediska krajských ředitelství policie i nadále využívají detašovaných pracovišť na nižších územních obvodech, avšak tato operační střediska jsou personálně i funkčně zařazena do struktury pracovišť Integrovaného operačního střediska příslušného Krajského ředitelství Policie ČR. Cílem projektu integrace je konečné začlenění detašovaných pracovišť do jednoho pracoviště – Integrovaného operačního střediska, dislokovaného na jednom místě.

Integrované operační středisko Krajského ředitelství Policie ČR, kromě základních úkolů operačních středisek, uvedených v kapitole 2, se také podílí na zabezpečování součinnosti s ostatními útvary policie, bezpečnostními sbory, ozbrojenými silami a složkami integrovaného záchranného systému, organizuje, zabezpečuje a samostatně řídí, v případech nebezpečí z prodlení, nebo hrozí-li závažné následky, nezbytná opatření k odvrácení a řešení vzniklého nebezpečí, pokud jejich řešení přísluší Policii ČR. Organizuje a koordinuje neodkladná opatření související s pátráním a zajišťuje předání pátracích relací na útvary policie, organizuje a operativně řídí přeshraniční pronásledování a zabezpečuje na základě rozhodnutí příslušného vedoucího policisty realizaci policejních akcí a bezpečnostních opatření.<sup>12</sup> Integrované operační středisko také spravuje národní číslo tísňového volání 158 na svém území, přijímá tísňové výzvy na linku 158 a na jejich základě činí neodkladná a účinná opatření za využití systému Maják 158. V této souvislosti spolupracuje se správcem jednotného evropského čísla tísňového volání 112. Opatřuje a soustřeďuje v potřebném rozsahu informace o událostech a o přijatých opatřeních k jejich řešení a zajišťuje plynulé přebírání informací zejména od útvarů policie, ostatních bezpečnostních sborů,

---

<sup>11</sup> Policejní prezidium ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009 ze dne 18.8.2009, o operačních střediscích, čl. 7.

<sup>12</sup> Policie ČR. *Integrované operační středisko* [online].2014 [cit. 2014-01-10], dostupné na WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/integrované-operacni-stredisko.aspx>>.



ozbrojených sil a složek integrovaného záchranného systému. Dále zajišťuje vyslání výjezdových skupin na místa spáchaných trestných činů a vyrozumění příslušných služebních funkcionářů o vzniklých událostech a přijatých opatřeních.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Policejní prezidium ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009 ze dne 18.8.2009, o operačních střediscích, čl. 5. odst. 1.

### **3 Integrované operační středisko Krajského ředitelství Policie hlavního města Prahy**

Integrované operační středisko Krajského ředitelství hlavního města Prahy je operační středisko, podřízené, tak jako operační střediska ostatních krajů, operačnímu středisku policejního prezidia. V rámci svých úkolů s tímto střediskem úzce spolupracuje, stejně tak spolupracuje i s operačními středisky ostatních krajských ředitelství Policie ČR.

Integrované operační středisko krajského ředitelství hlavního města Prahy, v rámci krajského ředitelství organizuje a řídí spolupráci útvarů policie, spravuje linku tísňového volání, spolupracuje s ostatními složkami Integrovaného záchranného systému, dohlíží na dořešení a zpracování všech oznámených událostí, vysílá k řešení událostí hlídky Krajského ředitelství i Obvodních ředitelství Praha I-IV, vysílá na místo trestné činnosti stálou výjezdovou skupinu krajského ředitelství, na místa dopravních nehod hlídky oddělení dopravních nehod, obsluhuje kamerový systém a řídí činnost svých odloučených pracovišť pro Prahy I-IV. K pokrytí této činnosti je na integrovaném operačním středisku zřízeno několik pracovišť, které se specializují na konkrétní úkoly. Tato pracoviště nemají oficiální pojmenování, pro účely této práce byla tato pracoviště pojmenována dle charakteristiky jejich hlavní činnosti.<sup>14</sup>

#### **3.1 Pracoviště velitele směny operačního střediska**

Pracoviště velitele směny Integrovaného operačního střediska je řídicím pracovištěm vedoucího pracovníka, který dozoruje a řídí činnost celého operačního střediska. Vedoucí pracovník je zde přítomen nepřetržitě. Ze svého pracoviště může nepřetržitě sledovat radioprovoz, obsazenost tísňových linek, pohyby hlídek pomocí GPS, jejich zařazení do akcí a řešit nastalé problémy. Dále vyřizuje rozhodnutí, ke kterým je z titulu jeho funkce nutný jeho souhlas. Dalším z hlavních úkolů velitele směny Integrovaného operačního střediska je pro každou službu rozčlenit, kteří policisté budou vykonávat službu na kterém z pracovišť integrovaného operačního střediska.

---

<sup>14</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 3.

## 3.2 Pracoviště operačního řízení

Toto pracoviště přímo navazuje na pracoviště velitele směny. Jeho hlavními úkoly je dohlížet na řádné plnění všech úkolů jednotlivých pracovišť operačního střediska a některé úkoly od nich přebírat, a činit v nich další opatření. Jedná se např. o úkoly, které po nabrání linkou 158 a vyslání potřebných sil a prostředků, si nadále vyžadují koordinaci ze strany integrovaného operačního střediska, jako např. vyslání stálé výjezdové skupiny krajského ředitelství, zphotovění dalších útvarů, koordinace práce s dalšími složkami krajského ředitelství, rozsáhlejší spolupráce s dalšími operačními středisky Policie ČR a Integrovaného záchranného systému. Mezi další úkoly tohoto pracoviště patří organizace prvotních opatření v případech závažných trestných činů, provádění nezbytných úkonů v případech oznámení závažné trestné činnosti, která si vyžádá nasazení pyrotechnika nebo psordova a vyhledávání pátrání v rámci Krajského ředitelství, úzká spolupráce s operačním odborem policejního prezidia apod.<sup>15</sup>

Policista na tomto pracovišti zastupuje velitele směny operačního střediska v době jeho nepřítomnosti a zajišťuje spolupráci sil a prostředků Policie ČR s pohotovostními službami příslušných organizací při mimořádných událostech.

Jedná se o pracoviště, které poskytuje organizační a metodický servis jak středisku samotnému, tak ostatním útvarům a složkám. Ve své podstatě je garantem toho, že všechny úkoly ze strany Policie ČR, ke každé události, byly po formální stránce splněny. Zároveň tím ulehčuje ostatním pracovištím integrovaného operačního střediska a umožňuje jim plně se věnovat jejich hlavní pracovní náplni.<sup>16</sup>

## 3.3 Pracoviště Linky 158

Pracoviště linky 158 je základním komunikačním pracovištěm Integrovaného operačního střediska. Toto pracoviště nabírá tísňové výzvy od občanů, kteří oznamují policii události, na kterých je nutný zákrok, úkon, nebo součinnost policie. V případě,

---

<sup>15</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 5 odst. 8.

<sup>16</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko, řízení operačních středisek* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-10] dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/OD.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/OD.aspx)>.

že se nejedná o událost, kterou je schopna, nebo oprávněna řešit policie, jsou informace od občanů předány jiné složce Integrovaného záchranného systému, nebo jiné organizaci, nebo je občanovi sděleno, kam se má s problémem obrátit.

Práce na tomto pracovišti je velmi psychicky náročná, jelikož policista se dostává do přímého telefonického styku s mnohdy velmi rozrušeným občanem a jeho úkolem je od něho zjistit základní údaje o předmětné události, zejména o místě, rozsahu, závažnosti události, rozsahu případných zranění, množství zraněných osob, množství pachatelů, útočníků, jejich popis, případně jejich další pohyb, což jsou údaje velmi potřebné pro hlídky, které jsou následně vyslané na místo k provedení zákroku, zadržení pachatelů, obnově pořádku a zjištění dalších údajů, potřebných k vyřešení dané věci. Stejně tak jsou tyto informace důležité pro další složky IZS, které může operační středisko požádat o spolupráci, zejména pro zdravotnickou záchrannou službu a hasičský záchranný sbor.

Rozsah tísňových výzev, které operační středisko na tomto pracovišti zpracovává je velmi široký. V praxi se jedná zejména o oznámení v nedávné minulosti spáchané trestné činnosti většinou majetkového charakteru, zejména vloupání do motorových vozidel, odcizení motorových vozidel, vloupání do různých objektů, krádeží, stejně tak jako mnohdy informativních oznámení, kdy se občan dotazuje, co má v takovéto věci dělat, a kde ji má nahlásit.<sup>17</sup>

Další kapitolou tísňových výzev na lince 158 jsou oznámení událostí v dopravě, kdy občané především oznamují dopravní nehody. Dopravní nehody jsou ve většině případů převážně škodními událostmi, které dle současné právní úpravy lze řešit bez účasti Policie ČR a to zejména v případech, kdy škoda na každém z vozidel nepřesáhne 100 000,- Kč a u žádného z účastníků nedošlo ke zranění a není zde podezření, že u řidičů, příp. účastníků (cyklista – účastník nehody, chodec – účastník nehody) nedošlo k požití návykové látky. Přesto je běžná praxe v územní působnosti Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství hlavního města Prahy taková, že pokud účastníci přesto žádají na místě účast Policie ČR, policista na pracovišti Linky 158 tuto věc předá na další pracoviště Integrovaného operačního střediska a na místo je vyslána

---

<sup>17</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko, pracoviště linky 158* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/158.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/158.aspx)>.

hlídka Policie ČR. Zejména to bývá v případech, kdy občané nevědí, jak mají v dané věci postupovat, nebo mají mezi sebou spory ohledně zavinění nehody.

Samozřejmě, že zdaleka ne všechny dopravní nehody oznámené na linku 158 je možno vyřešit jako tzv. škodní události, nutná je účast Policie ČR při zpracování dopravních nehod, kdy viník, případně účastník opustí místo dopravní nehody, dále když dojde ke škodě nad 100 000,-Kč na některém ze zúčastněných vozidel, dále když je podezření na požití návykové látky některým z řidičů, případně účastníků dopravní nehody, nebo dojde k úniku provozních kapalin z vozidel, nebo ke škodě další osoby. Tyto informace musí policista na pracovišti Linky 158 od oznamovatele získat, zanalyzovat a postoupit dalším pracovištím operačního střediska.<sup>18</sup>

K likvidaci následků dopravních nehod jsou mnohdy přizvány další složky Integrovaného záchranného systému, a to zejména Hasičský záchranný sbor a Zdravotnická záchranná služba a taktéž servisní firmy hlavního města Prahy – Technická správa komunikací a Eltodo.

V oblasti dopravy jsou dále občany oznamovány závady na komunikacích, veřejném osvětlení, světelné signalizaci na křižovatkách a na dopravním značení. I tyto informace policista na „tísni“ vyhodnotí, předá dalším pracovištím operačního střediska, odkud jsou předána příslušnému útvaru nebo oznámena příslušné organizaci, např. Technické správě komunikací. Dále v oblasti dopravy jsou přijímána oznámení o pohybu agresivních řidičů po komunikacích. Tyto oznámení jsou z velké části reakcí na reportáže v médiích, přesto i na ně operační středisko reaguje a hlídkám ve výkonu služby v terénu tyto informace předává.

Policista, který přijímá oznámení na lince 158, přijímá převážně oznámení o již v nedávné minulosti spáchané trestné činnosti, jak bylo již dříve uvedeno, hlavně majetkové trestné činnosti. V takovýchto případech, kromě toho, že věc předává dalším pracovištím Integrovaného operačního střediska, zejména se jedná o odloučená pracoviště pro Prahu I-IV, je jeho povinností osobu poučit o jejím dalším chování na místě činu, za účelem minimalizace dalších škod a zabránění znehodnocení využitelných stop. V případech, kdy je poškozená osoba natolik rozrušena, že je pochybnost o tom, že policistovi porozuměla, nebo je podezření, že by se pachatel mohl

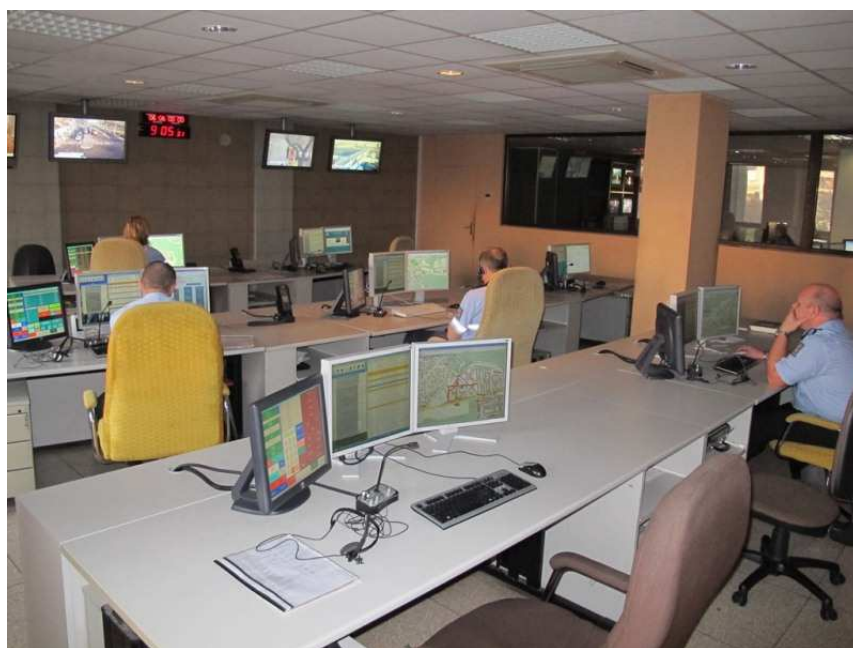
---

<sup>18</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko, řízení výjezdových skupin dopravních nehod* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/DN.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/DN.aspx)>.

nacházet ještě na místě, nebo se oznamovatel nacházel v jiném nebezpečí, rozhodne policista na pracovišti Linky 158 o neprodleném vyslání hlídky Policie ČR na místo. Obdobným způsobem rozhoduje policista přijímající tísňové volání při oznámení na násilnou trestnou činnost. V takovýchto případech je na místo vysílána neprodleně minimálně jedna hlídka a to jak z důvodu zadržení pachatele, tak z důvodu co možná největšího zachování upotřebitelných kriminalistických stop.<sup>19</sup>

Další z možných tísňových výzev jsou například oznámení o pohřešování osob, oznámení o mimořádných událostech, např. požárech, výbuších, zkratech, zdravotních potížích osob, a dále např. chybně parkujících vozidlech, soustavných porušováních dopravních předpisů a značení apod. Tyto oznámení musí policista na pracovišti Linky 158 zpracovat a předat příslušným útvarům Policie ČR, dalším složkám IZS, nebo požádat o spolupráci Městskou policii.

Obr. 1. Pracoviště linky 158<sup>20</sup>



Samostatnou a palčivou otázkou tohoto pracoviště, stejně jako obdobných pracovišť ostatních složek Integrovaného záchranného systému, jsou časté případy zneužívání tísňových linek, a to ať už k oznámení smyšlených událostí, tak ke

<sup>19</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko, pracoviště linky 158* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/158.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/158.aspx)>.

<sup>20</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/Fotogalerie.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/Fotogalerie.aspx)>.

zbytečnému obsazování a vytěžování těchto linek informačními hovory, kteréžto informace lze získat jinými způsoby, tak ke zneužívání v podobě vulgárních telefonátů, při kterých jsou pracovníci linky 158 při své odpovědné práci prostě uráženi a provokováni. Problém v řešení těchto zneužívání není ani tak v řešení smyšlených událostí, tyto případy mnohdy naplňují podstatu trestného činu „Šíření poplašné zprávy“ dle §357 zákona č. 40/2009 Sb., přičemž objasněnost tohoto trestného činu se pohybuje poměrně vysoko, ale v zahlcování tísňových linek žerty a vulgarizmy, mnohdy dětí nebo opilců, přičemž postižitelnost pachatelů je v těchto případech minimální, jelikož volající se v těchto případech dopouštějí pouze přestupku. Možná to je jeden z důvodů, proč jsou policisté na pracovištích linky 158 Integrovaných operačních středisek Policie ČR, stejně jako pracovníci ostatních tísňových linek Integrovaného záchranného systému, soustavně vystaveni urážkám a provokacím. Vulgární a provokativní telefonáty, může policista přijímající tísňové volání po předchozí výzvě ukončit.

Průměrně je na linku 158 přijato za 24 hodin okolo 1500 telefonních oznámení, přičemž pouze 1/3 těchto oznámení jsou oznámení, která přísluší Policii ČR. Zhruba stejný počet telefonních oznámení je určen jiné složce Integrovaného záchranného systému, avšak nevědomostí oznamovatele je oznámen Policii ČR. Tato oznámení jsou neprodleně předána příslušné složce IZS. Do této kategorie spadají i oznámení komunikačních závad nebo závad na veřejném osvětlení, havárie vodovodních a kanalizačních potrubí apod. I tato oznámení jsou předávána příslušným servisním organizacím. V častých případech bývá oznamovatel odkázán na příslušné kompetentní úřady, např. stavební úřad, Česká obchodní inspekce, úřad práce, hygienická stanice apod. Třetí, alarmující, skupinou jsou, jak je výše uvedeno, vulgární a zlomyslné telefonáty, kterých je zhruba stejný počet, jako oznámení, která přísluší Policii ČR. Z tohoto výčtu je patrné, v jakém množství je tísňová linka policie zneužívána.<sup>21</sup>

Hlavním úkolem policisty, který vykonává službu na pracovišti linky 158 integrovaného operačního střediska krajského ředitelství hlavního města Prahy je roztrídění přijímaných volání v reálném čase, tj. v čase kdy přijímá hovor, na:<sup>22</sup>

- neodkladné zákroky

---

<sup>21</sup> ZEMAN L. *Činnost operačních středisek Policie České republiky*, Praha: Vyšší policejní škola Ministerstva vnitra, absolventská práce, 2013. s. 26.

<sup>22</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko, pracoviště linky 158* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/158.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/158.aspx)>.

- běžné zákroky

Roztřídění událostí na uvedené skupiny záleží na několika faktorech. Základními faktory pro posouzení, zda-li se jedná o neodkladný zákrok, nebo běžný zákrok jsou nebezpečí z prodlení, závažnost činu, možný následek, přítomnost pachatele na místě, doba spáchání apod.

### **3.3.1 Neodkladné zákroky**

Jedná se především o situace, kdy je včasným zákrokem možno zabránit přímému ohrožení života a zdraví člověka, poškození majetku, dále je možno přerušit probíhající trestný čin, případně přestupek. Rovněž se jedná o případy, kdy je pachatel uvedených jednání na místě, nebo se z místa v reálném čase vzdálil, případně teprve vzdaluje, dále pak, jedná-li se o závažnou trestnou činnost, kdy je nezbytná okamžitá přítomnost Policie ČR na místě události, nebo okamžitým příjezdem je možno zabránit znehodnocení kriminalisticky využitelných stop, nebo kdy je potřeba zabránit narušení veřejného pořádku a jeho urychlené obnovy.<sup>23</sup>

Do této kategorie spadají i oznámení o odcizení motorových vozidel, která jsou po oznámení na linku 158 vyhledávána prostřednictvím radiostanice do předběžného pátrání na vědomí hlídkám krajského ředitelství.

Stejně tak do této kategorie spadají dopravní nehody se zjevným zraněním, s nahlášeným účastníkem pod vlivem návykových látek, nebo s účastníkem, který se snaží z místa nehody ujet. Dále pak všechny další události s účastí dalších složek Integrovaného záchranného systému.

### **3.3.2 Běžné zákroky**

Běžné zákroky jsou všechna ostatní oznámení, tj., oznámení, kde nehrozí nebezpečí z prodlení. Jedná se tedy o většinu přijatých oznámení, většinou o běžné majetkové trestné činy a přestupky, kdy není pravděpodobnost, že by se pachatel nacházel na místě, nebo v blízkosti místa činu a nejsou o něm relevantní informace, a o další případy, kdy není nutná okamžitá přítomnost policie na místě.

---

<sup>23</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko, pracoviště linky 158* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/158.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/158.aspx)>.



### 3.4 Pracoviště řízení hlídek krajského ředitelství

Toto pracoviště je stěžejním pracovištěm operačního střediska. Jeho základním úkolem je reakce na výzvy k provedení neodkladných zákroků, které jsou pracovníkům na tomto pracovišti předány od kolegů z pracoviště linky 158, od operačních středisek ostatních složek Integrovaného záchranného systému, operátorů jednotného evropského čísla tísňového volání 112, detašovaných pracovišť operačního střediska pro Prahy I-IV, integrovaných operačních středisek ostatních krajů, nebo přímo od hlídek Krajského ředitelství hlavního města Prahy, které se pohybují v terénu. Policista na uvedeném pracovišti informace o takovém zákroku získá prostřednictvím radiostanice (přímo od hlídek z terénu) nebo informačního systému Dispečer – Maják 158, který je základním komunikačním a záznamovým prostředkem v komunikaci uvnitř střediska i ostatními operačními středisky. Tento systém umožňuje včasné vyslání hlídek na místo události ještě v době, kdy je od oznamovatele přijímána výzva k provedení zákroku a jeho „vytěžování“ je v reálném čase postupně předáváno na pracoviště řízení hlídek, prostřednictvím něhož je hlídka vyslána na místo a získávané údaje jsou jí průběžně, cestou na místo, doplňovány a upřesňovány.

Úkolem pracovníků na pracovišti řízení hlídek je po oznámení, že je zpracovávána výzva k neodkladnému zákroku, vyhledat nejbližší hlídku Pohotovostní motorizované jednotky, případně jinou hlídku Krajského ředitelství hlavního města Prahy nebo Obvodních ředitelství Prahy I-IV a to v současné době bez ohledu na místní příslušnost, a tuto vyslat na místo události. Dále musí zhodnotit, jaké množství hlídek je nutné k provedení zákroku a toto množství hlídek na místo vyslat. Současně vyhodnocují, zda-li je na místě nutná součinnost ostatních složek Integrovaného záchranného systému a pokud ano, požádají o spolupráci operační střediska těchto složek s žádostí o vyslání příslušného množství a druhů sil. Pracovník tohoto pracoviště dále zaznamenává do systému Dispečer – Maják 158 dojezdy jednotlivých hlídek na místo události a jimi podávané zprávy z místa. Na tyto reaguje podle požadavku hlídek a rovněž je zaznamenává. Dále dbá na to, aby byly na místě hlídkami splněny všechny úkoly, které má ze zákona policie na místě zajistit a v tomto duchu úkoluje hlídky.<sup>24</sup>

Neodkladné zákroky, na které pracovníci řízení hlídek vysílají hlídky, bývají po provedení náležitých zákroků dále zpracovávány policií. V této fázi přechází události

---

<sup>24</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko, řízení vozidel a hlídek útvarů krajského ředitelství policie ČR* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-10] dostupný na WWW: [http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/PMJ.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/PMJ.aspx).

do kompetence jiných pracovišť operačního střediska – např. pracoviště řízení hlídek dopravní policie nebo ve většině případů detašovaným pracovištěm pro Prahy I-IV, která dozorují a spolupracují na řádném dokončení a uzavření každé události.

Neodkladné zákroky, jsou prostřednictvím systému Dispečer – Maják 158 průběžně odesílány na odloučená pracoviště operačního střediska pro Prahy I-IV, která jsou tímto vyzývána ke spolupráci. Prostřednictvím uvedeného systému jsou obě (případně všechna zúčastněná) operační střediska informována o provedených opatřeních každého z operačních středisek na danou událost, proto lze koordinovat reakci na událost, např. vysláním dalších sil, odvoláním přebytečných sil apod. Stejně tak průběžné zprávy hlídek z místa, případně přijatá opatření (omezení osob na osobní svobodě, předání nebo převzetí místa činu, povolání stálé výjezdové skupiny atd.) jsou zaznamenávány do systému Dispečer – Maják 158 a jsou ihned zobrazovány zúčastněným operačním střediskům i místně a věcně příslušným útvarům Policie ČR.<sup>25</sup>

Obr. 2. Pracoviště řízení hlídek a pracoviště městského kamerového systému<sup>26</sup>



Běžné zákroky, u kterých nehrozí nebezpečí z prodlení, jsou prioritně předávány na odloučená pracoviště integrovaného operačního střediska pro Prahy I-IV. Jedná se převážně o události typu zadržení pachatele drobné krádeže zboží v obchodních centrech bezpečnostní agenturou nebo jiné málo závažné události, kde nehrozí přímé

<sup>25</sup> Policejní prezidium ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č.19/2005 ze dne 11.3.2005, kterým se upravuje provozování integrovaného komunikačního a řídicího systému "DISPEČER - MAJÁK 158".

<sup>26</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/Fotogalerie.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/Fotogalerie.aspx)>.

ohrožení života, zdraví nebo majetku osob, nebo útěku osoby, která se měla dopustit nějakého protiprávního jednání.

U událostí, kdy je oznámeno, že byl spáchán zvláště závažný trestný čin, nebo bylo nalezeno místo, případně stopy nasvědčující, že byl spáchán takovýto čin, vysílá pracoviště řízení hlídek integrovaného operačního střediska hlavního města Prahy ihned na místo nejbližší hlídky a to jak z důvodu neodkladného pátrání po pachateli po tzv. horké stopě, tak z důvodu zajištění místa činu pro provedení pozdějšího ohledání místa činu a zajištění stop Stálou výjezdovou skupinou Obvodního ředitelství Praha I-IV nebo Stálou výjezdovou skupinou Krajského ředitelství hlavního města Prahy.

Nedílnou součástí úkolů tohoto pracoviště je dohled a koordinace služby hlídek Pohotovostní motorizované jednotky, dalších hlídek Krajského ředitelství hlavního města Prahy a hlídek Obvodních ředitelství, které jsou vyčleněny jako hlídky prioritně určené k reakci na tísňové volání a to zejména na úseku režimu jejich služby, jejich pohybu a akceschopnosti tak, aby po celém území města bylo dostatečné množství hlídek schopné zajistit úkoly plněné Policií ČR. I k této problematice využívá systém Dispečer - Maják 158, prostřednictvím něhož má přehled i o stavu hlídek a sil, které sice využívá k provedení zákroků, ale které jsou prioritně určeny k práci pro Obvodní ředitelství, např. hlídky místních oddělení.

V souvislosti s probíhajícími zákroky hlídek Pohotovostní motorizované jednotky a dalších hlídek Krajského ředitelství, policisté vykonávající službu na tomto pracovišti zprostředkovávají komunikaci s útvary Obvodních ředitelství Praha I-IV v závislosti na požadavcích zakročujících hlídek, zjištěných skutečnostech a provedených opatřeních. K tomuto jsou v první řadě využívány odloučená pracoviště integrovaného operačního střediska Praha I-IV, která hlavní měrou komunikují přímo s hlídkami a dozorčími službami místních oddělení policie a službou kriminální policie příslušného obvodního ředitelství.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 5 odst. 4.

### 3.5 Pracoviště řízení hlídek dopravní služby

Základními úkoly policistů na tomto pracovišti je řízení činnosti hlídek dopravní služby krajského ředitelství, případně obvodních ředitelství a jejich úkolování na základě pokynů nadřízených složek těchto sil, přijatých oznámení, případně jinak zjištěných skutečností. Činnost tohoto pracoviště je do jisté míry podobná, jako u předchozího pracoviště, nicméně je zaměřena v první řadě na dopravní situaci. Toto pracoviště vysílá hlídky dopravní policie na místa dopravních nehod, pokud vozidla zásadní měrou tvoří překážku v silničním provozu, k nehodám s prostředky hromadné dopravy osob, k nehodám se zraněním, s účastníkem pod vlivem návykových látek apod. a to vždy pouze k zajištění potřebných úkolů do příjezdu hlídky oddělení dopravních nehod, která nehodu zpracuje.<sup>28</sup>

Stejně tak postupuje toto pracoviště při nahlášení různých závad ve značení komunikací, kdy hlídka na místě posoudí, zda-li je oznámení opodstatněné či nikoliv. V případě, že je závada takového charakteru, že může přímo ohrozit bezpečnost silničního provozu, úkoluje hlídku k provedení opatření k odvrácení takového nebezpečí. O závadě a nutnosti jejího odstranění informuje příslušnou servisní organizaci. Obdobným způsobem postupuje při závadách ve světelné signalizaci.

Policisté na pracovišti řízení hlídek dopravní služby zajišťují součinnost hlídek odboru řízení dopravy krajského ředitelství s ostatními hlídkami krajského a obvodních ředitelství.

Úkoly tohoto pracoviště zahrnují i činnost při bezpečnostních opatřeních, sportovních a kulturních akcích, narušení veřejného pořádku a mimořádných situacích, kdy opět zajišťuje nasazení hlídek dopravní služby k řízení dopravy k různým dopravním omezením a opatřením.

Všechny události, které provádí a které mají souvislost s oznámeními, řízením hlídek a zjištěnými skutečnostmi, zaznamenává do systému Dispečer – Maják 158, kterým taktéž informuje ostatní pracoviště operačního střediska a příslušné útvary o

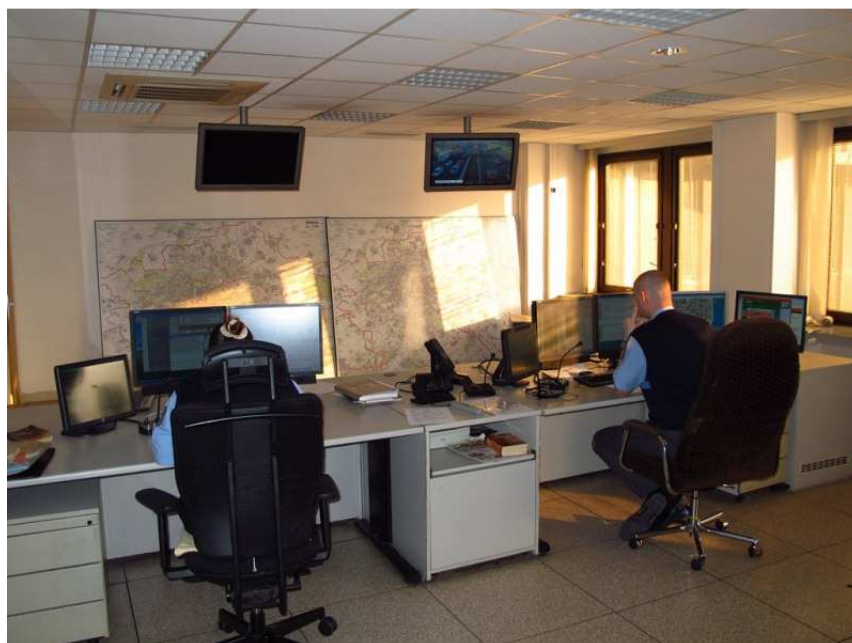
---

<sup>28</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko, řízení vozidel a hlídek dopravních inspektorátů* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/ORD.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/ORD.aspx)>.

provedených opatřeních a přibírá je ke spolupráci.<sup>29</sup> U případů, které jsou řešeny pouze tímto pracovištěm provádí i ukončování založených akcí.

Mezi další úkoly tohoto pracoviště patří i dle požadavků zajišťovat účast hlídek dopravní služby při eskortách, doprovodech a podobných akcích. Pracoviště řízení dopravní služby navíc přebírá od zdravotnické záchranné služby údaje o nehodách, zraněných, jejich převozech a stavu, o přistání vrtulníku zdravotnické záchranné služby a spolupracuje při zajištění asistencí se zdravotnickými zařízeními.<sup>30</sup>

Obr. 3. Pracoviště řízení hlídek dopravní služby<sup>31</sup>



Dalším úkolem tohoto pracoviště je zpracovávání informací o dopravní situaci - hustotě provozu, dopravních nehodách, omezeních apod. a jejich předávání dalšímu z pracovišť integrovaného operačního střediska za účelem zařazení těchto informací do systému Centrum dopravních informací.<sup>32</sup>

---

<sup>29</sup> Policejní prezidium ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č.19/2005 ze dne 11.3.2005, kterým se upravuje provozování integrovaného komunikačního a řídicího systému "DISPEČER - MAJÁK 158".

<sup>30</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 5 odst. 5.

<sup>31</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/Fotogalerie.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/Fotogalerie.aspx)>.

<sup>32</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko, řízení vozidel a hlídek dopravních inspektorátů* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupné na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/ORD.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/ORD.aspx)>.

### 3.6 Pracoviště řízení výjezdových skupin oddělení dopravních nehod

Jedná se o pracoviště, které úzce spolupracuje s výše popsaným pracovištěm řízení hlídek dopravní služby. Jak z jeho názvu vyplývá, jeho hlavním úkolem je předávat oznámení o dopravních nehodách, které ze zákona zpracovává Policie ČR, dozorčí službě oddělení dopravních nehod. Ta následně vyšle na místo příslušnou hlídku – výjezdovou skupinu ke zpracování nehody, případně provedení dalších opatření.

Policisté na tomto pracovišti zhodnocují, zda-li je v součinnosti s pracovištěm řízení hlídek dopravní služby, zapotřebí na místo vyslat hlídku dopravní služby k zajištění dopravní nehody do příjezdu výjezdové skupiny oddělení dopravních nehod, k řízení provozu, označení dopravní nehody a obnovení provozu, nebo k provedení dechových zkoušek na přítomnost alkoholu, nebo testů na přítomnost omamných a psychotropních látek.

Dalším z důvodů vyslání hlídky dopravní služby před vysláním výjezdové skupiny oddělení dopravních nehod může být oznámení, z něhož není zřejmé, jestli se jedná o nehodu, kterou musí ze zákona zpracovávat Policie ČR a kterou lze vyřešit na místě jako škodní událost. V takovém případě lze vysláním hlídky odboru řízení dopravy nebo dopravního inspektorátu obvodního ředitelství, která na místě zjistí situaci, provede náležitá opatření a vysvětlí zúčastněným stranám postup při zpracování nehod, předejít zbytečnému zařazení výjezdové skupiny oddělení dopravních nehod, který může být využit pro řešení další dopravní nehody.<sup>33</sup>

Na místa dopravních nehod bývají přivolávány ve spolupráci s pracovištěm řízení hlídek i hlídky pohotovostní motorizované jednotky nebo další hlídky krajského ředitelství, případně obvodních ředitelství a to zejména v případech, kdy je oznámeno fyzické napadání mezi účastníky dopravní nehody nebo pokus o útěk nebo újezd z místa dopravní nehody. Rovněž pak, jedná-li se o dopravní nehodu většího rozsahu, dopravní nehodu s těžším, nebo blíže neurčeným zraněním, dále pokud na místě zasahují další složky Integrovaného záchranného systému, nebo je důvodné podezření, že některý z účastníků je pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky. V těchto

---

<sup>33</sup> BROŽOVÁ, E. *Dopravní nehody a dopravní situace*, Policista, Praha, 2013, roč. 2013, č. 10, s. 10.

případech jsou na místo vyslány nejbližší hlídky bez ohledu na příslušnost k dopravní nebo pořádkové službě.<sup>34</sup>

Pracoviště řízení výjezdových skupin dopravních nehod operačního střediska zprostředkovávají těmto výjezdovým skupinám vyrozumívání servisních organizací jako Technická správa komunikací nebo Eltodo, kterým jsou nahlašovány závady a následky dopravních nehod, zejména poškození jimi spravovaného zařízení nebo žádosti o úklid komunikace. Stejně tak je vyrozumíván Hasičský záchranný sbor a je vyzýván ke spolupráci při likvidaci následků dopravních nehod, nebo záchranných pracích. Rovněž je vyrozumívána Zdravotnická záchranná služba. Policisty tohoto pracoviště bývá vyrozumíván i Dopravní podnik hlavního města Prahy a to v případech, kdy se jedná o nehodu prostředku hromadné dopravy osob a nebo je nehodou ovlivněn provoz městské hromadné dopravy.<sup>35</sup>

Tak jako všechny ostatní pracoviště integrovaného operačního střediska vše zaznamenává do systému Dispečer – Maják 158, kterým rovněž v případě nutnosti vyzývá ke spolupráci další útvary Krajského ředitelství, Obvodních ředitelství a kterým předává informace o dopravních nehodách a situaci na místě dozorcí službě oddělení dopravních nehod. Události, které řeší pouze integrované operační středisko, jsou pracovníkem tohoto pracoviště v systému Dispečer – Maják 158 ukončovány.<sup>36</sup>

### **3.7 Pracoviště městského kamerového systému**

Toto pracoviště spravuje a ovládá městský kamerový systém, který spadá pod Policii ČR. V rámci této činnosti operátor provádí dohled nad veřejným pořádkem v určených lokalitách, dopravní situací a reaguje na mimořádné události. Poskytuje součinnost ostatním pracovištím integrovaného operačního střediska a spolupracuje i s pracovišti kamerového systému, která jsou dislokována na odloučených pracovištích integrovaného operačního střediska.

V situacích, kdy operátor zachytí na kamerách mimořádnou situaci, ať již se jedná o narušení veřejného pořádku, dopravní nehodu, páchání trestné činnosti,

---

<sup>34</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 5 odst. 5.

<sup>35</sup> BROŽOVÁ, E. *Dopravní nehody a dopravní situace*, Policista, Praha, 2013, roč. 2013, č. 10, s. 10.

<sup>36</sup> Policejní prezidium ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č.19/2005 ze dne 11.3.2005, kterým se upravuje provozování integrovaného komunikačního a řídicího systému "DISPEČER - MAJÁK 158".

vyrozumí o tom příslušné pracoviště operačního střediska, které v reálném čase vyšle na místo potřebné síly a prostředky.<sup>37</sup>

Spolupráce samozřejmě probírá i v opačném pořadí, v případě, že je přijato na linku 158 tísňové volání, oznamující událost, při které je možné využít městský kamerový systém a tento je v daném místě k dispozici, je operátorem takovýto záznam pořizován. Informace získané použitím kamerového systému jsou předávány hlídkám, které byly vyslány na místo. Tímto způsobem pracoviště kamerového systému, ve spolupráci ostatními pracovišti operačního střediska, výrazným způsobem pomáhá k zadržení pachatelů trestné činnosti krátce po jejím spáchání.<sup>38</sup>

Kamerový systém je využíván i policisty výjezdových skupin oddělení dopravních nehod, pro které bývají pořízené záznamy velmi cenným zdrojem informací k řádnému objasnění některých dopravních nehod. Obdobným způsobem spolupracuje s tímto pracovištěm i služba kriminální policie a vyšetřování, která využívá záznamů kamerového systému jako důležitou pomůcku v pátrání po pachatelích trestné činnosti. V počátcích vyšetřování mnoha trestných činů bývají informace zjištěné tímto způsobem jedněmi z prvních využitelných stop, které policie k dané věci získá.<sup>39</sup>

Jedním z dalších úkolů tohoto pracoviště je prověřování a kontrola funkčnosti městského kamerového systému a jeho závady neodkladně ohlásit příslušným pracovištím za účelem odstranění závad. Stejně tak je pracovník vykonávající službu na tomto pracovišti povinen při jejím ukončení, oznámit přebírajícímu pracovníkovi na jakých opatřeních městský kamerový systém spolupracuje a na technický stav systému, případně množství a stav probíhajících oprav. Ve vztahu k pracovištím kamerového dohledu v rámci odloučených pracovišť integrovaného operačního střediska pro Prahu I-IV, je jim toto pracoviště nadřizováno, přičemž je taktéž informuje o probíhajících opatřeních a omezeních v rámci provozu a úkolů městského kamerového systému.<sup>40</sup>

---

<sup>37</sup> BROŽOVÁ, E. *Kamery policistům pomáhají*, Policista, Praha, 2013, roč. 2013, č. 10, s. 8.

<sup>38</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 5 odst. 9 písm. a).

<sup>39</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 5 odst. 9 písm. e).

<sup>40</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 5 odst. 9 písm. f).



### 3.8 Pracoviště zpracování informací

Policisté na tomto pracovišti mají několik základních úkolů v rámci zpracování výstupů práce ostatních pracovišť integrovaného operačního střediska, útvarů krajského ředitelství a útvarů obvodních ředitelství.

Jedním z úkolů je zpracování informací o různých dopravních omezeních a nehodách, které převádí ze systému Dispečer – Maják 158 do systému Centra dopravních informací. Tyto informace jsou dále postoupeny na policejní prezidium, kterým jsou následně postupovány dalším organizacím a médiím za účelem informovanosti občanů.<sup>41</sup>

Mezi další úkoly tohoto pracoviště patří také kontrola a vkládání informací do informačních systémů policie, záložní provoz některých informačních systémů a zpracovávání statistických tabulek nápadu trestné činnosti a dopravní nehodovosti za uplynulých 24 hodin.<sup>42</sup>

Toto pracoviště také přijímá informace, zprávy a hlášení, zasílané útvary krajského ředitelství, útvary obvodních ředitelství, tyto zprávy a informace eviduje a dále zpracovává. Rovněž přijímá a zpracovává informace zasílané jinými útvary Policie ČR, určené útvarům Krajského ředitelství hlavního města Prahy, stejně tak v mimopracovní době zabezpečuje příjem a odesílání faxů pro útvary krajského ředitelství. Odpovědnost tohoto pracoviště se vztahuje i na oprávněné a hospodárné využívání rozmnožovací a skartační techniky, včasné hlášení poruch této techniky a její řádná údržba.<sup>43</sup>

### 3.9 Detašovaná pracoviště pro Prahu I-IV

Detašovaná pracoviště Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy jsou odloučená pracoviště dislokovaná v objektu příslušného Obvodního

---

<sup>41</sup> Policejní prezidium ČR. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009 ze dne 18.8.2009, o operačních střediscích, čl. 5. odst. 1.

<sup>42</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 5 odst. 7.

<sup>43</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 5 odst. 7.

ředitelství policie Praha I-IV<sup>44</sup>, kterému zajišťují potřebný servis k řádnému chodu jeho útvarů a spolupráci s dalšími útvary obvodního a krajského ředitelství.

Detašovaná pracoviště plní v rámci svých povinností úkoly, které na integrovaném operačním středisku krajského ředitelství plní pracoviště velitele směny, pracoviště řízení operačního střediska, pracoviště řízení hlídek, pracoviště řízení hlídek dopravní služby, pracoviště kamerového systému a pracoviště zpracovávání informací a to v podmínkách práce pro příslušné obvodní ředitelství. Detašovaná pracoviště zajišťují neustálý monitoring systému DISPEČER – MAJÁK 158 a přijímají opatření na tísňové výzvy a další informace, o kterých jsou tímto systémem informovány. Ve spolupráci s pracovištěm řízení hlídek integrovaného operačního střediska vysílají hlídky obvodních ředitelství na řešení neodkladných zákroků a o provedených opatřeních, o kterých jsou informovány zakročujícími hlídkami, informují prostřednictvím systému DISPEČER – MAJÁK 158 integrované operační středisko. Stejným způsobem postupují při řešení běžných zákroků, jejichž řešení je zcela v jejich kompetenci. V rámci plnění svých úkolů řídí a nepřetržitě monitoruje provoz na radiokanále zřízeném pro příslušné obvodní ředitelství.<sup>45</sup>

Události, které jsou detašovaným pracovištěm oznámeny přímo hlídkami z terénu, prostřednictvím radiostanice, zakládá do systému DISPEČER – MAJÁK 158, prostřednictvím něhož zajišťuje spolupráci dalších útvarů, hlídek a to jak v rámci obvodního ředitelství, tak v rámci spolupráce s krajským ředitelstvím nebo ostatními obvodními ředitelstvími, příp. policejním prezidiem. U událostí oznámených základními útvary, kterými jsou rovněž vloženy do systému DISPEČER – MAJÁK 158, provádí detašované pracoviště operačního střediska obdobná opatření, jaká provádí u ostatních událostí, tj. vysílání hlídek, dopravních hlídek, vysílání stálých výjezdových skupin, provádění hlásné služby apod.

V rámci nápadu trestné činnosti a to ať již se zadrženým pachatelem, nebo s neznámým pachatelem, bývá operační důstojník detašovaného pracoviště žádán hlídkami na místě činu k vyslání technika stálé výjezdové skupiny, nebo stálé výjezdové skupiny jako celku, případně mu bývá tento požadavek sdělen prostřednictvím dozorců

---

<sup>44</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 2 písm. b).

<sup>45</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 6 odst. 3, 4.

služby základního útvaru nebo prostřednictvím integrovaného operačního střediska krajského ředitelství. Operační důstojník detašovaného pracoviště tento požadavek přijme, zhodnotí a rozhodne o vyslání technika stálé výjezdové skupiny, nebo stálé výjezdové skupiny jako celku.<sup>46</sup>

V případech pátrání po osobách, vozidlech a věcech tyto vyhledávají prostřednictvím radiové konference, v případech pátrání přímo na území příslušného obvodního ředitelství předává zjištěné poznatky integrovanému operačnímu středisku a organizuje, případně se podílí na organizaci pátracích akcí a opatření. Detašované pracoviště operačního střediska v rámci svých dalších úkolů také koordinuje a dozoruje zpracování příslušných událostí základními útvary, koordinuje spolupráci základních útvarů a plní úkoly lustračního pracoviště. V rámci systému DISPEČER – MAJÁK 158 vede přehled o silách a prostředcích ve službě a o úkolech a stavech příslušných hlídek, kterým rovněž řídí, nebo se podílí na řízení výkonu jejich služby.<sup>47</sup>

Detašované pracoviště operačního střediska obsluhuje taktéž městský kamerový systém zřízený na území příslušného obvodního ředitelství. Obsluha kamerového systému je podřízena integrovanému operačnímu středisku krajského ředitelství a to jak funkčně, tak i technicky. V rámci obsluhy kamerového systému je úkolem operačního střediska dohlížet na veřejný pořádek, dopravní režim a páčání trestné činnosti v dané lokalitě. Dále je žádoucí i reakce na tísňové výzvy, kdy před příjezdem hlídek na místo události může operační středisko vizuálně prověřit situaci na místě, případně lokalizovat pachatele a jeho popis a pohyb a tyto skutečnosti poskytnout prostřednictvím radiostanice hlídkám, které jsou vyslány na místo. Rovněž vyhledává a předává na základě písemné žádosti záznamy kamerového systému oprávněným pracovníkům útvarů, kteří s těmito záznamy dále pracují při zpracovávání a objasňování trestné činnosti, přestupků, dopravních nehod, narušení pořádku apod. Dalším úkolem detašovaného pracoviště je i kontrola funkčnosti kamerového systému a ohlašování zjištěných závad.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 6 odst. 3 písm. i.

<sup>47</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 6 odst. 3, 4.

<sup>48</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 8.

Všechna provedená opatření ke všem událostem zaznamenávají detašovaná operační střediska do systému DISPEČER – MAJÁK 158, čímž o těchto opatřeních informují všechny útvary, kterým jsou události předány, a které jsou přizvány ke spolupráci na příslušné události. Detašovaná operační střediska dále provádějí hláskou službu a to nejen směrem k integrovanému operačnímu středisku, ale v příslušných případech i k vedoucím policistům příslušného obvodního ředitelství.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 6 odst. 3 písm. b).

## **4 Realizace projektu integrace operačního střediska Krajského ředitelství hlavního města Prahy**

### **4.1 Stav integrace operačních středisek v ČR**

Projekt integrace operačních středisek byl zahájen rozhodnutím policejního prezidia v roce 2008, jeho cílem je vytvořit 14 Integrovaných operačních středisek Krajských ředitelství a jim nadřazené operační středisko policejního prezidia. Nadále zůstanou zachována operační střediska útvarů s celostátní působností, která jsou taktéž podřízena operačnímu středisku policejního prezidia. Projekt Integrace operačních středisek byl spuštěn na základě koncepcí, vypracovaných operačním odborem policejního prezidia. Tyto koncepce se týkaly výstavby, reorganizace a modernizace operačních středisek do roku 2006<sup>50</sup> a po roce 2006<sup>51</sup>. Vycházely vždy z aktuální úrovně technického vybavení, organizace i požadovaného cílového stavu, tj. vzniku Integrovaných operačních středisek krajských ředitelství.

Model 14 + 1 operačních středisek plně nahradí původní systém operačních středisek, kdy každé okresní, obvodní, městské a krajské ředitelství mělo vlastní operační středisko. Celkem se jednalo o 1 celostátní operační středisko, 86 okresních (obvodních, městských) operačních středisek a 8 krajských operačních středisek. Vzhledem ke změně legislativy a vytvoření 14 krajů, přešla v roce 2009 na tento systém řízení i policie, vznikem 14 krajských ředitelství. Do roku 2009 byla policie stále řízena v původním systému 8 krajských ředitelství, včetně Správy hlavního města Prahy, která měla statut krajské správy. Integrace v krajích je řešena rušením původních krajských operačních středisek a jejich nahrazení slučováním bývalých okresních operačních středisek v integrované operační středisko příslušného kraje. Ve všech krajích, s výjimkou Prahy, byl příjem tísňové linky realizován okresními (městskými), operačními středisky, stejně tak následná reakce na vzniklou situaci byla úkolem okresního (městského) operačního střediska. Krajská operační střediska pak byla řídicí složkou, která zastřešovala reakce na vzniklou bezpečnostní situaci, která jí funkčně náležela a u řešení situací, které přesahovali příslušnost jednoho okresu.

---

<sup>50</sup> Policejní prezidium ČR. *Koncepce výstavby operačních středisek Policie ČR do roku 2006*, Č.j:PPR-1848/OPER-2003. Praha 2003.

<sup>51</sup> Policejní prezidium ČR. *Koncepce výstavby operačních středisek Policie ČR po roce 2006*, Č.j: PPR-1848-13/OPER-2006. Praha 2006.

Kromě zjednodušení struktury řízení, snížení počtu středisek, usnadnění komunikace mezi středisky a útvary, pružnější reakci na vzniklou bezpečnostní situaci a reakci na tísňové výzvy je projekt integrace zaměřen i na pořízení nové technologie pro operační řízení s napojením na národní informační systém IZS umožňující zajistit vyšší účinnost operačního řízení, nasazování sil a prostředků a zkrácení dojezdových časů. Projekt je součástí obdobných projektů v rámci projektu „Jednotná úroveň informačních systémů operačního řízení a modernizace technologií pro příjem tísňového volání základních složek IZS“ s cílem dosažení jednotné úrovně informačních systémů operačního řízení, modernizace technologií pro příjem tísňového volání základních složek IZS a zajištění vyšší úrovně spolupráce základních složek IZS.<sup>52</sup>

Vznik jednotného Informačního systému IZS umožní přímou elektronickou komunikaci mezi jednotlivými základními složkami IZS, tedy komunikaci bez nutnosti telefonických hovorů. Projekt vzniku informačního systému IZS se v současné době nachází v přípravné fázi.<sup>53</sup>

## **4.2 Původní stav a postupná modernizace a reorganizace operačních středisek na území Krajského ředitelství hl. m. Prahy**

Stav operačních středisek na území hl. m. Prahy v devadesátých letech odpovídal technicky i organizačně své době. Hlavní město Praha, které mělo statut kraje, bylo správně rozděleno na deset městských částí – obvodů. Dělení policejní příslušnosti toto rozdělení kopírovalo. Pozici krajského ředitelství tedy měla Správa hlavního města Prahy, které bylo podřízeno deset obvodních ředitelství pro Prahu 1 až Prahu 10. Tato obvodní ředitelství (dříve nazývané Obvodní správy) byla na území hl. m. Prahy funkčně i organizačně na úrovni okresních ředitelství (dříve okresních správ) na zbytku území České republiky.

---

<sup>52</sup> Policie ČR. *Integrované operační středisko – Policejní prezidium ČR*, [online]. 2014 [cit. 2014-02-26], dostupné na WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/integrované-operacni-stredisko-policejni-prezidium-cr.aspx>>.

<sup>53</sup> Hasičský záchranný sbor ČR. *Jednotná úroveň informačních systémů operačního řízení a modernizace technologií pro příjem tísňového volání základních složek integrovaného záchranného systému*, [online]. 2014 [cit. 2014-02-26], dostupné na WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/jednotna-uroven-informacnich-systemu-operacniho-rizeni-a-modernizace-technologie-pro-prijem-tisnoveho-volani-zakladnich-slozek-integrovaneho-zachranneho-systemu-402999.aspx>>.

#### **4.2.1 Operační středisko Správy hl. m. Prahy**

Správa hl. m. Prahy měla vlastní operační středisko (Operační středisko Správy hl. m. Prahy), které mimo jiné, zajišťovalo příjem tísňového volání a jeho následné zpracování. Dále obsluhovalo příslušný radiokanál, který sloužil k řízení sil a prostředků policie Správy hl. m. Prahy, které vykonávaly službu na příslušném kanále, byly to převážně hlídky Pohotovostní motorizované jednotky a vyčleněné hlídky obvodních ředitelství, které byly určeny k reakci na tísňové volání na území příslušného obvodu, dle pokynů Operačního střediska Správy hl. m. Prahy. Uvedený kanál sloužil jako kanál tísňový, tj. prováděly se jeho prostřednictvím reakce na oznámení vyžadující neodkladný zákrok. Rozdíl mezi tísňovým (řídícím) kanálem a kanály obvodních ředitelství (pracovními) byl v reakcích na tísňové výzvy, mnohem markantnější než v současné době, což bylo zcela zřejmě způsobeno absencí současného elektronického systému komunikace (DISPEČER – MAJÁK), neboť telefonickým předáváním tísňových výzev z jednoho operačního střediska na druhé a následně na místní oddělení, docházelo k velkým časovým prodlevám, které se zobrazily v časech vyslání hlídek na kanálech obvodních ředitelství, oproti době vyslání hlídek na kanále Správy hl. m. Prahy.<sup>54</sup>

Operační středisko Správy hl. m. Prahy dále působilo jako řídicí středisko pro deset operačních středisek příslušných obvodních ředitelství a plnilo další úkoly v rámci komunikace s operačními středisky dalších krajských správ, vysílání Stálých výjezdových skupin Správy hl. m. Prahy, vyrozumívání a povolávání příslušných útvarů a složek, komunikace s Operačním střediskem Policejního prezidia, vyrozumívání příslušných funkcionářů, organizování reakce na změnu bezpečnostní situace apod.

#### **4.2.2 Operační střediska obvodních ředitelství**

Na každém obvodním ředitelství příslušného pražského obvodu bylo zřízeno operační středisko, které bylo přímo podřízeno řediteli obvodního ředitelství a funkčně i Operačnímu středisku Správy hl. m. Prahy. Celkem se v Praze jednalo o deset operačních středisek zřízených na Obvodních ředitelství Praha 1 – Praha 10. Každé z uvedených operačních středisek mělo svůj pracovní radiokanál, na kterém řídilo provoz a prostřednictvím něhož organizovalo činnost hlídek obvodního ředitelství. Zpětnou vazbu o provedených opatřeních ke každé tísňové výzvě, podávalo obvodní operační středisko telefonicky.

---

<sup>54</sup> BROŽOVÁ, E. *Operační v hlavním městě*, Policista, Praha, 2013, roč. 2013, č. 10, s. 6. – 7.

Operační střediska Obvodních ředitelství Praha 1 – Praha 10 plnila další úkoly dle pokynů služebních funkcionářů – ředitelů obvodních ředitelství. Dále komunikovala s ostatními operačními středisky, úkolovala místní oddělení policie, včetně předávání tísňových výzev a vyžadování provedení příslušných opatření a zpětné vazby. Taktéž vysílala stále výjezdové skupiny a prováděla vyrozumívání příslušných služebních funkcionářů.

#### **4.2.3 Příjem tísňového volání**

Příjem oznámení na linku 158 byl řešen klasickým telefonním příjmem na Operačním středisku Správy hl. m. Prahy, přičemž přijímající operační důstojník oznamovanou skutečnost ručně zapisoval do knihy fonogramů. Následně byla v případě neodkladné tísňové výzvy tato informace předána na řídicím kanále Správy hl. m. Prahy hlídkám Pohotovostní motorizované jednotky, nebo vyčleněné hlídce příslušného obvodního ředitelství. Dále byl postup shodný, jak u neodkladných, tak i běžných tísňových výzev. Přijatá tísňová výzva byla telefonicky předána na operační středisko příslušného obvodního ředitelství, kde operační důstojník tuto opět ručně zapsal do knihy fonogramů. Následně jí operační důstojník obvodního ředitelství, opět telefonicky, předával na místní oddělení policie, které místu události místně příslušelo, a kde byla událost opět ručně zapsána do knihy fonogramů. Zpětná vazba, ohledně přijatých opatření se opět prováděla telefonicky v opačném pořadí, každé opatření muselo být zapsáno do knih fonogramů na všech úrovních. Zcela zřejmě, kromě velkých časových prodlev zde docházelo i k nepřesnostem způsobeným několikanásobným předáváním a přepisováním jedné skutečnosti.<sup>55</sup>

#### **4.2.4 Řízení hlídek v reakcích na tísňová volání**

V reakcích na tísňová volání, stejně jako v současnosti, došlo v první řadě k rozhodnutí, zdali se jedná o oznámení, vyžadující provedení neodkladného zákroku, nebo zdali se jedná o běžný zákrok, kde nehrozí nebezpečí z prodlení.

V případech oznámení vyžadující provedení neodkladného zákroku, byla operačním důstojníkem vyslána prostřednictvím radiokanálu Správy hl. m. Prahy hlídka Pohotovostní motorizované jednotky (PMJ), která byla velena k výkonu služby v městském obvodu, který byl místně příslušný místu, kde měl být zákrok proveden. Ačkoliv měl operační důstojník hovor nejprve přijmout, zapsat a následně měla být

---

<sup>55</sup> BROŽOVÁ, E. *Operační v hlavním městě*, Policista, Praha, 2013, roč. 2013, č. 10, s. 6. – 7.



vyslána hlídka k provedení zákroku, operační důstojníci systém vysílání hlídek natolik organizačně zdokonalili, že hlídky byly v některých případech vysílány na místo ještě v době komunikace s oznamovatelem. Docílili toho pouze komunikací mezi sebou v době příjmu hovoru od oznamovatele a vzájemnou spoluprací. Pracovník přijímající oznámení musel upozornit pracovníka řídicího hlídky, že přijímá tísňové volání, na které je třeba okamžitě průběžně reagovat, přičemž mu musel opakovat vše podstatné, co zjistil od oznamovatele, případně mu předat hovor s oznamovatelem. Takto získané informace byly předávány přímo hlídkám, které byly vyslány na místo. Tento systém organizace se stal natolik efektivní, že při pozdějším zavedení raných verzí systému DISPEČER - MAJÁK, došlo naopak ke zpomalení příjmu oznámení a zvýšení prodlev mezi oznámením a vysláním hlídky. Proto se také tento systém organizace práce, spočívající ve vyslání hlídek a předávání potřebných informací během jejich cesty na místo události, stal inspirací při pozdější modernizaci systému DISPEČER- MAJÁK.<sup>56</sup>

#### 4.2.5 Postupná modernizace a reorganizace

Operační střediska na území hl. m. Prahy byla na všech úrovních během devadesátých let modernizována zejména postupným vybavováním výpočetní technikou. Zpočátku se jednalo hlavně o využití výpočetní techniky při lustracích, kdy evidence policie byly postupně převáděny do elektronické podoby a hlídky v terénu tak měly prostřednictvím operačních středisek přístup k datům v evidencích. Zpočátku se jednalo hlavně o informace z evidencí hledaných osob a vozidel, následně z evidencí řidičských průkazů a evidence obyvatel, které byly využívány při ověřování totožnosti osob. Dále modernizace pokračovala propojením operačních středisek sítí intranet a zahájením elektronické komunikace ohledně nápadu trestné činnosti.

V roce 2000 došlo k celoplošnému vybavení policie novými radiostanicemi Matra. Tento systém byl v ČR budován již od roku 1997, ale jeho provoz byl pouze lokální, jelikož k možnosti přechodu na uvedené radiostanice bylo nutno vybudovat síť přenašečů v celé republice. V roce 2000 byla síť na takové úrovni, že pokrytí umožnilo celoplošný přechod na tento nový, digitální systém. Tento systém umožňuje nejen přenos mluveného slova, ale i přenos dat.<sup>57</sup>

<sup>56</sup> BROŽOVÁ, E., „*Rádío*“ – řízení sil a prostředků, Policista, Praha, 2013, roč. 2013, č. 10, s. 6. – 7.

<sup>57</sup> KOMCENTRA. *Komcentra s.r.o.* [online]. 2014 [cit. 2014-03-10], dostupné na WWW: <<http://www.komcentra.cz/cz/strana>>.

V letech 2002 došlo k elektronickému propojení všech operačních středisek v ČR, které umožnilo celoplošné spuštění systému DISPEČER-MAJÁK 158, který byl vyvíjen firmou Komcentra s.r.o. již od roku 1995 a postupně, od roku 1997, byl instalován na Okresních ředitelstvích Policie ČR.<sup>58</sup> V témže roce byla tímto systémem vybavena i operační střediska Správy hl. m. Prahy a příslušných Obvodních ředitelství.

V roce 2004 došlo v rámci Správy hl. m. Prahy k reorganizaci struktury policie, přičemž byla sloučena obvodní ředitelství deseti pražských obvodů do čtyř ředitelství tzv. římských Prah. Z bývalých Obvodních ředitelství Prahy 1, 6 a 7 bylo vytvořeno Obvodní ředitelství Praha I, z Obvodních ředitelství Prahy 2 a 5 bylo vytvořeno Obvodní ředitelství Praha II, z Obvodních ředitelství Prahy 3, 8 a 9 bylo vytvořeno Obvodní ředitelství Praha III a z Obvodních ředitelství Prahy 4 a 10 bylo vytvořeno Obvodní ředitelství Praha IV. Tato reorganizace měla příslušný dopad i na operační střediska příslušných obvodních ředitelství. Jejich personálním i lokačním sloučením došlo ke vzniku operačních středisek každého ze čtyř nových pražských ředitelství.

Od roku 2004 je také zaváděn systém lokalizace vozidel Policie ČR pomocí GPS, který je v současné době využíván při vysílání hlídek na místo události, jelikož je vždy vysílána ta hlídka, která je nejen k dispozici, ale dle GPS je také nejbližší dané události.

V roce 2009 došlo k další reorganizaci, v rámci které byla operační střediska obvodních ředitelství integrována do systému Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy. Přestala tak personálně i funkčně spadat do pravomoci obvodních ředitelství a stala se z nich detašovaná pracoviště Integrovaného operačního střediska, která i nadále poskytují servis příslušným obvodním ředitelstvím pro Prahu I-IV.<sup>59</sup>

Od roku 2011 je realizován systém provozu, kdy všechny hlídky, bez ohledu na příslušnost k obvodním nebo Krajskému ředitelství hl. m. Prahy, musí být na příjmu na tísňovém – řídicím kanále Krajského ředitelství, jelikož na tísňovou výzvu je vysílána jedna nebo více nejbližších hlídek dle signálu GPS. Tato vzdálenost dle GPS je určována tzv. vzdušnou čarou. Při vysílání hlídek se tedy již nehledí na místní

---

<sup>58</sup> KOMCENTRA. *Komcentra s.r.o.* [online]. 2014 [cit. 2014-03-10], dostupné na WWW: <<http://www.komcentra.cz/cz/strana>>.

<sup>59</sup> Krajské ředitelství Policie ČR hl. m. Prahy, Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy, čl. 6

příslušnost hlídek k místním oddělením nebo obvodním ředitelstvím. Pro hlídky obvodních ředitelství to znamená, že musí být na příjmu a k dispozici na dvou kanálech zároveň a to na řídicím kanále krajského ředitelství a současně na pracovním kanále obvodního ředitelství.

### **4.3 Cílový stav Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy**

Cílem dokončení projektu Integrace operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy je sloučit detašovaná pracoviště pro Prahu I-IV s Integrovaným operačním střediskem a jejich dislokace na jednom společném pracovišti. Součástí projektu je výstavba nových pracovišť, která musí být značně rozšířena, oproti současnému stavu, neboť celkový počet pracovníků integrovaného operačního střediska, pracující v jedné směně vzroste ze současných 16 na cca 32 pracovníků.

Při realizaci tohoto projektu se již počítá s následnými modernizacemi, jako je například připojení k Národnímu systému příjmu tísňového volání (NSTV). Tento projekt bude znamenat elektronické propojení operačních středisek jednotlivých základních složek IZS a umožní vytvoření informačního systému integrovaného záchranného systému (ISIZS).<sup>60</sup>

#### **4.3.1 Pracoviště operačního řízení, příjmu linky 158, řízení hlídek, řízení hlídek dopravní služby a výjezdových skupin dopravních nehod**

Největší změna postihne pracoviště operačního řízení, příjmu linky 158, řízení hlídek krajského ředitelství, řízení hlídek dopravní služby a výjezdových skupin dopravních nehod. Tato pracoviště budou umístěna v jedné místnosti, společně s pracovišti řízení hlídek obvodních ředitelství. Vznikne tak velký sál integrovaného operačního střediska, který bude tvořit jakési srdce celého střediska. V zadní části tohoto sálu bude 9 stanovišť pro příjem linky 158 seřazených do 2 řad. Před nimi budou 3 stanoviště řízení hlídek krajského ředitelství a 2 stanoviště řízení hlídek dopravní služby a výjezdových skupin dopravních nehod. Před touto řadou budou 4 stanoviště

---

<sup>60</sup> Hasičský záchranný sbor ČR. *Jednotná úroveň informačních systémů operačního řízení a modernizace technologií pro příjem tísňového volání základních složek integrovaného záchranného systému*, [online]. 2014 [cit. 2014-02-26], dostupné na WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/jednotna-uroven-informacnich-systemu-operacniho-rizeni-a-modernizace-technologie-pro-prijem-tisnoveho-volani-zakladnich-slozek-integrovaneho-zachranneho-systemu-402999.aspx>>.

pro řízení hlídek obvodních ředitelství pro Prahu I-IV. V přední řadě bude 5 stanovišť pracoviště operačního řízení, z nichž jedno bude řídicí pro krajské ředitelství a ostatní 4 pro jednotlivá obvodní ředitelství. Pracoviště budou stupňovitě výškově uspořádána ve směru od zadu dopředu, kdy zadní řada pracoviště příjmu linky 158 bude nejvýše. Strop a stěny sálu budou obloženy protihlukovým obložením, které má rozkládat zvuk. Účelem takovýchto úprav je zamezit v co možná největší míře nežádoucímu rušení jednotlivých pracovišť a stanovišť, ale zároveň zachovat přehlednost a umožnit přímou komunikaci pracovníků mezi jednotlivými pracovišti, což má urychlit a zjednodušit komunikaci v zájmu co nejefektivnější reakce na vzniklou a řešenou situaci. Všechna stanoviště budou vybavena stejně, proto v případě technické závady některého ze stanovišť, může být jako jeho náhrada použito kterékoli jiné stanoviště.<sup>61</sup>

#### **4.3.2 Pracoviště velitele směny**

Pracoviště velitele směny bude vybudováno ve zvláštní místnosti, která bude přímo sousedit s hlavním sálem. S tímto bude propojena dveřmi a prosklenou stěnou, takže velitel směny bude v přímém kontaktu se skutečnostmi, které se budou řešit při plnění úkolů pracovišť hlavního sálu, aniž by musel opustit svoje pracoviště. Zároveň bude velitel směny mít svého stálého zástupce.

#### **4.3.3 Pracoviště zpracování informací**

Toto pracoviště bude také odděleno od hlavního sálu a bude posíleno na 2 pracovníky. Zatímco do doby dokončení integrace zpracovává toto pracoviště ve většině případů informace, které byly již zpracovány detašovanými pracovišti, po ukončení integrace bude zpracovávat všechny informace samo, přičemž největší objem těchto informací bude dodáván útvary obvodních ředitelství.

#### **4.3.4 Lustrační pracoviště**

V důsledku integrace bude vytvořeno také lustrační pracoviště, které v plném rozsahu nahradí současná lustrační pracoviště na detašovaných pracovištích. Na tomto pracovišti budou čtyři stanoviště, přičemž se zatím počítá s tím, že budou ve stálém provozu za normálního stavu pouze dvě, zbylá budou připravena k činnosti při bezpečnostních opatřeních nebo jiných exponovaných událostech. Na základě zkušebního provozu bude ustanoveno, jestli stálý provoz dvou lustračních stanovišť je

---

<sup>61</sup> Vlastní zdroj, Příloha č. 1, Řízený rozhovor s vedoucím odboru Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy.

dostačující, nebo je nutno trvale zprovoznit další. Lustrační pracoviště bude v oddělené místnosti.

#### **4.3.5 Pracoviště městského kamerového systému**

Pracoviště městského kamerového systému se dočká v prostorách Integrovaného operačního střediska o posílení ze dvou na pět pracovníků v jedné směně, a to o pracovníky, kteří jsou v současné době na detašovaných pracovištích. Další změnou bude to, že na tomto pracovišti bude zahájen nepřetržitý 24 hodinový provoz. To bude citelná výhoda např. pro pracovníky řízení hlídek, kteří doposud museli, v případě potřeby, v době od 22h do 7h obsluhovat kamerový systém nad rámec svých povinností, což jim komplikovalo výkon jejich služby. Pracoviště městského kamerového systému bude rovněž umístěno v místnosti oddělené od hlavního sálu.

#### **4.3.6 Systém JITKA**

JITKA – neboli Jednotná informační telekomunikační aplikace je nový systém, který v plném rozsahu nahradí stávající systém DISPEČER-MAJÁK 158. S tímto systémem je plně kompatibilní. Nový systém má přinést lepší přehlednost, barevné rozlišení, dokonalejší a aktuálnější mapové podklady a odstranění některých nedostatků stávajícího systému.

V rámci nového systému JITKA má být uvedena do provozu i elektronická komunikace s hlídkovými vozy prostřednictvím Lustračního záznamového zařízení (LZZ).<sup>62</sup> Tato zařízení jsou v současné době ve zkušebním provozu u vozidel Pohotovostní motorizované jednotky (PMJ), kde zatím slouží pouze k on-line lustracím v evidencích potřebných pro výkon hlídkové služby. Po spuštění uvedeného systému, bude, kromě dalších funkcí, možno s hlídkovými vozy komunikovat i elektronicky, kdy hlídkové vozy budou moci sledovat aktualizaci tísňové události, na kterou jsou vyslány, nebo podávat touto cestou základní jednoduché zprávy o události. Tato zařízení budou dále schopna řídit kamerový systém hlídkového vozu a zaznamenávat jeho data a sloužit i jako GPS navigace.

Systém JITKA bohužel ještě neumožní přímé elektronické propojení s operačními středisky ostatních základních složek IZS. Tato možnost bude až po zavedení připravovaného Národního systému příjmu tísňového volání (NSTV), který

---

<sup>62</sup> Policejní prezidium ČR. *Koncepce výstavby operačních středisek Policie ČR po roce 2006*, Č.j: PPR-1848-13/OPER-2006. Praha 2006.

system JITKA nahradí. Při přímé elektronické komunikaci s ostatními složkami IZS bude možno pomocí filtrů určit, které informace lze jiné složce IZS poskytnout a které nikoliv. Tímto bude zajištěna ochrana před nežádoucím únikem informací. Propojení s operačními středisky ostatních složek IZS by mělo zefektivnit a zrychlit vysílání potřebných sil na místo událostí a umožní vytvoření jednotného Informačního systému Integrovaného záchranného systému (ISIZS).<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Hasičský záchranný sbor ČR. *Jednotná úroveň informačních systémů operačního řízení a modernizace technologií pro příjem tísňového volání základních složek integrovaného záchranného systému*, [online]. 2014 [cit. 2014-02-26], dostupné na WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/jednotna-uroven-informacnich-systemu-operacniho-rizeni-a-modernizace-technologie-pro-prijem-tisnoveho-volani-zakladnich-slozek-integrovaneho-zachranneho-systemu-402999.aspx>>.

## 5 Zhodnocení projektu integrace

K provedení zhodnocení popsaného projektu integrace operačních středisek, jmenovitě Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy, je třeba nejprve vytýčit nedostatky současného stavu a následně komparačně zhodnotit, zdali dané nedostatky budou realizací integrace odstraněny, zmírněny, nebo na ně integrace nebude mít žádný vliv. Následně je třeba posoudit, které nedostatky budou přetrvávat, a které naopak mohou nově vyvstat. K takovýmto nedostatkům pak je třeba najít realizovatelné řešení, které by je mělo v rámci možností eliminovat.

### 5.1 Identifikace stávajících nedostatků

Identifikování a řešení hlavních nedostatků práce Integrovaného operačního střediska probíhá na základě poznatků získaných jak pracovníky a vedením střediska při výkonu služby, tak na základě poznatků získaných pracovníky ostatních útvarů spolupracujícími s operačním střediskem.<sup>64</sup> V případě Integrovaného operačního střediska hl. m. Prahy nejvíce těchto poznatků dodává Pohotovostní motorizovaná jednotka, což plyne ze vzájemné úzké spolupráce těchto útvarů.

#### 5.1.1 Nedostatky v místní znalosti

Přijímání tísňových hovorů prostřednictvím linky 158 je jednou ze základních funkcí integrovaného operačního střediska. Během hovoru musí pracovník, vykonávající službu na tomto pracovišti, získat od oznamovatele klíčové informace k oznamované události. Tyto skutečnosti je třeba získat od mnohdy rozrušeného občana a v mnoha případech je nutné aktivně spolupracovat na určení polohy oznamovatele, který nezřídka není schopen určit, kde se nachází. K tomu musí pracovník využít nejen technické možnosti střediska, např. lokalizaci dle čísla sloupu veřejného osvětlení (SVO) nebo názvů zastávek městské hromadné dopravy (MHD), či pomocí mapových podkladů, ale i vlastní místní znalostí, kterou nelze nahradit žádnými mapovými podklady.

Potřeba místní znalosti je žádoucí i na ostatních pracovištích operačního střediska, zejména na pracovišti řízení hlídek krajského ředitelství, nebo pracovišti

---

<sup>64</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko, analýza interoperability* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2014-03-15] dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/AI\\_4.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/AI_4.aspx)>.

řízení hlídek dopravní služby. V současné době jsou sice vozidla policie vybavena GPS a pracovník operačního střediska vidí na mapovém podkladu jejich pohyb, ale při komunikaci o různých skutečnostech např. směrech pohybu pachatele nebo zájmové osoby jsou používány i orientační body, které na mapě zobrazeny nejsou, nebo nemohou být. Pracovník operačního střediska navíc plní funkci řídicího orgánu pro hlídky v terénu a tudíž je žádoucí, aby terén, kde se hlídky pohybují, osobně znal.

### **5.1.2 Nedostatky v komunikaci s oznamovatelem**

V případech, kdy při vytěžování oznamovatele na lince 158 je zjištěno, že se jedná o výzvu směřující k provedení neodkladného zákroku, je třeba získat co nejvíce informací, které jsou důležité pro hlídky, které jsou vyslány na místo události. Žádoucí je, aby v takové situaci pracovník linky 158, po předání základní informace pracovišti řízení hlídek o místě události, charakteru a průběhu události, počtu pachatelů apod., dále komunikoval s oznamovatelem a takto získané poznatky, např. k popisu a pohybu pachatelů, jejich chování, měnící se situaci na místě apod., dále prostřednictvím systému DISPEČEK-MAJÁK 158 předával pracovišti řízení hlídek, které tyto informace předávají vyslaným hlídkám, ještě během cesty na místo události. Tyto pak mohou na získané informace reagovat přímo při příjezdu na místo, např. mohou při příjezdu na místo, dle popisu, identifikovat pachatele bez přímého kontaktu s oznamovatelem, čímž snižují jeho šanci na útěk, odpor, nebo ohrožení dalších osob, nebo mohou zaměřit pátrání potřebným směrem. V současné době je kladen důraz na přesně takový postup operačního střediska, avšak ne vždy se jej podaří realizovat. Ve většině případů je na vině oznamovatel, který není ochoten, nebo schopen poskytnout spolupráci a po počátečním oznámení ukončí hovor, ale dochází i k případům, kdy je pracovníkem operačního střediska oznamovatel nedostatečně vytěžten a potřebné informace jsou následně zjišťovány hlídkami na místě, nebo příslušníky na pracovišti řízení hlídek zpětným voláním oznamovateli, jelikož hlídky na místě události mají nedostatek informací k provedení zákroku.

### **5.1.3 Komplikovanost zpětného dotazu při vytěžování oznamovatele**

Při vytěžování oznamovatele k události, která je předmětem jeho oznámení je žádoucí, získat od něho co největší objem informací, podstatných pro kvalifikaci a posouzení události a reakci na ni. Jak již bylo uvedeno, v současné době je kladen důraz na průběžné vytěžování oznamovatele k průběhu neodkladné tísň. Po zaslání prvotní informace o události na pracoviště řízení hlídek, je oznamovatel nadále vytěžován,



přičemž získané informace jsou zaznamenávány do systému DISPEČER-MAJÁK 158 a vzápětí předávány hlídce do vozidla prostřednictvím radiostanice (RDST). Jelikož komunikace s oznamovateli bývá komplikovaná a neprobíhá podle stejného scénáře, stává se, že hlídka nedostává během cesty na místo události informaci, kterou pro provedení zákroku považuje za důležitou. Následuje situace, kdy hlídka provede, prostřednictvím RDST, dotaz operačnímu důstojníkovi na pracovišti řízení hlídek na takovouto informaci, avšak nemůže dostat požadovanou odpověď, jelikož informace není zapsána v systému DISPEČER-MAJÁK 158. Operační důstojník na pracovišti řízení hlídek, ale nemůže provést zpětný telefonický dotaz oznamovatele, jelikož s tímto stále hovoří pracovník na lince 158. V případě, kdy dotaz hlídky je opravdu zásadní, musí operační důstojník pracoviště řízení hlídek dojít do vedlejší místnosti a pracovníka na lince 158 se na tuto skutečnost zeptat osobně.

#### **5.1.4 Nezobrazování aktualizací tísňové výzvy**

Jeden z nedostatků systému DISPEČER-MAJÁK 158 je nezobrazování aktualizací tísňových výzev v režimu seznamu. Tento nedostatek se projevuje na pracovišti řízení hlídek krajského ředitelství. Operační důstojník má na jednom z monitorů otevřený seznam přijatých tísňových výzev, kde jsou barevně rozlišeny tísně běžné, neodkladné a již vyřešené. Stejně tak je na tomto seznamu zajištěno označení tísni, na které již byla zařazena příslušná hlídka. Na stejném monitoru má otevřeno okno tísně, kterou momentálně řeší a u této se mu průběžně zobrazují aktualizace. Problém nastává v situaci, která je na tomto pracovišti Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy zcela běžná, a to pokud vysílá hlídky na několik tísňových výzev najednou. V takovém případě totiž má otevřeno tu tiseň, kterou jako poslední řešil a u které tedy vidí aktualizace. Ostatní tísně, však vidí pouze v seznamu tísni a nic ho neupozorňuje na to, že došlo k jejich aktualizaci. Pokud operační důstojník na pracovišti řízení hlídek s touto situací nepočítá a průběžně neotvírá okna předchozích tísni, nebo z důvodu vytíženosti další činností, nestíhá tato okna otvírat, zůstane aktualizace nepovšimnuta do doby, než hlídka dorazí na místo a na případné aktualizace se sama zeptá. Takováto nežádoucí prodleva pak může v některých případech vést ke ztížení, případně zmaření snahy o zadržení pachatele při nebo krátce po spáchání nahlašované události.

### 5.1.5 Zobrazování vzdáleností nejbližší hlídky vzdušnou čarou

Jednou ze schopností systému DISPEČER-MAJÁK 158 je na základě signálu GPS určovat a zobrazovat nejbližší hlídky k místu každé události. Operační důstojník na pracovišti řízení hlídek pak má vyslat tuto hlídku nebo hlídky na místo nahlášené události. Závažným nedostatkem systému je ale skutečnost, že tato vzdálenost je určována vzdušnou čarou. To může být v městské zástavbě velmi zavádějící. Vzhledem k zástavbě, přírodním specifikacím a lokaci komunikací dochází k situacím, kdy hlídka označená systémem jako nejbližší, je ve skutečnosti velmi vzdálená místu, kde má provést zákrok. Operační důstojník proto musí na základě vlastní místní znalosti určit, jestli je hlídka reálně nejbližší, nebo je nutno věc předat hlídkám, které se dle systému jeví jako vzdálenější, ale z úhlu reálného dojezdu jsou mnohem blíže, nebo mají k místu události snadnější cestu. Nejmarkantnější jsou tyto situace mezi levým a pravým břehem Vltavy, kdy hlídky musí k přejetí mezi levým a pravým břehem využít stávající mosty.

Jako příklad této situace lze uvést polohu městské části Praha 6 – Suchdol a Praha 8 – Bohnice. Pokud se hlídka nachází v ul. Internacionální v Praze 6 Suchdole a je třeba provést zákrok u vrátnice psychiatrické léčebny v Praze 8 Bohnicích v ul. Čimická, zobrazí systém DISPEČER-MAJÁK 158 vzdálenost této hlídky jako cca 2 a půl kilometru. Skutečná nejkratší vzdálenost, kterou však musí hlídka překonat na místo události je 15,3 km.<sup>65</sup>

Tuto problematiku je ale třeba vnímat i v ostatních situacích, nejen při přejezdu mezi břehy Vltavy. Vždy je třeba myslet na to, že hlídka, byť vzdušnou čarou vzdálenější, může mít k místu události mnohem blíže, nebo může mít možnost mnohem rychlejšího přesunu na místo události, než hlídka označená systémem jako nejbližší. Pokud příslušný operační důstojník nemá dostatečnou místní znalost, může opět dojít vinou těchto faktorů k nežádoucím prodávám.

### 5.1.6 Hustota radioprovozu na řídicím kanále

Roku 2011 došlo k zásadní změně, která se nejvíce dotkla pracoviště řízení hlídek krajského ředitelství. Na řídicím kanále krajského ředitelství do té doby jezdilo

---

<sup>65</sup> GOOGLE. *Mapy google, trasa Internacionální Čimická*, [online]. 2014 [cit. 2014-03-16], dostupné na WWW: <[49](https://www.google.cz/maps/dir/Internacion%C3%A1ln%C3%AD,+Praha-Suchdol/%C4%8Cimick%C3%A1,+Praha/@50.1183548,14.3893839,13z/data=!3m1!4b1!4m14!4m13!1m5!1m1!1s0x470beaa36d4efcbd:0xfc42097cc3b2d05b!2m2!1d14.3789806!2d50.1348107!1m5!1m1!1s0x470beb177b90d775:0x9d44c30ac619ecec!2m2!1d14.4300858!2d50.1338125!3e0></a>>.</p></div><div data-bbox=)

pouze celkem okolo třiceti hlídek Pohotovostní motorizované jednotky, dalších útvarů krajského ředitelství a hlídek obvodních ředitelství vyčleněných na reakci na tísňové výzvy. Od poloviny roku 2011 musí být na příjmu na řídicím kanále krajského ředitelství nejen všechny hlídky krajského ředitelství, ale i hlídky obvodních ředitelství bez ohledu na místní příslušnost k určitému obvodu nebo místnímu oddělení. Tento systém přinesl nejen výhody, zejména to, že je k dispozici operačnímu středisku mnohem více hlídek, které mohou v co nejkratší době provést příslušný zákrok, ale i jisté nevýhody a to zejména podstatně zvýšenou hustotu radioprovozu na řídicím kanále. Počet hlídek na tomto kanále vzrostl takřka na čtyřnásobek původního stavu. Tuto situaci zhoršuje ještě fakt, že hlídky obvodních ředitelství jsou ze svých pracovních kanálů zvyklé podávat zbytečně obsáhlé zprávy. V případech, kdy je na řídicím kanále řešeno několik událostí najednou, pak dochází k situacím, kdy hlídky, které nutně potřebují komunikovat s operačním důstojníkem, nemají prostor k tomu, aby se s ním spojily. Na operačního důstojníka jsou pak kladeny další nároky ohledně usměrňování radioprovozu tak, aby nedocházelo k situacím, kdy je kanál na delší dobu obsazován – např. aby vyžadoval stručnost a věcnost podávaných zpráv apod.

#### **5.1.7 Nezpracování neodkladných tísňových výzev prostřednictvím radiostanice**

Tento problém částečně souvisí s předchozím, tedy s hustotou provozu na řídicím kanále. V případech, kdy napadá několik neodkladných tísňů najednou, operační důstojník na pracovišti řízení hlídek musí na každou z nich zařadit příslušný počet hlídek a podat jim potřebné informace, které byly získány od oznamovatele, případně jsou stále průběžně získávány. Během komunikace s hlídkami o těchto událostech se stává, že některá z nově přijatých tísňů je bez zásahu operačního střediska označena jako tíseň, na kterou již je zařazena hlídka. Příčina je v tom, že přijatá tíseň se zobrazuje nejen na integrovaném operačním středisku a jeho detašovaných pracovištích, ale i na místně příslušném místním oddělení, které učiní příslušné opatření – tj. vyšle na místo svou hlídku a toto zaznamená do systému DISPEČER-MAJÁK 158. Následně dojde k situaci, kdy na místo vyrazí jedna hlídka místního oddělení (MOP) a to buď přímo z budovy MOP, nebo dostává příslušnou tíseň individuálním hovorem, tudíž zpráva o této tísní neprojde ani řídicím ani pracovním kanálem. Pokud operační důstojník neotevře okno této tísně a považuje ji za vyřešenou už tím, že je označena jako tíseň, na kterou byla vyslána hlídka, nebo nevyhodnotí-li po otevření příslušného okna situaci tak, že je potřeba k vyřešení věci vyslat další hlídku, není žádná možnost, aby se ostatní

hlídky, které mohou být velmi blízko příslušné události, o této události dozvěděly a provedly zákrok. Tím se samozřejmě snižuje pravděpodobnost zadržení pachatele na místě.

#### **5.1.8 Předávání tísňové výzvy hlídkám na dvou kanálech zároveň**

U tísňových výzev, předávaných hlídkám Obvodních ředitelství Praha I – IV dochází k jevu, kdy je hlídka obvodního ředitelství vyvolávána prostřednictvím RDST jak na řídicím kanále krajského ředitelství, tak na pracovním kanále obvodního ředitelství. Situace je způsobena tím, že tyto hlídky musí být na příjmu na obou kanálech zároveň a jsou k dispozici jak Integrovanému operačnímu středisku, tak jeho detašovanému pracovišti pro příslušný obvod. Tato situace zhoršuje problém s hustotou radioprovozu na řídicím kanále a také zvyšuje časovou prodlevu k vyslání dalších hlídek na místo události, pokud je tomu třeba.

#### **5.1.9 Chybné označování statusů hlídek**

Systém DISPEČER-MAJÁK 158 ve své současné podobě pracuje i s takzvanými statusy. Jedná se o barevné rozlišení ikon hlídek v systému podle činnosti, kterou hlídka momentálně vykonává. Operační pak dle barvy ikony příslušné hlídky vidí, jestli je hlídka k dispozici a může ji použít, nebo jestli již je zařazená do jiné akce, nebo provádí zákrok, nebo jestli plní jiný důležitý služební úkol, případně zpracovává administrativu k jiné události. K vyslání na místo události pak operační důstojník využívá hlídky, které jsou označeny ikonou k dispozici.

Problém nastává v situacích, kdy je hlídka chybně označena. Tato skutečnost se nejvíce vyskytuje u hlídek místních oddělení a jedná se o pochybení lidského faktoru. Nejčastěji se jedná o opomenutí, kdy hlídka např. provádí administrativu na MOP, ale po jejím ukončení ji dozorčí služba MOP neoznačí statusem „k dispozici“. Hlídka je tak nadále z pohledu operačního střediska nepoužitelná. Dochází ale i k opačným případům, kdy hlídka je označena statusem „k dispozici“, ale ve skutečnosti provádí jinou činnost. Taková hlídka následně bývá vyvolána operačním důstojníkem a vyzvána k provedení zákroku. Hlídka, ale již provádí jiný úkol a zákrok tedy provést nemůže. Následuje vysvětlování operačnímu důstojníkovi, proč nemůže provést služební zákrok. K provedení zákroku pak musí být povolána jiná hlídka.

Tento problém je soustavný a závažnější, než se na první pohled zdá. Nejen že zhoršuje situaci s hustotou radioprovozu na již tak přeplněném řídicím kanále, ale

prodlužuje dobu od nabrání tísňové výzvy na lince 158, k vyslání hlídky. V důsledku těchto opomenutí jsou navíc k řešení tísni vysílány vzdálené hlídky, které při příjezdu zjišťují, že hlídka která se operačnímu důstojníkovi zobrazovala jako nedostupná, dorazila na místo události a tuto již řeší. O svém výjezdu a příjezdu na místo, ale nikoho neinformovala, případně nebyla dozorčí službou k vyřešení tísně zařazena do systému DISPEČER-MAJÁK 158. V důsledku toho dochází k nadbytečným jízdám na místa událostí, často za použití VRZ, čímž se zbytečně zvyšuje riziko dopravních nehod služebních dopravních prostředků.<sup>66</sup>

#### **5.1.10 Zobrazování vzdáleností a statusů hlídek**

Prakticky každé vozidlo policie v barevném provedení, je vybaveno zařízením GPS, díky němuž se zobrazuje v systému DISPEČER-MAJÁK 158 jeho přesná poloha. Při vyhledávání hlídky, kterou využije k provedení zákroku, má operační důstojník k dispozici elektronický seznam sil a prostředků, které jsou dle GPS nejbližší místu události. V tomto seznamu, jsou však hlídky seřazeny pouze podle vzdálenosti vzdušnou čarou a již není zohledněn jejich status, typ a služební zařazení. Operační důstojník tedy musí v seznamu hledat nejen hlídku označenou příslušnou barvou, ale ještě navíc určovat, jestli se jedná o autohlídku, kterou může použít k vyřešení události, nebo například o vozidlo oddělení dopravních nehod, stálou výjezdovou skupinu, mikrobuse pořádkové jednotky nebo i plavidlo poříčního oddílu. Jelikož vzdálenost je navíc zobrazována vzdušnou čarou, musí ještě dle své místní znalosti, případně mapových podkladů, posoudit (jak je uvedeno v oddíle 5.1.5), zda-li je i skutečná dojezdová vzdálenost přiměřená.

#### **5.1.11 Zastaralost mapových podkladů**

Mapové podklady systému DISPEČER-MAJÁK jsou staré přibližně 10 let. Během této doby došlo v Praze k určitému stavebnímu rozvoji. Následkem toho nejsou v mapových podkladech zobrazeny nové komunikace a objekty. Tyto nedostatky jsou do jisté míry eliminovány IT pracovníky, kteří vkládají údaje o nových objektech a komunikacích do systému a v mapových podkladech vytvářejí poznámky a zákresy, které zmírňují dopad zastaralosti těchto součástí systému.

---

<sup>66</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko, analýza interoperability* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2014-03-15] dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/AI\\_2.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/AI_2.aspx)>.

## **5.2 Identifikace předpokládaných nedostatků nového systému**

Jelikož nový systém operačního střediska je v současné době ve výstavbě, nelze se opřít o skutečně zjištěné a pozorované problémy, jako je tomu na příkladu stávajícího systému, ale na základě zkušeností je nutno předpokládat existenci nedostatků, které tento projekt přinese.

### **5.2.1 Přisun nových pracovníků**

V rámci projektu integrace dojde ke sloučení Integrovaného operačního střediska s jeho detašovanými pracovišti. To přinese příliv velkého množství pracovníků, kteří nemají zkušenosti s některými stěžejními činnostmi Integrovaného operačního střediska. Konkrétně se jedná o pracoviště linky 158 a pracoviště řízení hlídek krajského ředitelství.

Pracovníci na detašovaných pracovištích, nejen že nenabírají tísnové výzvy na lince 158, ale jejich zkušenosti s vysíláním a řízením hlídek jsou hodně vzdáleny realitě pracoviště řízení hlídek krajského ředitelství. Na detašovaných pracovištích se ve většině případů pracuje s výzvami k provedení běžných zákroků, tj. zákroků kde nehrozí nebezpečí z prodlení. Ve většině případů se jedná o oznámení o již dříve spáchané trestné činnosti nebo jiných událostech a skutečnostech, které nevyžadují okamžitý zákrok policie. Tato oznámení jsou mnohdy řešena bez zásahu detašovaného pracoviště tím, že si je prostřednictvím systému DISPEČER-MAJÁK 158 převezme MOP, které samo provede příslušná opatření. Detašované pracoviště dále řeší běžné zákroky, které ovšem vyžadují včasný příjezd policie a spolupracuje na řešení neodkladných tísňů. Na tyto však v první řadě využívá hlídky svého oddělení hlídkové služby (OHS) a následně i hlídky MOP, místně příslušné danému obvodnímu ředitelství.

Sloučením detašovaných pracovišť s Integrovaným operačním střediskem Krajského ředitelství hl. m. Prahy dojde ke zdvojnásobení počtu pracovníků v jedné směně na plánovaných 32. Pokud by naráz přešlo na nové pracoviště tolik pracovníků, kteří nemají zkušenosti s činnostmi vykonávanými v podmínkách Integrovaného operačního střediska, mohlo by zcela zjevně dojít k závažným problémům v jeho fungování. K eliminaci, případně zmírnění dopadu tohoto přechodu, jsou pracovníci detašovaných pracovišť zařazováni do stáží na Integrovaném operačním středisku. Účelem těchto stáží je, aby byli tito pracovníci, v co největším množství včas vyškoleni

a připraveni na výkon služby na nových pracovištích a předešlo se většině možných problémů.

### **5.2.2 Místní znalost nových pracovníků**

U nových pracovníků, kteří přejdou z detašovaných pracovišť, lze předpokládat horší místní znalost Prahy, jelikož se ve značné míře jedná policisty, kteří před nastoupením na operační středisko, sloužili na příslušném obvodním ředitelství. Z toho lze vyvodit, že ve většině případů mají poměrně slušnou místní znalost pouze jednoho z obvodů. Mnohem horší situace nastává u pracovníků, kteří nastoupili na detašované pracoviště operačního střediska po té, co jejich předchozí služební zařazení bylo mimo rámec Krajského ředitelství hl. m. Prahy.

### **5.2.3 Oddělení pracoviště městského kamerového systému**

V rámci budování nových prostor integrovaného operačního střediska, speciálně jeho velkého sálu, dojde k oddělení pracoviště městského kamerového systému (MKS) od pracoviště řízení hlídek. Doposud byla tato pracoviště umístěna v jedné místnosti, proto byla mezi pracovníky obou pracovišť možná přímá komunikace, která byla využívána při zapojení MKS v rámci řešení oznámené události, např. ke sledování pachatele před příjezdem hlídky. Tato spolupráce se po oddělení obou pracovišť poněkud ztíží, nicméně vzhledem k příposlechu radiostanice na pracovišti MKS a možnosti tel. spojení zůstane nadále funkční.

### **5.2.4 Možnost vzájemného rušení pracovišť**

Přesunutím několika pracovišť do jednoho sálu sice dojde ke zlepšení a zpružnění komunikace mezi jednotlivými pracovišti, ale vyvstává tu další problém a to je předpoklad, že se jednotlivá pracoviště budou mezi sebou navzájem vyrušovat. Jedná se především o pracoviště, která využívají radiostanice. V projektu se sice počítá s výškovým oddělením pracovišť a obložením stěn a stropu protihlukovým obložením rozkládajícím zvuk, ale je otázka, zda-li tato opatření budou k zamezení vzájemného rušení stačit. Ačkoliv by bylo vhodné oddělit jednotlivá pracoviště protihlukovými přepážkami a u radiostanic využít např. směrové reproduktory, taková opatření ve stávajícím projektu chybí.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> Vlastní zdroj, Příloha č. 1, Řízený rozhovor s vedoucím odboru Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy.

### 5.3 Komparace stávajícího a nového systému

Porovnáním stávajícího systému s připravovaným bude stanoveno, které problémy stávajícího systému budou modernizací vyřešeny, které zmírněny a kterých se výrazněji nedotkne. Komparaci budou podrobeny problémy identifikované v podkapitole 5.1.

- 1) **Nedostatky v místní znalosti** – Součástí zaváděného systému budou zcela nové mapové podklady, které budou aktuální, přesné a podrobné a umožní uživateli využití více funkcí, než tomu bylo doposud. Stále však bude vzdálenost nejbližší hlídky systémem určována vzdušnou čarou.<sup>68</sup> Z toho plyne, že nároky na důležitost místní znalosti operačních důstojníků, se navzdory modernizaci systémů a mapových podkladů nesníží a nadále zůstane nedílnou součástí jejich požadovaných schopností. Právě místní znalost je součástí všeobecného přehledu o bezpečnostní situaci lokality, ve které řídí činnost hlídek a útvarů v okamžité reakci na vzniklou bezpečnostní situaci.
- 2) **Nedostatky v komunikaci s oznamovatelem** – Zavedení nového systému případné nedostatky ve vytěžení oznamovatele nijak neovlivní. Neochotě oznamovatele spolupracovat a podávat další průběžné informace k oznámené události nelze ovlivnit. Částečně záleží na přístupu každého operačního důstojníka na lince 158, jestli svou komunikací přiměje oznamovatele ke spolupráci, ale pokud je oznamovatel rozhodnut nespolupracovat, nelze tomu ze strany operačního střediska nijak zabránit. Stejně tak nelze systémově zabránit situacím, kdy je oznamovatel nedostatečně vytěžen chybou operačního důstojníka. Vzhledem k plánovanému rozšíření střediska o pracovníky, kteří nemají praktické zkušenosti s prací na lince 158, je potřeba počítat s možností, že se při rozšíření střediska počet špatně vytěžených tísňů na přechodnou dobu zvýší. K tomu pravděpodobně dojde i přes přijatá opatření, která mají za účel zapracování těchto pracovníků.
- 3) **Komplikovanost zpětného dotazu při vytěžování oznamovatele** – V rámci zavedení nového systému bude vybudován velký sál operačního střediska, kde budou v jedné místnosti pracoviště řízení hlídek a pracoviště linky 158. To umožní přímou komunikaci mezi operačními důstojníky na těchto pracovištích,

---

<sup>68</sup> Vlastní zdroj, Příloha I., Řízený rozhovor s vedoucím odboru Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy.



včetně předání dotazů hlídky přímo pracovníkovi, který oznamovatele vytěžuje. Tento problém by tedy měl být projektem zcela vyřešen.

- 4) **Nezobrazování aktualizací tísňové výzvy** – Problém s nezobrazováním upozornění na aktualizace tísňové výzvy v systému DISPEČER-MAJÁK 158 v režimu seznamu tísní, bude vyřešen nahrazením novým systémem JITKA, který z uvedeného systému vychází, je s ním plně kompatibilní, avšak jedná se o modernější systém, který zajišťuje větší přehlednost. Označení aktualizace v seznamu tísní je jednou z věcí, kterou tento systém přináší.
- 5) **Zobrazování vzdáleností nejbližší hlídky vzdušnou čarou** – Problém zobrazování hlídek od místa události vzdušnou čarou a tím podávání zkrácených informací o skutečné dojezdové vzdálenosti hlídek operačnímu důstojníkovi, nebude zavedením nového systému vyřešen.<sup>69</sup> Systémem podávané informace o vzdálenosti nejbližších hlídek bude muset operační důstojník i nadále posuzovat dle své místní znalosti a mapových podkladů. Problém se zobrazováním nejbližších hlídek vzdušnou čarou by měl nahradit až nově vyvíjený systém NSTV, který již bude vypočítávat vzdálenost hlídek dle skutečně možných dojezdů po pozemních komunikacích.
- 6) **Hustota radioprovozu na řídicím kanále** - I v novém systému se počítá s řízením všech hlídek na celokrajském kanále. Vzhledem k tomu, že všechna pracoviště, řídicí hlídky, budou umístěna v jedné místnosti, je možné přímou komunikací jednotlivých pracovišť mezi sebou, zajistit snížení hustoty radioprovozu v kritických situacích tím, že některé neodkladné tísně mohou plně řešit pracoviště, které řídí provoz na kanálech obvodních ředitelství. V praxi to může vypadat tak, že pokud na řídicím celokrajském kanále jsou přijímána opatření k vyřešení několika tísní, nebo probíhá např. pronásledování ujíždějícího vozidla, nebo jsou předávány informace o momentálním pohybu pachatele, řeší na základě okamžité ústní domluvy další neodkladné tísně ta pracoviště, která řídí radioprovoz na pracovních kanálech obvodních ředitelství. Tímto způsobem bude možno uvolnit hustotu radioprovozu na řídicím kanále ve velmi exponovaných případech.

---

<sup>69</sup> Vlastní zdroj, Příloha I., Řízený rozhovor s vedoucím odboru Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy.

- 7) Nezpracování neodkladných tísňových výzev prostřednictvím radiostanice**  
Podobně jako v předchozím případě, dislokace všech pracovišť řídicích hlídky na jednom místě, sníží pravděpodobnost, že reakce na neodkladnou tísňovou výzvu zbuďte pouze na MOP. Pokud bude správně fungovat spolupráce mezi jednotlivými pracovišti operačního střediska řídicích hlídky, bude větší pravděpodobnost zachycení takové tísňové výzvy a prostor pro správné reagování na ni.
- 8) Předávání tísňové výzvy na dvou kanálech zároveň** – Dislokací všech pracovišť řídicích hlídky v jedné místnosti, dojde i k absolutní eliminaci tohoto problému, neboť jednotlivá pracoviště budou mít přímý přehled o činnosti všech ostatních pracovišť.
- 9) Chybné označování statusů hlídek** – Tohoto problému se dopouští převážně dozorčí služby MOP a k jeho úplné eliminaci samotným přechodem na nový systém nedojde. Jeho snížení by se dalo docílit pouze zvýšeným prověřováním aktuálnosti statusů telefonickými dotazy MOP ze strany pracovišť řízení hlídek na kanálech obvodních ředitelství.
- 10) Zobrazování statusů a vzdáleností hlídek** – nově zaváděný systém JITKA ve své základní podobě neumožňuje seřazení hlídek v seznamu jinak, než je tomu doposud, tj. podle vzdálenosti vzdušnou čarou. Je však praktická možnost tento požadavek zahrnout do plánovaných aktualizací systému s tím, že by bylo možno navolit zobrazování hlídek nejbližších vzdušnou čarou k události v závislosti na statusu a druhu hlídky.<sup>70</sup>
- 11) Zastaralost mapových podkladů** – Součástí nově zaváděného systému JITKA jsou nové, dokonalejší a aktuální mapové podklady, které umožňují více uživatelských funkcí, než tomu je u stávajících mapových podkladů systému DISPEČER-MAJÁK.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> Vlastní zdroj, Příloha I., Řízený rozhovor s vedoucím odboru Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy.

<sup>71</sup> Policie ČR, *Integrované operační středisko, analýza interoperability* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2014-03-15] dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/AI\\_4.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/AI_4.aspx)>.

## **5.4 Vyhodnocení komparace**

### **5.4.1 Nedostatky, které budou přechodem na nový systém odstraněny**

1. Nezobrazování aktualizací tísňové výzvy
2. Předávání tísňové výzvy na dvou kanálech zároveň
3. Zastaralost mapových podkladů
4. Komplikovanost zpětného dotazu při vytěžování oznamovatele

### **5.4.2 Nedostatky, které budou přechodem na nový systém zmírněny**

1. Nedostatky v místní znalosti
2. Hustota radioprovozu na řídicím kanále
3. Nezpracování neodkladných tísňových výzev prostřednictvím radiostanice
4. Zobrazování statusů a vzdáleností hlídek

### **5.4.3 Nedostatky, které nebudou přechodem na nový systém výrazněji ovlivněny**

1. Nedostatky v komunikaci s oznamovatelem
2. Zobrazování vzdálenosti nejbližší hlídky vzdušnou čarou

## **5.5 Výsledky komparace**

Z výše uvedeného vyhodnocení provedené komparace vyplývá, že některé ze stávajících problémů by měly být vyřešeny samotným přechodem na nový systém. Zůstávají však problémy, které jsou jen částečně eliminovány, nebo se jich přechod na nový systém takřka vůbec nedotkne. Jsou to převážně nedostatky, které s sebou přináší lidský faktor, jehož pochybení nelze nikdy zcela vyloučit. Dále se při přechodu na nový systém musí počítat i s obdobím, kdy se na pracovištích Integrovaného operačního střediska budou zapracovávat noví pracovníci, kteří v rámci integrace přijdou z detašovaných pracovišť. Přijetí nového pracovníka z jiného operačního střediska by sice nemělo být problematické, jelikož změna náplně pracovní činnosti není tak velká,

jako když přijde pracovník z jiného útvaru, problémem na přechodnou dobu, se však může stát množství těchto pracovníků.

Přetrvávajícím problémem bude i nadále určování vzdálenosti nejbližší hlídky vzdušnou čarou. Odstranění tohoto nedostatku nebude umožněno ani modernizací a aktualizací systému JITKA, jeho odstranění přinese až přechod na nově vyvíjený systém NSTV.<sup>72</sup>

Dalším novým problémem, který pravděpodobně vyvstane, bude vzájemné vyrušování pracovníků na pracovištích ve velkém sále, jelikož zatím přijatá opatření k zamezení rušení jsou pravděpodobně nedostatečná a v budoucnu se v této oblasti budou muset přijmout opatření.

## **5.6 Návrhy na odstranění nebo zmírnění nových a přetrvávajících nedostatků**

Shrnutím výsledků komparace a zjištěním, které nedostatky budou přetrvávat, lze uvést, že se jedná o jeden zásadní systémový nedostatek, a to určování vzdáleností nejbližších hlídek vzdušnou čarou a dále pak nedostatky způsobené lidským faktorem a nedostatky, lépe řečeno problémy, které plynou ze samotného řešení krizových situací občanů.

Lze těžko ovlivnit rozhodnutí občana, že nebude, za žádnou cenu spolupracovat s policií, která ho žádá o poskytnutí dalších informací k nahlášené události. Nelze ani zcela zamezit, že při velkém množství najednou přijatých neodkladných tísňů, pracovníci všech pracovišť řídicích hlídky, neuhlídají, že některá z nabraných tísňů neprojde radioprovozem a reakci na ni provede pouze místní oddělení bez toho, aby dostali šanci na tiseň zareagovat i ostatní hlídky v místě události, na základě odposlechu tísňů na řídicím nebo pracovním kanále. Přesto nelze vyloučit ani pochybení operačních důstojníků. To může mít v určitých případech kořeny v jejich nedostatečně dlouhé době zařazení u útvarů, kde vykonávali hlídkovou službu v rámci teritoria Krajského ředitelství hl. m. Prahy.

---

<sup>72</sup> Vlastní zdroj, Příloha I., Řízený rozhovor s vedoucím odboru Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy.

#### **5.6.4 Návrh stáží u útvarů Krajského ředitelství hl. m. Prahy**

Pokud by zjištěné nedostatky u pracovníka mohli mít výše popsané kořeny v nedostatečně dlouhé době služby u některého z pražských útvarů hlídkové, příp. dopravní služby, bylo by řešením zajistit na základě dobrovolnosti stáže u těchto útvarů, kde by příslušní pracovníci byli zapojeni, jako třetí členové hlídek, do jejich výkonu služby. Nedostatky, vztahující se k nedostatečné době výkonu hlídkové služby u operačních důstojníků se mohou projevit ve špatné taktice vytěžování – tj. získávání informací, které nejsou podstatné pro hlídku jedoucí na místo zákroku, na úkor informací důležitých, nebo nedostatečná místní znalost, či neznalost taktiky zákroku hlídek. Takovéto nedostatky byly v profesním životě příslušníka způsobeny brzkým přeřazením z hlídkové služby na administrativní, případně službou mimo území Krajského ředitelství hl. m. Prahy, kde nepřišel do styku se všemi aspekty přímého výkonu služby v Praze.

Ideálním místem pro výkon takové stáže je Pohotovostní motorizovaná jednotka. Tento útvar zajišťuje reakce na neodkladné tísňové výzvy na území hl. m. Prahy a v některých případech i Středočeského kraje. Je to útvar, kde slouží stabilně sestavené hlídky a výkon služby v celé metropoli zajišťuje vždy celá skupina, ve stejném složení. Takto se účastní i výcviků. Útvar je pověstný slušnou místní znalostí, dobrou a věcnou komunikací prostřednictvím RDST, spolehlivostí v dojezdech a řešení tísňových výzev. Jeho hlídky často vzájemně nezištně spolupracují.

Provedení stáže u tohoto útvaru, na základě dobrovolného rozhodnutí pracovníka, který sám uzná, že mu takováto stáž profesně prospěje v odstranění nedostatků jeho práce, by byla dobrá možnost eliminace nedostatků plynoucích z jeho profesní minulosti.

#### **5.6.5 Návrh na další snížení hustoty radioprovozu**

Přes možné snížení hustoty radioprovozu, kterého je možno dosáhnout součinností pracovišť řídicích hlídky, převedením části radioprovozu, v případě nutnosti, na pracovní kanály obvodních ředitelství, zůstane i tak hustota radioprovozu na řídicím kanále vysoká. K tomuto stavu negativně přispívají hlídky některých útvarů krajského ředitelství tím, že na základě interních předpisů, musí své výjezdy, případně omezení osob na osobní svobodě, hlásit operačnímu středisku po otevřeném, tedy řídicím kanále. V případech omezení osoby navíc musí operační důstojník na pracovišti

řízení hlídek, založit k věci samostatnou událost a zjistit od hlídky další skutečnosti k důvodům a místu omezení osoby.

Návrh na další snížení hustoty radioprovozu, spočívá v delegování povinnosti zakládání událostí k omezení osob na dozorčí služby těchto útvarů. O skutečnosti, že příslušná hlídka provedla omezení osoby a o důvodech tohoto úkonu, se operační středisko dozví z události, kterou založí dozorčí služba, která také provede změnu statusu hlídky. Tako povinnost, by se z hlídek Krajského ředitelství hl. m. Prahy, měla týkat především odboru cizinecké policie (OCP), jehož hlídky, v rámci provádění kontrol a odhalování nelegálně pobývajících cizinců na území ČR, omezují denně poměrně značný počet těchto osob.

Kompromisním návrhem by pak mohlo být zadávání těchto informací na operační středisko pomocí individuálních hovorů, které neblokují otevřený řídicí kanál. Operační středisko tak není ušetřeno práce se zakládáním události, avšak hlavní účel tj. další neblokování už tak hodně exponovaného kanálu, bude tímto splněn.

#### **5.6.6 Návrh na snížení vyrušování mezi jednotlivými pracovišti**

Přesunem klíčových komunikačních pracovišť do jednoho sálu operačního střediska lze předpokládat, že dojde ke vzniku nového problému a to ke vzájemnému rušení se pracovníků na jednotlivých pracovištích. Na poměrně malém prostoru zde bude soustředěno sedm pracovišť, která používají radiostanice, každé na samostatném kanále. Jednotlivá pracoviště budou od sebe oddělena pouze výškově, a to ještě ne ve všech případech, a stěny a strop sálu mají být pokryty protihlukovým obložením rozkládajícím zvuk. Vzhledem k hustotě radioprovozu, však lze předpokládat, že vzájemné rušení pracovišť by mohlo mít negativní vliv na kvalitu radioprovozu.

Návrh na zamezení tohoto negativního jevu spočívá v instalaci protihlukových přepážek mezi jednotlivými pracovišti a využití směrových reproduktorů u radiostanic, které by tak dále omezily šíření hluku nepatřičným směrem. Přepážky by měli být pouze tak vysoké, aby omezily šíření hluku, ale nezabránilly osobní verbální i neverbální komunikaci mezi jednotlivými pracovišti, která je jednou z hlavních výhod budovaného velkého sálu.

### **5.6.7 Návrh na odstranění nedostatku zobrazování hlídek pouze dle vzdálenosti**

Jak bylo výše uvedeno, jeden z nedostatků systému DISPEČER-MAJÁK 158 je zobrazování nejbližších hlídek pouze podle vzdálenosti vzdušnou čarou od místa události, ale hlídku v příslušném statutu musí operační důstojník na pracovišti řízení hlídek vyhledávat mezi ostatními, v seznamu nejbližšími policejními vozy a to bez ohledu na příslušný status nebo druh vozidla, příp. plavidla. Ideální zobrazení, pokud pomíneme odměření vzdálenosti vzdušnou čarou, by bylo seřazení vozidel v seznamu nejen dle vzdálenosti, ale též dle statusů a typů hlídek, tj. aby v případě, že se řeší událost na kanále řízení hlídek krajského ředitelství, se jako první zobrazovaly nejbližší hlídky, které jsou k dispozici a jsou určeny k výkonu hlídkové služby. Následovaly by nejbližší hlídky v krátkodobém zákroku, v plnění služebního úkolu a hlídky zařazené do akce. Teprve na konci seznamu by se zobrazovala vozidla, která sice mohou být v blízkosti události, ale jsou prakticky nevyužitelná pro řešení události, na kterou má být vyslána hlídka. Jedná se například o vozidla Věžeňsko-eskortního oddílu (VEO), SVS, nebo ODN.

Jelikož systém JITKA nebude ve své základní verzi schopen zobrazení takového seřazení seznamu, návrh řešení je v softwarové aktualizaci systému, která toto zobrazení umožní.<sup>73</sup> Tento nedostatek sice není zásadní pro plnění funkcí operačního střediska, ale je to jeden z bodů, který usnadní práci operačních důstojníků.

---

<sup>73</sup> Vlastní zdroj, Příloha I., Řízený rozhovor s vedoucím odboru Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy.

## Závěr

V současné době probíhá v celé České republice projekt integrace operačních středisek Policie České republiky. Tento projekt je koordinován s reorganizacemi operačních středisek ostatních složek IZS, neboť konečným cílem je elektronické propojení všech operačních středisek IZS a vznik jednotného Informačního systému Integrovaného záchranného systému (ISIZS).

Tato bakalářská práce je zaměřena na projekt integrace operačního střediska Krajského ředitelství Policie hl. m. Prahy. Práce je členěna do pěti kapitol. Zdroje k sestavení této práce byly čerpány převážně z interních aktů řízení a dalších interních materiálů, uvedených v seznamu použitých zdrojů. Dále bylo čerpáno z vlastních zkušeností autora, jak z dvacetiletého výkonu služby u Pohotovostní motorizované jednotky, tak z průběhu stáže, kterou absolvoval na Integrovaném operačním středisku Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy. Mnoho velmi cenných informací o průběhu a konečném stavu integrace, autor získal od vedoucího odboru Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy, plk. Mgr. Petra Matějčka.

Práce se nejprve věnuje popisu práce operačních středisek, v čemž vychází zejména ze Závazného pokynu policejního prezidia č. 109/2009 o operačních střediscích. Zde je uvedeno rozdělení operačních středisek dle funkční a územní příslušnosti, tj. na Operační středisko Policejního prezidia České republiky, Integrovaná operační střediska krajských ředitelství a operační střediska útvarů s celostátní působností. V této kapitole jsou, na základě uvedeného interního předpisu, vyjmenovány základní úkoly jednotlivých operačních středisek.

Třetí kapitola je zaměřena na práci Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy. Je zde uvedeno rozdělení operačního střediska na jednotlivá pracoviště, hlavní úkoly a systém práce jednotlivých pracovišť a jejich vzájemná spolupráce, která z nich činí jeden dobře fungující celek. Tato kapitola popisuje současný stav Integrovaného operačního střediska.

Ve čtvrté kapitole je pozornost zaměřena na postupný proces modernizací operačních středisek policie na území hl. m. Prahy, až k současnému projektu integrace. Dále je v této kapitole popsán cílový stav Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy, kterého má být dosaženo do konce roku 2014, případně začátkem roku 2015. V této kapitole jsou také identifikovány nedostatky, kterými trpí



současný systém uvedeného operačního střediska. Jedná se o nedostatky, které spolu do jisté míry souvisí, částečně jsou způsobeny lidským faktorem, rozdělením pracovišť a nedostatky v elektronickém systému DISPEČER-MAJÁK 158.

Na základě informací o cílovém stavu Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy byly identifikovány i předpokládané nové nedostatky, které přinese nový systém. Jedná se hlavně o možnost vzájemného vyrušování jednotlivých pracovišť, které využívají radiostanice a budou dislokovány ve velkém sále operačního střediska.

Pátá kapitola se věnuje porovnání obou stavů operačního střediska, tj. současného stavu a stavu budoucího. V této kapitole je popsáno, které nedostatky budou dokončením integrace vyřešeny, které budou ve větší či menší míře přetrvávat a které naopak nově vzniknou. Výsledkem komparace je zjištění, že prakticky zcela budou vyřešeny problémy, které úzce souvisí s rozdělením pracovišť do různých místností a detašovaných pracovišť, tj. výrazně se zjednoduší komunikace mezi jednotlivými pracovišti a tím se předejde některým chybám, které vyplývají z absence možnosti jejich osobní komunikace. Dále budou odstraněny problémy, které vyřeší modernizace elektronického systému tedy zavedení systému JITKA. Naopak minimálně se dotknou nedostatků plynoucích chyb lidského faktoru. I systém JITKA, který sice odstraní některé nedostatky systému DISPEČER-MAJÁK 158, neodstraní jeden z nejzásadnějších a to je výpočet vzdálenosti nejbližších hlídek vzdušnou čarou. Některé dílčí nedostatky pak bude potřeba dořešit další softwarovou aktualizací systému.

Součástí této kapitoly jsou i návrhy řešení jednotlivých přetrvávajících problémů. Tyto návrhy mají zcela vyřešit, nebo alespoň zmírnit zbylé problémy nového systému. Jedná se o návrh dobrovolných stáží na útvarech KŘP hl. m. Prahy, vykonávajících motorizovanou hlídkovou službu, k odstranění nedostatků v místní znalosti a znalosti taktiky zákroků hlídek, u pracovníků, kteří takovou službou v Praze neprošli a o návrh na aktualizaci systému JITKA o zobrazování nejbližších hlídek nejen dle vzdálenosti, ale i v pořadí dle statusů a jejich praktické využitelnosti.

Dalším návrhem na vyřešení nebo zmírnění nových a přetrvávajících nedostatků je návrh na provádění relací a informování operačního střediska o omezení osob na osobní svobodě některými útvary, prostřednictvím individuálních hovorů. Jelikož na hustotu radioprovozu by měla mít vliv i dislokace všech pracovišť řídicích radioprovoz na jednom místě, neboť může při zaplnění řídicího kanálu dojít, na základě přímé

komunikace mezi pracovišti, k řešení některých neodkladných tísňových výzev na pracovních kanálech obvodních ředitelství, mohlo by i toto opatření přispět k dalšímu snížení hustoty radioprovozu na dnes velmi vytiženém řídicím kanále.

Čtvrtým návrhem je instalace protihlukových přepážek mezi pracovišti velkého sálu operačního střediska a instalace směrových reproduktorů radiostanic, které by měli snížit zcela reálný problém vyrušování mezi pracovišti. Ve velkém sále bude umístěno sedm pracovišť, která využívají radiostanice na svých kanálech. Problém se vzájemným vyrušováním je řešen pouze výškovým odstupňováním pracovišť, což zcela zjevně není dostatečné.

Operační středisko je útvar, který kromě jiného, řeší aktuální bezpečnostní problémy občanů a přijímá opatření k jejich vyřešení. Jelikož pracuje s občany v nestandardních situacích a hlídky vysílané k řešení takových situací, jsou často vytižené vlastními úkoly, plynoucích z jejich činnosti, nelze nikdy vyloučit chyby a nedostatky, ke kterým může při plnění úkolů operačního střediska dojít. Účelem všech modernizací i projektu integrace je vytvořit takový systém, aby se pracovníci operačního střediska mohli plně věnovat řešení bezpečnostního problému a nemuseli se zabývat ještě nedostatky systému, které jim správnou reakci komplikují a vytváří tak podmínky pro vznik chyby lidského faktoru. K účelu vylepšení systému vedou i návrhy uvedené v této bakalářské práci.

Cílem této bakalářské práce bylo zhodnotit přínos realizace projektu Integrace Operačního střediska Krajského ředitelství hl. m. Prahy, identifikovat současné a budoucí nedostatky a navrhnout jejich řešení. K realizaci měla být použita metoda komparace. V tomto ohledu lze zodpovědně říct, že cíl této bakalářské práce byl splněn.

## **Seznam zkratk:**

CDI – centrum dopravních informací

GPS – Globální polohovací systém

IOS – Integrované operační středisko

ISIZS - Informační systém integrovaného záchranného systému

JITKA - Jednotná informační telekomunikační aplikace

KŘP – Krajské ředitelství policie

LZZ – lustrační záznamové zařízení

MHD – Městská hromadná doprava

MKS – Městský kamerový systém

MOP – Místní oddělení policie

NSTV - Národní systém příjmu tísňového volání

ODN – Oddělení dopravních nehod

OHS - Oddělení hlídkové služby

OŘD – Odbor řízení dopravy

OŘP - Obvodní ředitelství policie

OCP - Odbor služby cizinecké policie

PMJ - Pohotovostní motorizovaná jednotka

RDST – radiostanice

SKPV – Služba kriminální policie a vyšetřování

SVO – sloup veřejného osvětlení

TSK – technická správa komunikací

VRZ – Výstražné rozhlasové zařízení (maják)

## Seznam použitých zdrojů:

### Literární zdroje:

HRINKO, M. *Základní taktika policejních činností*, 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005. 74s. ISBN 80-86634-37-X, s. 11.

VOKUŠ, J. *Policie České republiky*, 1. vyd. Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra, 2010. 84s. ISBN 978-80-254-6099-3, s. 36.

BROŽOVÁ, E. *Operační v hlavním městě*, Policista, Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra s.r.o., 2013, roč. 2013, č. 10, s. 6. – 7., ISSN 1211-7343

BROŽOVÁ, E. *Kamery policistům pomáhají*, Policista, Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra s.r.o., 2013, roč. 2013, č. 10, s. 8., ISSN 1211-7343

BROŽOVÁ, E. „*Rádio*“ – řízení sil a prostředků, Policista, Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra s.r.o., 2013, roč. 2013, č. 10, s. 9., ISSN 1211-7343

BROŽOVÁ, E. *Dopravní nehody a dopravní situace*, Policista, Praha: Tiskárna Ministerstva vnitra s.r.o., 2013, roč. 2013, č. 10, s. 10., ISSN 1211-7343

### Legislativní zdroje:

ČESKO. Zákon č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky. In. *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2008, částka 91, s. 4086 - 4115

ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb. o Integrovaném záchranném systému. In. *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2000, částka 73, s. 3461 – 3474

ČESKO. Zákon č. 361/2000 Sb. o provozu na pozemních komunikacích. In. *Sbírka zákonů, Česká republika*, 2000, částka 98, s. 4570 – 4615

ČESKO. Zákon č. 40/2009 Sb. trestní zákoník. In. *Sbírka zákonů, Česká republika*, 2009, částka 11, s. 354 – 451

ČESKO. Zákon č. 200/1990 Sb. o přestupcích. In. *Sbírka zákonů, Česká republika*, 1990, částka 35, s. 810 – 826

## Elektronické zdroje:

Hasičský záchranný sbor ČR. *Jednotná úroveň informačních systémů operačního řízení a modernizace technologií pro příjem tísňového volání základních složek integrovaného záchranného systému*, [online]. 2014 [cit. 2014-02-26], dostupné na WWW: <<http://www.hzscr.cz/clanek/jednotna-uroven-informacnich-systemu-operacniho-rizeni-a-modernizace-technologiei-pro-prijem-tisnového-volani-zakladnich-složek-integrovaného-zachranneho-systemu-402999.aspx>>.

KOMCENTRA. *Komcentra s.r.o.* [online]. 2014 [cit. 2014-03-10], dostupné na WWW: <<http://www.komcentra.cz/cz/strana>>.

Policie ČR. *Operační středisko* [online]. 2014 [cit. 2014-01-10], dostupné na WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/operacni-stredisko-prezidia.aspx>>.

Policie ČR. *Integrované operační středisko* [online]. 2014 [cit. 2014-01-10], dostupné na WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/integrované-operacni-stredisko.aspx>>.

Policie ČR. *Oddělení správy informačních systémů a dopravního zpravodajství* [online]. 2014 [cit. 2014-01-15], dostupné na WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/prezentace-operacniho-odboru-pp-cr-930005.aspx>>.

Policie ČR. *Integrované operační středisko – Policejní prezidium ČR*, [online]. 2014 [cit. 2014-02-26], dostupné na WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/integrované-operacni-stredisko-policejni-prezidium-cr.aspx>>.

Policie ČR, *Integrované operační středisko, řízení operačních středisek* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-10] dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/OD.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/OD.aspx)>.

Policie ČR, *Integrované operační středisko, pracoviště linky 158* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/158.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/158.aspx)>.

Policie ČR, *Integrované operační středisko, řízení výjezdových skupin dopravních nehod* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/DN.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/DN.aspx)>.

Policie ČR, *Integrované operační středisko, řízení vozidel a hlídek útvarů krajského ředitelství Policie ČR* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-10] dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/PMJ.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/PMJ.aspx)>.

Policie ČR, *Integrované operační středisko, řízení vozidel a hlídek dopravních inspektorátů* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2013-03-15], dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/ORD.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/ORD.aspx)>.

Policie ČR, *Integrované operační středisko, analýza interoperability* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2014-03-15] dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/AI\\_4.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/AI_4.aspx)>.

Policie ČR, *Integrované operační středisko, analýza interoperability* [online], Intranetové stránky Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy, [cit. 2014-03-15] dostupný na WWW: <[http://10.92.76.56/web\\_apli/Reditel/ZR\\_kr/Os/IOS/AI\\_2.aspx](http://10.92.76.56/web_apli/Reditel/ZR_kr/Os/IOS/AI_2.aspx)>.

## **Ostatní zdroje:**

ZEMAN L. *Činnost operačních středisek Policie České republiky*, Praha: Vyšší policejní škola Ministerstva vnitra, absolventská práce, 2013.

POLICEJNÍ PREZIDIUM ČR. *Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009 o operačních střediscích*, Praha: Policejní prezidium, 2009.

POLICEJNÍ PREZIDIUM ČR. *Závazný pokyn policejního prezidenta č. 19/2005 kterým se upravuje provozování integrovaného komunikačního a řídicího systému „Dispečer – Maják 158“*, Praha: Policejní prezidium, 2005.

KRAJSKÉ ŘEDITELSTVÍ POLICIE ČR hl. m. Prahy, *Pokyn ředitele Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy č. 93 ze dne 21. dubna 2009, kterým se upravuje jednotný výkon služby integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hlavního města Prahy*, Praha: Krajské ředitelství policie, 2009.

POLICEJNÍ PREZIDIUM ČR. *Koncepce výstavby operačních středisek Policie ČR do roku 2006*, Č.j:PPR-1848/OPER-2003. Praha 2003.

POLICEJNÍ PREZIDIUM ČR. *Koncepce výstavby operačních středisek Policie ČR po roce 2006*, Č.j: PPR-1848-13/OPER-2006. Praha 2006.

## **Seznam příloh**

**Příloha I.** – Řízený rozhovor s vedoucím odboru Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy plk Mgr. Petrem Matějčkem



## **Příloha I.**

### **Rozhovor s vedoucím odboru Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie hl. m. Prahy plk Mgr. Petrem Matějčkem**

#### **1. Jste vedoucím odboru Integrovaného operačního střediska, jak dlouhá je Vaše praxe na středisku, a kterými funkcemi jste prošel?**

Na operačním středisku pracuji od roku 1992 a prošel jsem všemi možnými úrovněmi, začal jsem jako řadový operační důstojník, po určité době jsem se stal vedoucím směny a nakonec vedoucím odboru.

#### **2. Za dobu Vaší praxe dostalo operační středisko řady změn, mohl byste nám přiblížit, jak vypadalo v době Vašeho nástupu?**

Současné operační středisko se prakticky nedá srovnat s tím, na které jsem v roce 1992 nastupoval. V tu dobu byl příjem tísňové linky zajištěn pouze třemi telefony, veškeré informace se na další úrovně předávaly zase pouze telefonicky a na všech úrovních se zaznamenávaly ručně, písemnou formou. Kromě nepřesností vzniklých takovým přenosem informací, se musí připočítat i nepřesnosti, vzniklé nečitelným písmem některých kolegů. O časových prodlevách, které vznikaly při předávání informací mezi jednotlivými středisky v obou směrech, ani nemluvě. A vysílačky, které jsme tehdy používali, byly ještě analogové a měly omezený dosah. Pokud se hlídka dostala mimo vozidlo, ruční vysílačka jí byla prakticky k ničemu. Je pravda, že v té době přišlo na linku 158 jen několik set hovorů denně, v současné době je to denně okolo třinácti set hovorů.

#### **3. Přesto jste byli schopni předávat tísňové výzvy hlídkám v terénu velmi rychle a aktuálně, na rychlost a přesnost tehdy předávaných tísni se často poukazovalo při přechodu na nový systém, který tento přenos zpomalil.**

Tehdy jsme se naučili reagovat na tyto tísně tak, že pokud kolega měl na telefonu oznamovatele, který podával informace k momentálně probíhající neodkladné tísni, např. sledoval z okna pachatele při vloupání do vozidla, ihned to sdělil kolegovi na rádiu a ten na místo vyslal hlídku. Oznamovatele si nechal na příjmu, k věci ho dále vytěžoval a vše co se od něho dozvěděl, opakoval kolegovi na rádiu, který tyto

informace předával hlídkám do vozidla. Během toho musel samozřejmě tyto informace zapisovat do knihy fonogramů, a jakmile to bylo možné, celou událost telefonicky předat na operační středisko příslušného obvodního ředitelství, aby i toto mohlo provést příslušná opatření k události.

#### **4. Nestala se Vám tehdejší organizace práce na operačním středisku inspirací při modernizaci systému DISPEČER-MAJÁK 158?**

Dá se to tak říct. Raná verze systému DISPEČER-MAJÁK 158 byla obrovským skokem dopředu, ale během provozu jsme zjišťovali možnosti vylepšení a modernizace. Na základě našich připomínek a návrhů byl systém postupně modernizován a obohacován o další funkcionality, až do současné podoby.

#### **5. V čem vidíte hlavní přínos tohoto systému**

Tento systém v Praze funguje od roku 1997. V té době to bylo to nejlepší, co jsme si dokázali představit. Jak již jsem řekl, byl mnohokrát modernizován na základě našich poznatků a patnáct let provozu ukázalo, že se jedná o velmi dobrý, pro nás doslova převratný systém. To co Maják přinesl, byla modernizace operačních středisek, změna komunikace mezi středisky a útvary, rychlost a přesnost komunikace, umožnil vysílání hlídek na místo události dle GPS, zavedení systému statusů hlídek, přenos datových a obrazových spojení a spoustu dalšího. Prakticky umožnil přechod operačního střediska a vlastně celé policie z analogového do digitálního věku. Systém Maják bude v brzké době nahrazen novým systémem JITKA, který je sestaven na základě poznatků získaných z patnácti let provozu Majáku.

#### **6. Pracoviště operačního střediska jsou oddělena v jednotlivých místnostech, proč je tomu tak?**

Operační středisko krajského ředitelství se od roku 1992 značně rozrostlo. Bylo potřeba zvýšit počet stanovišť pro příjem tísňového volání, z tehdejších třech na současných sedm, rozrostl se nám kamerový systém a úměrně s tím, jak stoupá zatíženost pracovišť, bylo potřeba posílit i počet pracovníků. Tím, jak rostla úroveň elektronické komunikace mezi pracovišti, klesala nezbytná nutnost vzájemné ústní komunikace. Na stávajícím operačním středisku jsme značně limitováni prostorem. K zachování přehledu mezi pracovišti mělo vést oddělení místností pouze prosklenými stěnami. Jednou z výhod tohoto uspořádání bylo to, že se zamezilo vzájemnému vyrušování pracovišť.

**7. Nový systém, na který se připravujete, a který je v současné době u vás na středisku stavebně budován, opět počítá se soustředěním pracovišť do jedné místnosti, resp. do jednoho sálu.**

Po provedení stavebních úprav bude vyřešen problém s prostorem, operační středisko bude mít dvě patra a bude vytvořen velký sál, kam bude soustředěna většina pracovišť integrovaného operačního střediska. Tím se zjednoduší komunikace mezi pracovišti při vzájemné spolupráci na řešení konkrétní tísňové výzvy.

**8. Od policistů operačního střediska jsem zaslechl obavy, jestli se tolik pracovišť v jedné místnosti nebude vzájemně vyrušovat. Jak bude tento problém řešen, nebylo by vhodné umístit mezi pracoviště protihlukové přepážky?**

Zatím se počítá pouze s výškovým oddělením pracovišť a obložením stropu a stěn protihlukovým obložením, které má rozkládat zvuk. Teprve provoz ukáže, zda-li to bude dostatečné, pokud by se ukázalo, že by k zásadnímu rušení opravdu docházelo, budeme požadovat montáž protihlukových přepážek.

**9. Jak budou v tomto novém sále pracoviště rozmístěna?**

V zadních řadách sálu bude pracoviště příjmu linky 158, počet jednotlivých stanovišť bude zvýšen na devět nebo dvanáct. V řadě před nimi bude pracoviště řízení hlídek krajského ředitelství, celkem tři stanoviště, a ve stejné řadě budou dvě pracoviště dopravní služby, po jednom stanovišti, tj. řízení hlídek dopravní služby a řízení výjezdových skupin dopravních nehod. V řadě před nimi budou pracoviště řízení hlídek obvodních ředitelství a v první řadě bude pět stanovišť pracoviště operačního řízení, jedno pro krajské ředitelství a čtyři pro obvodní ředitelství. Mimo hlavní sál pak budou pracoviště MKS, pracoviště velitele směny, pracoviště zpracování informací a také lustrační pracoviště. Rozmístění jednotlivých pracovišť v hlavním sále ještě není definitivní, je to ale nejpravděpodobnější verze.

**10. Co přinese nový systém JITKA?**

JITKA je Jednotná informační telekomunikační aplikace. Je sestavena na základě poznatků a zkušeností z patnácti let provozu Majáku, ale je přehlednější a jsou v ní už některé funkcionality, které Maják, přes veškeré modernizace nedokázal. Největším jejím přínosem asi budou nové mapové podklady.

## **11. Co bude JITKA postrádat?**

Velmi nepříjemné je to, že systém JITKA nebude umět určit vzdálenost hlídky od místa události podle skutečné dojezdové vzdálenosti, ale nadále bude určovat vzdálenost vzdušnou čarou. Tento stav se bohužel v dohledné době nebude dát změnit ani aktualizací systému, na rozdíl od některých, čistě softwarových nedostatků. Podle mých současných poznatků bude výpočet skutečné dojezdové vzdálenosti umět až nový systém NSTV, který budeme sdílet s ostatními základními složkami IZS.

## **12. Ve své bakalářské práci na téma Integrace operačních středisek jsem identifikoval určité nedostatky, které systém operačního střediska má, a které pravděpodobně budou v určité míře přetrvávat nadále. Uvedl jsem i návrhy možných řešení, řekl byste mi na to svůj názor?**

Co se týče protihlukových opatření, mnozí policisté operačního střediska se vzájemného rušení pracovišť obávají. Jestli jsou tyto obavy opodstatněné, se pozná po spuštění nového střediska. Pokud skutečně budovaná opatření budou nedostatečná a k rušení bude docházet, bude na místě doplnit středisko o protihlukové zábrany.

Proti stáží ve výkonu v hlídkové službě nic nemám, je pravděpodobné, že některým pracovníkům by to určitě pomohlo jak v získání místní znalosti, tak k tomu aby poznali hlídkovou službu na úrovni krajského ředitelství. To se myslím týká hlavně pracovníků, kteří přijdou z detašovaných pracovišť, anebo těch kteří nesloužili v Praze. Nejprve je ale potřeba zaběhnout nové operační středisko, teprve potom můžeme uvažovat o takovýchto projektech.

Co se týče snížení hustoty radioprovozu tím, že by některé útvary, speciálně OCP, informovali o omezení osob operační středisko pouze elektronicky, tomu brání povinnosti hlásné služby. To, že by bylo možno tyto informace předávat individuálními hovory, tzv. na přímo, to by se dalo realizovat bez problémů a na základě zkušebního provozu by se pak rozhodlo. Stejně tak by pomohlo větší používání statusů.

A co se týče návrhu na aktualizaci systému JITKA, aby uměl v seznamu nejbližších hlídek tyto zobrazovat nejen podle vzdálenosti, ale i statusu hlídky a druhu vozidla, o tom jsem mluvil s IT pracovníkem. Pokud prý budeme mít takový požadavek, nebude problém systém takto aktualizovat, technicky to systém umět může.

**Děkuji za Váš čas a poskytnuté informace.**