

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH  
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**OPERAČNÍ STŘEDISKA POLICIE ČESKÉ  
REPUBLIKY – OPTIMALIZACE STRUKTURY  
ZEFEKTIVNĚNÍ ČINNOSTI**

**Autor práce: PhDr. Martin Vodňanský**

**Studijní obor: Bezpečnostně právní činnost**

**Forma studia: Kombinovaná**

**Vedoucí práce: Mgr. František Šnitr**

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

**2023**

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, z. ú.  
Žižkova tř. 6, 370 01 České Budějovice

### ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Mgr. Martin Vodňanský

Studijní program: Bezpečnostně právní činnost

Forma studia: Kombinovaná

Místo studia: Příbram

**Název bakalářské práce: Operační střediska Policie České republiky – optimalizace struktury a zefektivnění činnosti**

**Název bakalářské práce v anglickém jazyce: Police Operations Centers of the Czech Republic – Optimization of the Structure and Streamlining of Activities**

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. František Šnitr

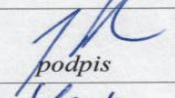
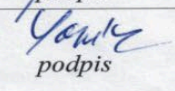

Datum zadání bakalářské práce: květen 2022

Cíl bakalářské práce:

Cílem práce je analyzovat činnost a strukturu operačního řízení a operačních středisek Policie ČR. Vedlejším cílem je na základě analýzy navrhnout optimalizaci a zefektivnění fungování operačních středisek z hlediska práce a komunikace policistů na tísňové lince 158.

Student: Mgr. Martin Vodňanský	21.05.2022 datum	Mgr. Martin Vodňanský podpis
Vedoucí práce: Mgr. František Šnitr	21.5.2022	Mgr. František Šnitr podpis

Schvaluji zadání bakalářské práce:

Vedoucí katedry: doc. JUDr. Roman Svatoš, Ph.D.	30.5.2022 datum	 podpis
Prorektor pro studium a vnitřní záležitosti: doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.	31.5.2022 datum	 podpis
Pověřený rektor: doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.	10.6.2022 datum	 podpis



Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval(a) samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce v elektronické podobě ve veřejně přístupné části infodisku VŠERS, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucí(ho) a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Mgr. Františkovi Šnitrovi za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

## ABSTRAKT

VODŇANSKÝ, M. *Operační střediska Policie České republiky – optimalizace struktury zefektivnění činnosti: bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2023. 60 s. Vedoucí bakalářské práce: Mgr. František Šnitr

**Klíčová slova:** komunikace, krizové řízení, operační středisko, Policie ČR, tísňová linka, tísňové volání

Bakalářská práce je rozčleněna na teoretickou a praktickou část. Jejím cílem je analýza činnosti a struktury operačního řízení a operačních středisek Policie ČR a následné využití takto získaných poznatků k navržení optimalizace a zefektivnění fungování operačních středisek, s akcentem na práci a komunikaci policistů na tísňové lince. Teoretická část se zpočátku soustředí na definování cílů a popis metodiky práce. Načež následně obrací svoji pozornost k Policii ČR, její organizační struktuře a operačnímu a krizovému řízení. Další část teoretické části se zabývá operačními středisky Policie ČR, integrovaným operačním střediskem, a opomenuta není ani problematika tísňového volání, včetně komunikace. Obsahem praktické části je popis a vyhodnocení dotazníkového šetření realizovaného mezi policisty sloužícími na tísňové lince a civilními občany, kteří již někdy v životě využili tísňovou linku. Získaná data jsou zanesena do tabulek a grafů a výstupy od policistů a občanů jsou vzájemně komparovány.

## ABSTRACT

VODŇANSKÝ, M. *Operational centres of the Police of the Czech Republic - optimization of the structure of the efficiency of activity: bachelor's thesis*. České Budějovice: The College of European and Regional Studies, 2022. 60 pp. Supervisor Mgr. František Šnitr

**Keywords:** communication, crisis management, operations center, Czech Police, emergency line, emergency calls

The bachelor's thesis is divided into a theoretical and a practical part. Her goal

is an analysis of the activity and structure of the operational management and operational centers of the Police of the Czech Republic and the subsequent use of the knowledge obtained in this way to propose the optimization and streamlining of the operation of the operational centers, with an emphasis on the work and communication of police officers on the emergency line. In the theoretical part, the goals and methodology of the work are first defined. Subsequently, the Police of the Czech Republic and its organizational structure, operational and crisis management are discussed. The text also deals with the operation centers of the Police of the Czech Republic, the integrated operation center, and the issue of emergency calls and communication. The practical part then contains a questionnaire survey carried out between police officers serving on the emergency line and civilians who have used the emergency line at some point in their lives. The obtained data are entered into tables and graphs, and outputs from police officers and citizens are compared with each other.

# Obsah

Úvod.....	8
<b>1 Cíl a metodika bakalářské práce .....</b>	<b>9</b>
<b>2 Policie ČR.....</b>	<b>10</b>
2.1 Historie .....	11
2.2 Policie České republiky v současnosti .....	12
2.3 Organizační struktura Policie České republiky .....	13
2.4 Operační řízení Policie České republiky .....	14
2.5 Krizové řízení Policie České republiky .....	14
<b>3 Operační střediska Policie České republiky .....</b>	<b>19</b>
3.1 Základní úkoly operačních středisek .....	19
3.2 Organizace práce operačních středisek .....	20
3.3 Integrované operační středisko.....	23
3.4 Operační středisko policejního prezidia .....	23
<b>4 Tísňové volání.....</b>	<b>25</b>
<b>5 Komunikace a tísňová komunikace.....</b>	<b>28</b>
5.1 Definice komunikace.....	28
5.2 Základní typy komunikace .....	28
5.3 Komunikace na tísňové lince .....	29
5.4 Problémy vznikající při komunikaci .....	32
<b>6 Metodika výzkumu .....</b>	<b>34</b>
6.1 Cíle výzkumné činnosti .....	34
6.2 Výzkumné otázky .....	34
6.3 Charakteristika výzkumného souboru .....	35
<b>7 Výzkumné šetření.....</b>	<b>37</b>
7.1 Shrnutí výsledků výzkumného šetření .....	43
<b>8 Návrhy a doporučení .....</b>	<b>46</b>
<b>Závěr.....</b>	<b>47</b>
<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>49</b>
<b>Seznam zkratk .....</b>	<b>52</b>
<b>Seznam tabulek a grafů .....</b>	<b>53</b>
<b>Přílohy .....</b>	<b>54</b>

## Úvod

Každého člověka může v průběhu života potkat situace, která vyvolá potřebu volat na jednu z tísňových linek, vyhrazených v České republice pro tísňová volání. V takových případech se mnohdy jedná o sekundy, které mohou rozhodnout o záchraně zdraví, života nebo majetku někoho z nás. Policie České republiky představuje jeden ze základních stavebních kamenů českého Integrovaného záchranného systému, a proto se právě na ni soustředí téma předložené bakalářské práce. Svůj vliv na volbu tématu měla rovněž osobní zainteresovanost autora do dané problematiky.

V první části práce bude popsán cíl a metodika předložené bakalářské práce. Následně bude pojednáno o Policii ČR, a její historii, současnosti, organizační struktuře a dalších aspektech. Bude analyzováno operační řízení Policie ČR a krizové řízení v rámci Policie ČR. Třetí kapitola se pak bude věnovat operačním střediskům Policie ČR, a to jak systému operačních středisek, tak základním úkolům, které tato střediska mají, organizaci a v neposlední řadě také integrovanému operačnímu středisku. Čtvrtá část se bude zabývat problematikou tísňového volání se všemi konsekvencemi spojenými s tímto tématem. Pátá kapitola pak pojedná o oblasti komunikace obecně, jejích typech, a způsobech komunikace na tísňové lince.

Praktická část bude obsahovat dotazníkové šetření, které bude provedeno jak mezi policisty sloužícími na tísňové lince, tak mezi občany, kteří již museli tísňovou linku využít. Odpovědi budou následně zpracovány do přehledných tabulek a grafů a komparovány výstupy od policistů a občanů. Na závěr bude celá problematika shrnuta a budou představeny návrhy a doporučení k zefektivnění fungování operačních středisek z hlediska práce a komunikace policistů na tísňové lince.



# 1 Cíl a metodika bakalářské práce

Cílem práce je analyzovat činnost a strukturu operačního řízení a operačních středisek Policie ČR a poznatky využít k navržení optimalizace a zefektivnění fungování operačních středisek z hlediska práce a komunikace policistů na tísňové lince. Vedlejším cílem je na základě analýzy navrhnout optimalizaci a zefektivnění fungování operačních středisek z hlediska práce a komunikace policistů na tísňové lince 158.

K naplnění výše popsaných cílů práce bude použito metody dotazníkového šetření, které bude provedeno jak mezi policisty sloužícími na tísňové lince, tak mezi řadovými občany, kteří již museli tísňovou linku využít. Odpovědi budou následně zpracovány do přehledných tabulek nebo grafů a výstupy od policistů a občanů budou vzájemně komparovány. Na závěr bude celá problematika shrnuta a budou představeny návrhy a doporučení k zefektivnění fungování operačních středisek z hlediska práce a komunikace policistů na tísňové lince.

## 2 Policie ČR

Policie ČR je definována jako ozbrojený bezpečnostní sbor státu, jehož součástí jsou také menší autonomní složky (letiště, přístavy, případně i obce), předurčené k tomu, aby udržovaly vnitřní řád, bez ohledu na to, zda se tak bude dít preventivní nebo donucovací činností.<sup>1</sup>

Pojem "policie", je odvozen od řeckého slova "politeia", které má více významů. Jednak se může jednat o uspořádaný stav města, ale může tímto slovem označována také činnost zaměřená na dosažení pořádku. S historickým vývojem společnosti docházelo ke změnám ve výkladu významu slova, respektive k jeho zužování.<sup>2</sup>

Pojem „policie“ byl původně využíván ve smyslu označení státní činnosti, postupem času byla pod tento pojem zahrnována také státní správa. V dobách nazývaných jako policejní stát pak byl pojem policie už jen označením pro vnitřní správu. Vnitřní správa v tehdejší pojetí zahrnovala vnitřní státní činnost všeho druhu, až na obranu, finance a justici.<sup>3</sup>

Samotný název „policie“ má původ ve Francii, kde na konci 14. století a v 15. století se tento pojem začal využívat nejprve ve městech a později i ve státní správě. Ve středověké Francii se však k tomuto významu připojil i smysl udržování blahobytu, pořádku a bezpečnosti ze strany státně – mocenské, představované královskými a vrchnostenskými úřady.<sup>4</sup>

Instituce policie se dělila různým způsobem. Pro československé právo bylo nejdůležitější rozdělení na:

- policii státní a místní (podle toho, jakého druhu byly policejní zájmy chráněny. Rozsah místní policie byl určen v obecních zřízeních a zpravidla (ne vždy) byla příslušná obcím v samostatné působnosti.
- policie bezpečnostní a správní. Policie bezpečnostní měla za účel chránit určité správní statky.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> SKULOVÁ, S. Současná právní úprava policejní správy. Časopis pro právní vědu a praxi. Brno: Masarykova univerzita Brno. Právnická fakulta, 1994, roč. 2, č. 4, s. 53-69. ISSN 1210-9126. s. 56-57

<sup>2</sup> SKULOVÁ, S. *Správa policie v současné právní úpravě*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1993. 21 s. ISBN 80-210-0652-8. s. 65

<sup>3</sup> FANDL, M. *Policie ČR a její postavení v systému policejní správy*. Brno, 2005. Diplomová práce. Masarykova univerzita Brno, Právnická fakulta. Vedoucí práce Stanislav Sedláček. s. 112

<sup>4</sup> NEDOROST, L. *Obecní policie*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita Brno, Právnická fakulta. 1995. 29 s. Právnické sešity č. 97. ISBN 80-210-1147-5. s. 5

<sup>5</sup> SKULOVÁ, S. *Rozhodování ve veřejné správě (některé správně vědní a správně právní aspekty)*. 2. přeprac. vyd. Brno: Masarykova univerzita Brno. 1996. 173 s. ISBN 80-210-1138-6. s. 66

Rozdíly se projevovaly hlavně v tom:

1. v jakém rozsahu určitého správního odvětví policejní činnosti vystupovaly proti činnosti ochranné,
2. v tom, že úprava zásahů bezpečnostní policie byla více obecná (generální klauzule),
3. že pro výkon bezpečnostní policie byly často zřizovány zvláštní státní úřady a orgány (státní policejní úřady a orgány/státní policejní úřady a zvláštní odborně vycvičený personál).<sup>6</sup>

Policie bezpečnostní se dělila na policii osob, policii věcí a policii mravnostní.

**Policie osob zahrnovala** úpravu pasovou, hlášení, nuceného vyhoštění, policejní dozor, donucovací pracovny a polepšovny, invigilační, neboli dozorčí předpisy, právo spolkové, právo shromažďovací, právo tiskové.

**Policie věcí zahrnovala** policejní předpisy o zbraních a munici, o parních kotlích, předpisy policejně – požární, předpisy stavebně – policejní, silniční – policejní.

**Policie mravnostní zahrnovala** dozor nad divadly, dozor nad kiny, povolování veřejných produkcí, vystoupení a zábavy, neděle a svátky, hry, porušení veřejné slušnosti, opilství, týrání zvířat, nevhodné názvy, pojmenování a nedovolené pomníky, veřejné sbírky, náhradu škod způsobených výtržnostmi.<sup>7</sup>

## 2.1 Historie

Mnohotvárnost policejní správy má historickou podmíněnost. Policie jako instituce se v průběhu času měnila a vyvíjela. Změny přicházely s každým historickým obdobím a v žádném z nich nezůstala policie stejná. Změny se dotýkaly také povinností a pravomocí, někdy docházelo k jejich rozšiřování, jindy zase k zužování. Postupem času došlo ke vzniku tři základních civilizačních modelů policie. Možné je tak setkat se s policií starověkou, středověkou a novověkou, ty mohly být dále vnitřně členěny. Ještě před samotným vznikem první starověké policejní organizace, v rodových a později také

---

<sup>6</sup> SKULOVÁ, S. *Rozhodování ve veřejné správě (některé správně vědní a správně právní aspekty)*. 2. přeprac. vyd. Brno: Masarykova univerzita Brno. 1996. 173 s. ISBN 80-210-1138-6. s. 66

<sup>7</sup> FANDL, M. *Policie ČR a její postavení v systému policejní správy*. Brno, 2005. Diplomová práce. Masarykova univerzita Brno, Právnická fakulta. Vedoucí práce Stanislav Sedláček. s. 214

kmenových společnostech, vznikaly některé policejní funkce. Ke vzniku některých funkcí docházelo ruku v ruce s vývojem lidské společnosti, jiné vznikaly až na vyšším stupni jejího organizačního vývoje, před 10 000 až 12 000 lety.<sup>8</sup>

Za jednoznačně nejstarší činnost je pokládána strážní, jinými slovy řešeno hlídková činnost. S velkou pravděpodobností nejmladšími činnostmi jsou činnosti hospodářsko – kontrolní a dozorčí, které byly typické zejména pro antickou, středověkou a na vcelku dlouhé období i pro novověkou policii. Spolu se vznikem policejních funkcí docházelo bez podstatných komplikací k následnému vzniku prvních opravdových policejních institucí, které se postupem času utvářely v dobách před 4000 až 5000 lety. Vytvářely se v souvislosti s počátky vzniku státu a státní moci.<sup>9</sup>

Středověk pro policii znamenal období úpadku. Výjimku tvořila větší města, která pro svoji ochranu stavěla noční strážné a hlídky, čímž přispěla k zachování policie. Na celostátní úrovni však Policie na dlouhou dobu vymizela. Pravomoci příslušející policii v době středověku vykonávali feudálové. Teprve novověk představoval renesanci policie. Obroda policie souvisela se snahami o vytvoření absolutistických států, řízených jediným mocenským centrem.<sup>10</sup> Vnik první moderní policie je datován do roku 1667 a stalo se tak ve Francii. Poté byla zestátněna a podřízena panovníkovi.<sup>11</sup>

## 2.2 Policie České republiky v současnosti

Policie České republiky<sup>12</sup> spadá do gesce Ministerstva vnitra, které zodpovídá za vytváření podmínek k výkonu činností pro policii vyplývajících z platné legislativy. Polici řídí policejní prezidium, v němž nejvyšší funkci zastává policejní prezident, zodpovědný za činnost policie ministři vnitra,<sup>13</sup> v současné době tedy Vítu Rakušanovi.<sup>14</sup>

---

<sup>8</sup> SLUŠNÝ, J. *Světové dějiny policie: starověk*. 1. vyd. Praha: Orac, 2002. 363 s. ISBN 80-86199-42-8. s. 6

<sup>9</sup> SLUŠNÝ, J. *Světové dějiny policie: starověk*. 1. vyd. Praha: Orac, 2002. 363 s. ISBN 80-86199-42-8. s. 7

<sup>10</sup> MACEK, P., FILÁK, A. a kol. *Základy teorie policejné bezpečnostní činnosti*. Praha: Police History, 2004. 253 s. ISBN 80-86477-21-5. s. 81

<sup>11</sup> MACEK, P., FILÁK, A. a kol. *Základy teorie policejné bezpečnostní činnosti*. Praha: Police History, 2004. 253 s. ISBN 80-86477-21-5. s. 81

<sup>12</sup> jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor, slouží veřejnosti a působí na území České republiky – viz § 1 a 2 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky.

<sup>13</sup> LUKÁŠ, L. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2011. Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). 182 s. ISBN 978-80-7385-105-7. s. 121-122

<sup>14</sup> Policie České republiky. *Etický kodex Policie České republiky*. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2021 [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>.

Současná legislativa, konkrétně zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky vymezuje Policii České republiky jako jednotný ozbrojený bezpečnostní. Úkoly, policii svěřené legislativou, jsou vykonávány nejen příslušníky policie, ale také civilními zaměstnanci zařazenými u policie.<sup>15</sup>

Mezi hlavní úkoly PČR patří, v souladu s platnou legislativou, především zajišťování ochrany bezpečnosti a pořádku ve společnosti, ochrany práv a svobod osob, ale také prosazování zákonnosti, úkolem policie je také preventivně působit proti vzniku trestné a podobné činnosti včetně jejího potírání. Úkoly policie však nejsou pouze ochranného a represivního charakteru, trvalým úkolem je také vyvíjení úsilí k získání nejen podpory, ale i důvěry ze strany nejširší veřejnosti. Výkon policejní služby je založen na úctě a respektu k právům občanů. Policisté, stejně jako civilní zaměstnanci jsou při plnění svěřených úkolů povinni dbát na dodržování pravidel zdvořilosti a jsou povinni zachovávat vážnost a důstojnost osob i svoji vlastní, a proto musí dbát na dodržování etického kodexu<sup>16</sup> policie. <sup>17</sup> Etickým kodexem Policie ČR jsou definovány nejen základní závazky vůči společnosti, etický kodex také stanoví závazky vůči policistům a civilním zaměstnancům navzájem a důraz je také v neposlední řadě kladen na dodržování jejich osobního a profesionálního přístupu.<sup>18</sup>

Zajišťování ochrany bezpečnosti osob a majetku, veřejného pořádku a předcházení trestné činnosti patří k primárním úkolům policie. <sup>19</sup> Policie se podílí i na vykonávání úkolů vyplývajících z trestního řádu, rovněž však také plní úkoly spadající do oblasti vnitřního pořádku. K tomu, aby policie mohla plnit svěřené úkoly, jí napomáhá celá řada českých zákonů, ale také předpisy Evropské unie a mezinárodní smlouvy, které tvoří součást právního řádu České republiky.<sup>20</sup>

### 2.3 Organizační struktura Policie České republiky

Z organizačního diagramu lze vysledovat, že organizační struktura policie je poměrně složitá. Přesto však nahlédnutím na tento diagram lze získat okamžitý přehled

---

<sup>15</sup> Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky

<sup>16</sup> Etický kodex policie ČR je dán rozkazem policejního prezidenta č. 1 ze dne 21. ledna 2005.

<sup>17</sup> Zákon číslo 361/2003 Sb. o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů

<sup>18</sup> Policie České republiky. *Etický kodex Policie České republiky*. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2021 [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>.

<sup>19</sup> Zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky

<sup>20</sup> Policie České republiky. *Policie České republiky*. [online]. ©2023 [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>.

o zařazení operačního a krizového řízení na nejvyšší úrovni. Na úrovni Krajských ředitelství schematické znázornění končí, a to především z toho důvodu, že uvedené úrovně mají svoji vlastní organizační strukturu, do níž jsou zahrnuty jednotlivé územní odbory, fungující v obvodech bývalých okresních národních výborů. Co se však týká operačního a krizového řízení, představují krajská ředitelství nejnižší úroveň pro jejich řízení. Podrobný organizační diagram znázorňující organizační strukturu policie ČR je uveden v příloze I předkládané práce.

## **2.4 Operační řízení Policie České republiky**

Pro operační řízení PČR neexistuje zákonná úprava. V obecné rovině je možné, s ohledem na skutečnost, že PČR je jednou ze složek integrovaného záchranného systému, vymezit operační řízení PČR jako provádění řídicích, koordinačních a servisních činností, které jsou vykonávány v rámci vlastní působnosti. Kromě uvedeného také naplňuje samotný význam Integrovaného záchranného systému (dále jen IZS), neboť mezi složkami IZS, které drží nepřetržitou pohotovost, probíhá jejich neustálá spolupráce a koordinace. Pro účely vzájemné komunikace využívají jednotlivé složky IZS propojené informační systémy, které dávají možnost předávání informací a koordinaci společných postupů. Informační systémy jsou kromě uvedeného také přínosem pro rychlejší vykrývání vzájemných požadavků, zvyšují intenzitu spolupráce a zefektivňují činnost složek IZS. Hlavním smyslem operačního řízení je koordinace spolupráce mezi složkami IZS, spočívající v přijímání a zpracovávání tísňových, popřípadě varovných zpráv o vzniku mimořádných událostí, vyslání a soustředění sil a prostředků složek IZS a synchronizace postupů jednotlivých složek IZS s postupy operačního a informačního střediska IZS.<sup>21</sup>

## **2.5 Krizové řízení Policie České republiky**

Informace sehrávají tu nejdůležitější a rozhodující úlohu při řízení a řešení krizových situací. Dostatečné množství rychlých, vyčerpávajících, ale stručných, a objektivních informací sehrává při řešení krizí neocenitelný význam. Informace jsou důležité nejen z hlediska řízení krizových situací, ale jsou důležité i proto, že umožňují informovat obyvatelstvo o vzniklé situaci a postupu, který byl zvolen pro její řešení. Přenos informací realizovaný prostřednictvím dostupných komunikačních systémů

---

<sup>21</sup> zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů

je nezdědka negativně ovlivňován faktory působícími jednak z externího, ale i vnitřního prostředí. Některé z těchto faktorů jsou pro krizové řízení již známy a je možné je předpokládat a do jisté míry se na ně připravit, ale většina faktorů je náhodného charakteru, ale i s takovými musí informační a komunikační systémy počítat.<sup>22</sup>

**Informační a komunikační procesy** jsou součástí procesů řízení a ovlivňují úroveň rozhodování (rychlost, kvalita, komplexnost atd.) a používají se k naplnění stanoveného cíle.

**Informace v krizovém managementu** jsou prostředkem seznámení se se skutečností, tvoří základ pro rozhodování v období prevence, slouží jako prostředek krizového plánování a základ reakce na krizový jev. Informace v krizovém managementu musí být relevantní, přesné, úplné, správné, pravdivé, pochopitelné, konzistentní, stručné s vysokým detailem a včasné. Problémy při poskytování informací jsou špatný výběr správných informací z jejich velkého množství, necelistvost nebo také rozptýlení informačních zdrojů, zpoždění informací, neúplnost a nekompatibilita informačních systémů, skrytí důležitých informací a mnoho dalších.

Informační procesy slouží jako nástroj pro získání a používání informací. Plní funkci sběru informací, jejich zpracování, distribuce, skladování a použití. Velmi důležitý je příjem informací ze spolehlivého zdroje, aby byl zajištěn adekvátní proces řízení krize, ale rovněž záchranných a likvidačních prací.

Informační systém pro krizový management se hodnotí ze dvou následujících hledisek:

1. V širším smyslu - jde o soustředění informací, vytváření informační databáze nebo zpracování informačních dokumentů pro účely jejich použití v procesu řešení krizových jevů,
2. V užším smyslu (vlastní informační systém řízení krizí) – sběr, aktivizace informací a informačních dokumentů, až po výkon informačních služeb (předání, odesílání informací).<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> DROZDEK, M., JELŠOVSKÁ, K. *Informační podpora krizového řízení*. 2013. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Matematický ústav. [online]. [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: file:///C:/Informační podpora. Marek Drozdek. Opava Hrazeno z prostředků projektu OPVK CZ.1.07/2.2.00/ - PDF Free Download (docplayer.cz).

<sup>23</sup> ŠIMÁK, L.: *Krizový manažment vo verejnej správe*. 3. upravené vyd. Žilina: Žilinská univerzita v Žilině, Fakulta speciálneho inžinierstva, 2004. 246 s. ISBN 80-88829-13-5. S. 216

Informační systém určený pro řízení krizí je tvořen jednak soustavou informačních jednotek a prvků včetně jejich vzájemných vztahů, ale svoji úlohu zde sehrávají také vnější a vnitřní vazby, to vše dohromady utváří systém podílející se na zabezpečování organizované podpory pro zajišťování vnitřní bezpečnosti, ochrany a obrany České republiky.<sup>24</sup>

*„Cílem informačního systému pro krizový management je dosažení bezpečného propojení rizikových objektů a lokalit s monitorovacími středisky, centry pomoci a záchrany, a zprostředkování objektivních zpráv v procesu řešení krizových jevů“.*<sup>25</sup>

Informační systém krizového řízení primárně slouží k přenosu a použití informací k řešení krizových jevů. Informační systém pro správu krizí musí být propojen vertikálně (stát, region, okres, město a obec, právnické osoby...) i horizontálně (Česká republika a její sousední státy).

Role informačního systému v krizovém managementu představuje zprostředkování informací nezbytných pro jednotlivé složky krizového štábu, jsou jimi především:<sup>26</sup>

- varování během krizí,
- poskytování informací o vnitřní bezpečnosti, ochraně a obraně,
- sledování průběhu spravovaných procesů,
- analýza získaných dat a jejich porovnání,
- příprava dat pro jejich zpracování,
- přenos dat do příslušných řídicích středisek,
- poskytování potřebných informací jednotlivým pracovníkům pro účely realizace jejich řídicí nebo výkonné činnosti,
- propojení systému vnitřní bezpečnosti, ochrany a obrany do jednoho celku,
- zajištění flexibility systému,
- zajištění účinnosti informačního systému,
- poskytování relevantních informací pro rozhodování a potřeby sil a zdrojů vyšších orgánů,

---

<sup>24</sup> ŠIMÁK, L.: *Krizový manažment vo verejnej správe*. 3. upravené vyd. Žilina: Žilinská univerzita v Žilině, Fakulta speciálneho inžinierstva, 2004. 246 s. ISBN 80-88829-13-5. S. 216

<sup>25</sup> ŠIMÁK, L.: *Krizový manažment vo verejnej správe*. 3. upravené vyd. Žilina: Žilinská univerzita v Žilině, Fakulta speciálneho inžinierstva, 2004. 246 s. ISBN 80-88829-13-5. s. 217

<sup>26</sup> ŠIMÁK, L.: *Krizový manažment vo verejnej správe*. 3. upravené vyd. Žilina: Žilinská univerzita v Žilině, Fakulta speciálneho inžinierstva, 2004. 246 s. ISBN 80-88829-13-5. s. 217



- minimalizace času na pro příjezd IZS.

Informace v rámci krizového managementu jsou buď pravidelné (informace o prevenci, krizové jevy) nebo nepravidelné (informace o vzniku krize).

Důležitost informací v krizovém managementu má následující pořadí:

1. informace o vzniku krize,
2. informace o potřebě varování a oznámení,
3. informace o vyhlášení zvláštního režimu v postižené oblasti,
4. informace o záření, chemických a biologických podmínkách,
5. informace o hydrometeorologických podmínkách,
6. další informace související se vznikem či řešením krizové situace.<sup>27</sup>

Krizové řízení je definičně vymezeno v zákoně č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). V souladu s uvedeným právním předpisem se krizovým řízením rozumí soubor řídicích činností vykonávaných věcně příslušnými orgány, zaměřených na rozbor a následné vyhodnocení případných bezpečnostních rizik, s následným plánováním, organizováním, realizací a kontrolou činností vykonávaných za účelem řešení krizové situace.<sup>28</sup> Rozhodování o krizových situacích a jejich řešení si mnohdy vynutí kroky omezující osobní práva a svobody fyzických i právnických osob, a to především z toho důvodu, že se závažným způsobem mohou promítnout do jejich života a chodu například výrazným omezováním a fungováním infrastruktury a chodu veřejných institucí. Krizové řízení nelze tedy spojovat výlučně s orgány krizového řízení a vazbami a procesy, k nimž mezi nimi dochází, ale výrazným způsobem působí i na vnější prostředí, v němž je realizováno. Z uvedených důvodů je nezbytné, aby krizové řízení, obdobně, jako je tomu i u jiných oborů, mělo jasně stanovené pravomoci, souvislosti a vztahy s ostatními složkami, napříč celou společností. Pro účelné využití krizového řízení jako nástroje k prevenci a přípravě na krizové situace je nezbytný základní právní rámec. Pro potřeby krizového řízení byly postupně schvalovány právní předpisy, zpravidla souhrnně nazývány jako krizová legislativa.<sup>29</sup>

<sup>27</sup> ŠIMÁK, L.: *Krizový manažment vo verejnej správe*. 3. upravené vyd. Žilina: Žilinská univerzita v Žilíně, Fakulta špeciálneho inžinierstva, 2004. 246 s. ISBN 80-88829-13-5. s. 218

<sup>28</sup> SVOBODA M.: Předpisová základna pro fungování systému. *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2003. Roč. II. č. 1/2003. s. 5-6. ISSN 1213-7057

<sup>29</sup> HRABÁNKOVÁ, M. PROCHÁZKOVÁ, D.: *Krizový management*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zemědělská fakulta. 2004. 135 s. ISBN 80-7040-678-X. s. 26-36

Ačkoli v souladu s aktuálně platnou právní úpravou není policie řazena mezi stěžejní subjekty krizového řízení, za tyto subjekty jsou označena ministerstva a jiné správní úřady, přesto, má policie nezastupitelné místo při řešení všech typů krizových stavů, což lze mimo jiného odvodit z faktu, že policie je jediným bezpečnostním sborem, který je při řešení krizových situací podporován všemi subsystemy hospodářských opatření pro krizové stavy.

V rámci krizového řízení jsou postavení a činnost Policie ČR odvozeny od Ústavy České republiky (zákon č. 1/1993 Sb.), zákona o bezpečnosti České republiky (Ústavní zákon č. 110/1998 Sb.), zákona o integrovaném záchranném systému (zákon č. 239/2000 Sb.), zákona o krizovém řízení a změně některých zákonů (zákon č. 240/2000 Sb.), zákona o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů (zákon č. 241/2000 Sb.) a zákona o Policii ČR (zákon č. 283/1991 Sb. a dalších právních předpisů a metodických doporučení. Ústava ČR mimo jiné deklaruje jako součást ústavního pořádku ČR listinu základních práv a svobod. Zákonem o bezpečnosti ČR je vytvářen základní právní rámec pro upřesňující zákony, na základě, kterých je upraven chod státu v případech, kdy by nastal některá z krizových situací. Kromě toho uvedený zákon také vymezuje situace, okolnosti, způsob a rozsah, za nichž mohou být v důsledku vzniklé krizové situace omezena práva a svobody občanů.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> *Ústava, ústavní zákony* [online]. Praha: *Zákony pro lidi*, 2010 [cit. 2023-02-15]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/obor/ustava-a-ustavni-zakony>

### 3 Operační střediska Policie České republiky

Operační středisko je pracovištěm, které zajišťuje nepřetržitý jednotný a koordinovaný výkon operačních činností, ale i specifických (operační) činností, jejichž smyslem je zabezpečit plnění úkolů policie na spravovaném území.

V rámci systému operačních středisek působí u policie tato operační střediska:

- integrovaná operační střediska,
- operační středisko operačního odboru Policejního prezidia České republiky (dále jen „operační středisko prezidia“),
- operační střediska (odbory, skupiny) útvarů policie s celostátní působností (dále jen „operační středisko útvaru policie s celostátní působností“).<sup>31</sup>

#### 3.1 Základní úkoly operačních středisek

K základním úkolům operačního střediska patří především poskytování nezbytného servisu příslušníkům policie vykonávajícím služby související s plněním služebních úkolů. Jedná se zejména o koordinaci a řízení sil a prostředků nezbytných při zajišťování policejních akcí a bezpečnostních opatření. Dalším úkolem operačního střediska je zajišťování spolupráce s ostatními útvary policie, ale i jinými subjekty. Jedním z dalších základních úkolů je pořizování a shromažďování informací o událostech, v rozsahu, který je potřebný pro rozhodování vedoucích policistů, ale také informace o opatřeních, která byla přijata k řešení vzniklé situace. Operační středisko nashromážděné informace vyhodnocuje a v případě potřeby obstarává jejich doplnění a upřesnění. Po provedení uvedených úkonů jsou získané informace předávány kompetentním vedoucím policistům spolu s informacemi o opatřeních, která byla dosud provedena, popřípadě i s návrhem na možnosti řešení vzniklé události. Úlohou operačního střediska je také plnění úkolů hlášené služby. Nezanedbatelným úkolem je také vedení přehledu o dostupných silách a prostředcích, které má PČR v daný operační den k dispozici.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> ŠTEINBACH, M. *Čtvrtstoletí Policie České republiky: 25 let Policie České republiky 1991-2016*. 1. vyd. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2016. 127 s. ISBN 978-80-260-9597-2. s. 31

<sup>32</sup> Policie České republiky: *Operační středisko* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2016 [cit. 2023-04-26]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/operacni-stredisko-prezidia.aspx>

K plnění svých úkolů využívají operační střediska sjednocený komunikační a řídicí systém nazývaný jako Dispečer-Maják 158. K činnosti operačního střediska patří také zajišťování výdeje dat z evidencí, děje se tak především v situacích, kdy není možné potřebná data získat na základě činnosti dozorcí služby, popřípadě lustračního pracoviště. Pro tyto účely slouží i v případě technických problémů či jiných objektivních potíží. V případě dotazování pro jiné příjemce, označuje pro výdej dat pouze ty evidence, které jsou pro splnění úkolu příjemcem požadovány. Operační střediska se spolupodílí také na dopravním zpravodajství, zabezpečují sledování kamerového systému, technického zařízení zajišťujícího plnění úkolů podle právního předpisu; obrazové informace vyhodnocují a záznamy archivují. K úkolům operačních středisek patří i zajišťování přenosu neutajovaných informací a nepřetržitého spojení s ostatními útvary policie. Tento úkol je realizován pomocí spojovací, záznamové a výpočetní techniky s využitím faxového provozu, sítě Internet, elektronické pošty v síti Intranet a Internet. K výčtu úkolů operačních středisek patří také zajišťování nepřetržité obsluhy informačních a komunikačních systémů nakládajících s utajovanými informacemi a dále také obsluha digitální radiové sítě Pegas – Matra v rámci své působnosti. Zajišťují opatření při vyslání signálu nouze terminálem systému. Dále také přebírají informace o jeho poruše, ztrátě terminálu a žádosti o změnu provozního uspořádání. V případě vzniku těchto stavů neprodleně vyrozumí určená pracoviště nebo pracovníky zajišťující provozuschopnost nainstalované techniky.<sup>33</sup>

### 3.2 Organizace práce operačních středisek

Jak vyplývá z organizačního diagramu, organizace výkonu činností operačních středisek na nejvyšší úrovni přináležejí operačnímu odboru policejního prezidia. Na nižší úrovni operačního řízení se nachází integrovaná operační střediska krajských ředitelství PČR (viz Příloha 1 – organizační struktura Policie ČR), zde je nutné podotknout, že slovo „integrované“ je zapotřebí vnímat ve smyslu operačního řízení v rámci místní příslušnosti jednotlivých územních odborů, které z organizačního hlediska spadají pod příslušné krajské ředitelství.

V této souvislosti je velmi důležitou pozicí pozice vedoucího směny operačního dne, který plní celou řadu úkolů. K těm hlavním patří především

---

<sup>33</sup> ŠTEINBACH, M. *Čtvrtstoletí Policie České republiky: 25 let Policie České republiky 1991-2016*. 1. vyd. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2016. 127 s. ISBN 978-80-260-9597-2.

koordinace operační činnosti prováděné v rámci krajského ředitelství policie při dohledu nad veřejným pořádkem a bezpečností, dopravou a opatřeními v příhraničních oblastech v souladu s mezinárodními smlouvami. Dále pak koordinace a usměrňování opatření přijatých ke zvládnutí mimořádných událostí, koordinace nebo řízení přípravy a opatření přijatých ke zvládnutí mimořádné události podle příkazů velitele zásahu, pokynů operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace, koordinace nebo řízení přípravy a opatření přijatých ke zvládnutí krizového stavu podle pokynů příslušného orgánu krizového řízení, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace a celá řada dalších úkolů, které s ohledem na jejich množství nelze s ohledem k rozsahu práce vyjmenovat.<sup>34</sup>

### **Policista pro řízení a koordinaci sil a prostředků**

Plní úkoly obdobné jako vedoucí směny operačního dne. Namátkově lze uvést některé z těchto úkolů:

- dohlíží nad veřejným pořádkem a bezpečností, dopravou a opatřeními v příhraničních oblastech v souladu s mezinárodními smlouvami,
- koordinuje operační činnosti prováděné v rámci krajského ředitelství policie,
- koordinuje a usměrňuje opatření přijatá ke zvládnutí mimořádných událostí,
- koordinuje nebo řídí přípravu a opatření přijatá ke zvládnutí mimořádné události podle příkazů velitele zásahu, pokynů operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace,
- koordinuje nebo řídí přípravu a opatření přijatá ke zvládnutí krizového stavu podle pokynů příslušného orgánu krizového řízení, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace, vyhláší a koordinuje policejní akce a uzávěry a další.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> ŠTEINBACH, M. *Čtvrtstoletí Policie České republiky: 25 let Policie České republiky 1991-2016*. 1. vyd. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2016. 127 s. ISBN 978-80-260-9597-2. s. 218

<sup>35</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009, o operačních střediscích, ve znění pozdějších předpisů.

## **Policista pro řízení územních odborů a dozorčích služeb**

- koordinuje operační činnosti v rámci příslušných územních odborů a dozorčích služeb při dohledu nad veřejným pořádkem a bezpečností, dopravou a opatřeními v příhraničních oblastech v souladu s mezinárodními smlouvami.

Kromě výše uvedeného, obdobně jako je tomu v případě vedoucího směny operačního dne vykonává především následující činnosti:

- koordinuje a usměrňuje opatření přijatá ke zvládnutí mimořádných událostí,
- odpovídá za přesné a včasné plnění úkolů hlásné služby.

dále pak také obdobně, jako je tomu v případě policisty pro řízení a koordinaci sil a prostředků zodpovídá za:

- vyhlášení a koordinaci policejní akce a uzávěry v případech nebezpečí z prodlení a odpovídá za obsahovou správnost vydávaných informací,
- zajišťování realizace plánovaných opatření v případě vyhlášení policejních akcí,
- vedení denních přehledů o policejních silách a prostředcích a další úkoly.<sup>36</sup>

## **Policista příjmu linky 158**

- přijímá tísňové výzvy na linku 158 za využití systému Maják 158,
- vyhodnocuje je, klasifikuje dle závažnosti a zpracovává podle místní a věcné příslušnosti k přijetí nezbytných opatření,
- spolupracuje s pracovištěm hasičského záchranného sboru spravujícím jednotné evropské číslo tísňového volání 112.<sup>37</sup>

## **Pracovník lustračního pracoviště**

- vydává data z evidencí, přičemž při provádění dotazů pro jiné příjemce označuje pro výdej dat pouze ty evidence, které jsou pro splnění úkolu příjemcem požadovány,
- eviduje požadavky s možnou zpětnou identifikací žadatele.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009, o operačních střediscích, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>37</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009, o operačních střediscích, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>38</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009, o operačních střediscích, ve znění pozdějších předpisů.

## **Pracovník pracoviště pro neverbální komunikaci**

- zabezpečuje faxové spojení, v mimopracovní době též pro organizační články krajského ředitelství policie,
- přijímá a zpracovává utajované informace,
- přijímá, eviduje, vyhodnocuje, zpracovává a předává zprávy, informace a hlášení zasílaná jinými útvary a organizačními články policie pro organizační články krajského ředitelství policie,
- plní další úkoly podle pokynů vedoucího operačního odboru krajského ředitelství policie a vedoucího směny operačního dne.<sup>39</sup>

### **3.3 Integrované operační středisko**

Integrovaným operačním střediskem se rozumí pracoviště integrované organizačně, materiálně a personálně v rámci operačního odboru krajského ředitelství policie. Organizace výkonu činností na integrovaném operačním středisku připadá na komisaře, vrchní inspektory a operátory informačních a komunikačních technologií, zařazených na pracovních pozicích s uloženou povinností plnit svěřené úkoly.

Za směnu operačního dne je pokládána skupina pracovníků, v jejímž čele stojí určený vedoucí, přičemž směna zajišťuje plnění úkolů na jednotlivých pracovištích operačního střediska. V pravomoci vedoucího operačního střediska je rozhodnout o případném posílení směny o další pracovníky. Všichni pracovníci přítomní na směně operačního dne plní úkoly, které pro ně vyplývají zejména z platných interních aktů řízení.<sup>40</sup>

### **3.4 Operační středisko policejního prezidia**

Je nadřízené operačním střediskům krajských ředitelství policie. Vedoucí směny operačního dne koordinuje operační činnosti prováděné na Policejním prezidiu České republiky při dohledu nad veřejným pořádkem a bezpečností, dopravou a opatřeními

---

<sup>39</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009, o operačních střediscích, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>40</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009, o operačních střediscích, ve znění pozdějších předpisů.

v příhraničních oblastech v souladu s mezinárodními smlouvami plní úkoly, které metodicky usměrňuje. Konkrétně se jedná o tyto úkoly:

- koordinuje a usměrňuje opatření přijatá ke zvládnutí mimořádných událostí,
- koordinuje nebo řídí přípravu a opatření přijatá ke zvládnutí mimořádné události podle příkazů velitele zásahu, pokynů operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace,
- koordinuje nebo řídí přípravu a opatření přijatá ke zvládnutí krizového stavu podle pokynů příslušného orgánu krizového řízení, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace,

Stejně jako vedoucí směny operačního dne integrovaného operačního střediska:

- odpovídá za přesné a včasné plnění úkolů hlásné služby,
- soustřeďuje informace potřebné k poskytování objektivních údajů pro rozhodování příslušných vedoucích policistů o opatřeních k řešení bezpečnostní situace a zajišťuje jejich bezodkladné informování,
- řídí a koordinuje činnosti pracovníků ve směně operačního dne,
- odpovídá za dodržování jejich služební kázně,
- plní další úkoly podle rozkazů a pokynů příslušných vedoucích policistů,
- samostatně provádí metodický odborný dohled a vysoce náročné kontroly v oblasti činnosti operačních středisek na ostatních operačních střediscích a dozorčích službách a celou řadu dalších úkolů,<sup>41</sup> jako například:
- nese zodpovědnost za zajištění faxového spojení a přítomnost stálé obsluhy elektronické pošty v rámci intranetové a internetové sítě a má ve správě spravuje předepsané administrativní pomůcky,
- nese také zodpovědnost za zajištění stálé obsluhy informačních a komunikačních systémů, které obsahují utajované informace,
- zastupuje vedoucího a zástupce vedoucího operačního odboru prezidia v případě jejich nepřítomnosti,
- je přítomen na jednání ranního štábu policejního prezidenta a přísluší mu pravomoc rozhodovat o používání služebního vozidla.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009, o operačních střediscích, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>42</sup> WEISS, T. *Role policie a armády v Evropské unii: analýza evropské a národní úrovně s využitím případové studie České republiky*. Praha: Karolinum, 2014. 264 s. ISBN 978-80-246-2381-8. s. 16



## 4 Tísňové volání

Vstup České republiky do Evropské unie si vyžádal splnění celé řady přístupových podmínek, ke kterým kromě jiných patřilo také sladění evropského tísňového volání a zavedení čísla 112 pro tísňová volání.<sup>43</sup>

O zavedení jednotného čísla pro tísňová volání v rámci Evropy rozhodla Rada Evropských společenství rozhodnutím vydaným pod číslem 91/396/EHS již 29. července 1991. Zavedení jednotného čísla má usnadňovat komunikaci mezi tísňovými linkami v rámci zemí Evropské unie, a to především z důvodu výrazného nárůstu pohybu osob napříč Evropou.<sup>44</sup>

Jednotlivé státy používají pro tísňové volání vlastní tísňová čísla, která však cizinci ne vždy znají a pokud je znají, často se stává, že překážkou pro jejich využití je neznalost jazyka. Právě k odbourání těchto překážek slouží tísňové číslo 112, na kterém musí být zajištěno přijetí zprávy o vzniku mimořádné situace i v cizím jazyce, aby mohla být zabezpečena situaci odpovídající reakce. Postup pro zajištění patřičných opatření má být modifikován takovým způsobem, aby co nejlépe reflektoval na uspořádání organizace nouzových systémů na národních úrovních. Evropské číslo pro tísňové volání bylo v České republice zavedeno souběžně s národními čísly pro tísňové volání 150, 155, 158.<sup>45</sup>

Jednou z podmínek také bylo zavedení evropského čísla pro tísňové volání do veřejných telefonních sítí, digitálních sítí pro integrované služby a do veřejných mobilních služeb.<sup>46</sup> V současnosti musí být všechny členské státy Evropské unie schopny přijímat hovory na čísle tísňového volání 112, a to jak z pevných telefonních linek, tak i z mobilních telefonů, soukromých telefonních ústředen a veřejných telefonních automatů.<sup>47</sup>

---

<sup>43</sup> OŠTÁDALOVÁ, T.: *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005. 76 s. ISBN 80-86634-69-8. s. 3

<sup>44</sup> OŠTÁDALOVÁ, T.: *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005. 76 s. ISBN 80-86634-69-8. s. 7

<sup>45</sup> Hasičský záchranný sbor. *Tísňová volání v české republice*. [online]. Praha: Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR © 2023 [cit. 2023-04-29]. Dostupné z: [https://www.Tísňová volání v České republice - Hasičský záchranný sbor České republiky \(hzscr.cz\)](https://www.Tísňová volání v České republice - Hasičský záchranný sbor České republiky (hzscr.cz))

<sup>46</sup> OŠTÁDALOVÁ, T.: *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005. 76 s. ISBN 80-86634-69-8. s. 7

<sup>47</sup> OŠTÁDALOVÁ, T.: *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005. 76 s. ISBN 80-86634-69-8. s. 9

V České republice se k problematice tísňového volání vztahuje celá řada právních předpisů. Jedná se zejména usnesení vlády č. 391/2000, k zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice, ve znění usnesení vlády č. 350/2002, zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a změně některých zákonů (zákon o elektronických komunikacích), zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a změně některých zákonů, vyhlášku č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, vyhlášku č. 238/2007 Sb., o rozsahu, formě a způsobu předávání osobních a identifikačních údajů, formě databáze těchto údajů a rozsahu, formě a způsobu předávání těchto údajů subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání a vyhlášku č. 290/2007 Sb., o úhradě nákladů na databázi údajů pro potřeby tísňového volání.<sup>48</sup>

Jak bylo již výše uvedeno, v České republice fungují pro tísňová volání souběžně čísla 112, 150, 155, 158. Příjem volání na tísňová čísla zajišťují příslušná pracoviště (operační střediska) jednotlivých složek integrovaného záchranného systému,<sup>49</sup> která hovory nejen přijímají, ale také je vyhodnocují. Informace získané na tísňových linkách jsou v rámci rozhodovacího procesu postoupeny na příslušná pracoviště operačního řízení, a tvoří proto základ odborné pomoci v nouzových situacích. Dalším velice důležitým prvkem je vzájemná komunikace mezi jednotlivými složkami IZS, a to proto, aby získané informace byly včas a správně předány příslušné složce IZS.<sup>50</sup>

### **Telefonní centrum tísňového volání**

Fungování a koordinaci IZS jako celku zajišťuje Hasičský záchranný sbor České republiky, který na svých krajských operačních a informačních střediscích (KOPIS) přijímá volání jednak na tísňovou linku 112 a současně také národní tísňovou linku 150, a to jak z mobilních, tak i pevných sítí. Za tímto účelem je zřízeno čtrnáct specializovaných a jazykově vybavených pracovišť - telefonních center tísňového volání 112 (TCTV), která jsou nedílnou organizační součástí KOPIS. TCTV zajišťují příjem tísňového volání na linku 112 pro součinnost všech složek IZS. Důležité v tomto případě je propojení pomocí technologií určených k přenosu dat prostřednictvím datových vět.

---

<sup>48</sup> FINGERMANNOVÁ, H. Tísňové volání a nové technologie. *Ochrana&Bezpečnost*. 2015. č. 2. s. 1-44. ISSN 1805-5656. s. 8

<sup>49</sup> Hasičský záchranný sbor ČR, Policie ČR, Zdravotnická záchranná služba

<sup>50</sup> MATOUŠ, M. Systém tísňového volání ve vybraných členských státech Evropské unie. *Bezpečnostní teorie a praxe/Security Theory and Practice*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2022. č. 1, ISSN 1801-8211

Využívány mohou být i společné konferenční hovory, případně lze volajícího propojit s příslušným operačním střediskem, kompetentním k řešení oznámení. Síť TCTV je vzájemně hlasově a datově propojena a v případě výpadku či přetížení jednoho centra dochází k automatickému přesměrování hovorů na jiné TCTV, bez toho, aniž by tento výpadek volající zaznamenal.<sup>51</sup>

Pro potřeby datového přenosu zpráv jsou integrovaná operační střediska Policie ČR vybavena komunikačním a řídicím systémem „DISPEČER – MAJÁK 158“.

### **Komunikační a řídicí systém „DISPEČER-MAJÁK 158“**

Jedná se o programové vybavení, které je provozováno operačními středisky Policie ČR. Uvedený systém byl upraven výlučně pro potřeby policie a je provozován za účelem zautomatizování a zjednodušení administrativních činností na operačních střediscích, spočívajících zejména v dokumentaci údajů (včetně osobních), týkajících se tísňových výzev, relevantních reakcí na ně a opatření přijatých k nápravě poruchového stavu. Údaje jsou v systému ukládány v datové podobě. Použití datového přenosu zpracovaných údajů může probíhat v reálném čase mezi jednotlivými operačními středisky, mezi operačními středisky a jednotlivými útvary policie, ale i složkami IZS a také s policisty v terénu. Přináší úsporu času ve prospěch okamžitého řídicího a rozhodovacího procesu a umožňuje rychlou koordinaci nasazení policejních sil a prostředků.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> MATOUŠ, M. Systém tísňového volání ve vybraných členských státech Evropské unie. *Bezpečnostní teorie a praxe/Security Theory and Practice*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2022. č. 1, ISSN 1801-8211

<sup>52</sup> LUKÁŠ, L. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2011. Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). 182 s. ISBN 978-80-7385-105-7. s. 138-139

## 5 Komunikace a tísňová komunikace

V této kapitole bude nejprve popsána obecná charakteristika komunikace jako procesu, následně budou představeny její základní druhy, a nakonec bude pozornost zaměřena na komunikaci na tísňové lince, s akcentem na jednotlivé situace, které mohou při volání na tísňovou linku nastat.

### 5.1 Definice komunikace

Za komunikací je označován proces, v rámci, kterého probíhá výměna informací mezi dvěma či více osobami, ale může se jednat také o určitý typ interakce našeho vnitřního světa.<sup>53</sup> Komunikace slouží jako prostředek, s jehož pomocí mohou být přenášeny aktuální myšlenky, čímž je lidem umožňováno vzájemně se dorozumívat. Svým učiněným sdělením se komunikátor snaží dosáhnout pro něho potřebného cíle. Smyslem jeho sdělení se snaha vyvolat v příjemci takovou reakci, v jejímž důsledku, by měla nastat změna, která by byla ku prospěchu komunikátora. Komunikace tak sehrává nezastupitelnou roli pro navazování vztahů mezi lidmi, které jsou důležité nejen v soukromém, ale i profesním životě. Všeobecně dochází k rozlišování dvou typů komunikace. Jedná se o verbální komunikaci a neverbální komunikaci.<sup>54</sup>

### 5.2 Základní typy komunikace

Verbální komunikace představuje způsob dorozumívání mezi jednou, dvěma a více osobami prostřednictvím jazyka a řeči. Slovní komunikace představuje kombinaci, popřípadě tvorbu znaků jazyka (příprava projevu v psané podobě, promýšlení řeči a artikulace, volba stylu řeči, popřípadě řečové strategie a diplomacie.<sup>55</sup> Verbální komunikace dává možnost vybírat, seskupovat a vytvářet jazykové znaky, předávat a přijímat slovní a následně jim porozumět. Nástrojem, s jehož pomocí je možné se dorozumívat pomocí mluvené řeči, je jazyk. Slova jsou jednak nástrojem sloužícím k výkladu konkrétních faktů, ale dávají také možnost dotazovat se a přijímat odpovědi. Na komunikaci působí celá řada činitelů, přičemž za hlavní z nich, jež zásadním způsobem ovlivňující komunikaci je možné označit osobnostní a charakterové vlastnosti

---

<sup>53</sup> DEVITO, J. A.: *The interpersonal communication book*. 13. vyd. Boston: Pearson, 2013. 432 s. ISBN 978-0-205-03108-5. s. 3

<sup>54</sup> MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005. 159 s. ISBN 80-86898-37-7. s. 7

<sup>55</sup> VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4. s. 106

mluvčího, ale stejně tak i příjemce, výběr prostředků užitých ke komunikaci, ale i to jaký způsob a forma jsou vybrány ke komunikaci, jaký je obsah toho, co je sdělováno a v neposlední řadě jsou to podmínky, za nichž se komunikace uskutečňuje.<sup>56</sup>

Neverbální komunikace představuje komunikaci člověka, která je realizována bez použití slov. Neverbální komunikace je uskutečňována gesty, pohyby těla a hlavy, mimickými projevy, pohledem, tónem hlasu, vzdáleností mezi komunikujícími, tělesnou blízkostí, oděvem a dalšími prvky vnějšího zjevu.<sup>57</sup>

Přestože verbální sdělení sehrává vždy prvořadou roli, je zapotřebí mít na paměti také skutečnost, sdělované informace mají zčásti také svoji ojedinělou podobu. To je důležité přinejmenším ze dvou důvodů. Díky neverbálnímu projevu je možné snáze pochopit smysl sdělované informace, tedy co chce sdělující říci, ale na straně druhé je možné kontrolovat a využívat vlastní neverbální projevy během komunikace.<sup>58</sup> Ačkoli je verbální komunikace důležitá, není jen jedinou formou komunikace pro předávání informací. Nemalý význam je přikládám také reakci a pochopení osob, které jsou zapojeny do komunikačního procesu.<sup>59</sup>

### 5.3 Komunikace na tísňové lince

Komunikace na tísňových linkách je o to těžší, že se děje pouze ve verbální rovině, o to je mnohem důležitější správná volba vhodných slov. Dokázat využít veškerých komunikačních dovedností při hovoru je velkým přínosem. Na tísňové lince je pro zdárnou komunikaci důležité nejen správně volit slova, ale neméně důležité je umění správně naslouchat, rychle se umět rozhodovat a uvědoměle jednat. Zpravidla se volající jedinci právě nachází v krizové situaci, kterou nejsou schopni sami řešit bez emocí a spoléhají se na bezodkladnou pomoc od člověka na tísňové lince.

---

<sup>56</sup> MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005. 159 s. ISBN 80-86898-37-7. s. 8

<sup>57</sup> VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4. s. 141

<sup>58</sup> ČÍRTKOVÁ, L.: *Policejní psychologie*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006. 309 s. ISBN 80-86898-73-3. s. 237

<sup>59</sup> CORMIER, S. *La communication et la gestion*. 2. vyd. Québec: Presses de l'Université du Québec, 2006. 247 s. ISBN 9782760514614. s. 30

## Počáteční kontakt s volajícím

Jak bylo již výše uvedeno, umění aktivního naslouchání patří k nejdůležitějším dovednostem operátora na tísňové lince. Tím, že operátor naslouchá, utvrzuje volajícího v tom, že je ochoten ho vyslechnout a dodává tak volajícímu pocit bezpečí a jistoty, že mu někdo v jeho nelehké situaci pomůže a nebude ho hned odsuzovat, kritizovat či jinak hodnotit.<sup>60</sup> Velmi důležité je naslouchat nezaujatě a být otevřený informacím. Na straně druhé je důležité také kritické myšlení s předpokladem vyhodnocení sdělení a vytvoření si úsudku o obsahu sdělovaného a situaci. Nezaujaté naslouchání je stejně důležité jako to kritické. Nezaujaté naslouchání umožňuje lepší porozumění sdělení, zatímco kritické naslouchání pomáhá sdělení vyhodnotit a analyzovat.<sup>61</sup> Slyšíme díky sluchu, uším, ale umět naslouchat, to „*znamená vnímat, pochopit a reagovat*“. Při naslouchání druhému mluvíme pouze v případech, když chceme dát najevo, že mluvčímu rozumíme, v tom případě opakujeme, co nám bylo sděleno nebo mluvíme tehdy, když mluvčímu nerozumíme, pak je vhodné se doptávat. To pak může dávat volajícímu pocit, že byl vyslyšen a pochopen.<sup>62</sup>

- **Vedení telefonního hovoru**

Telefonní rozhovor je formou verbální komunikace, při níž protistrany zpravidla nevidí. V tomto případě se potom jeví jako vhodné, aby se operátor pokusil do rozhovoru vnést pozitivní náladu, případně úsměv, který volající sice nevidí, ale vytuší. Hovor by měl být ze strany operátora veden vlídným tónem hlasu, a operátor by měl volajícímu poskytnout v případě potřeby pauzy pro možnost vyjadřovat pocity. Operátor by měl při vedení hovoru na tísňové lince mít na paměti tři základní pravidla. Vyjadřování by mělo být stručné, protože čas sehrává mnohdy rozhodující roli, jasné, to znamená, že by měl volajícího vést k jasnému sdělení, co je důvodem jeho volání na tísňovou linku a výstižné, čímž je myšleno získat od volajícího informace důležité pro zvolení následného postupu. Poté co volající sdělí operátorovi prvotní informace, je v případě potřeby možné dotazovat se na další skutečnosti, které by mohly vést k ozřejmění povahy oznámení.

---

<sup>60</sup> VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4. s. 123

<sup>61</sup> DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vydání. Praha: Grada Publishing, 2008. 512 s. ISBN 978-80-247-2018-0. s. 112

<sup>62</sup> MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. 325 s. ISBN 978-80-247-2339-6. s. 86

Operátorovou schopností by mělo být neprodlené vyhodnocení a posouzení získaných informací, a to především s ohledem na jejich význam a volbu následného postupu.<sup>63</sup>

- **Zakončení hovoru a následné předání základních informací**

Jak bylo již výše uvedeno, operátor musí po zakončení hovoru sdělení informace neprodleně vyhodnotit a určit, která ze složek integrovaného záchranného systému bude příslušná k řešení události. V případě, že je zapotřebí komunikovat s případnými dalšími dotčenými osobami, je nezbytné určit, kdo potřebné činnosti vykoná. Může se například jednat o komunikaci s členy rodiny, ve smyslu jejich vyrozumění o nastalých skutečnostech. Součástí této komunikace je také poskytnutí informací o tom, jak by se měli zachovat a co by bylo vhodné, aby v dané situaci udělali. V případě potřeby by jim měla být poskytnuta informace o možnosti využití intervenční péče.<sup>64</sup>

- **Zásady profesní komunikace pracovníků tísňové linky**

Pro komunikaci na tísňové lince platí základní pravidla a postupy pro přijímání a vedení hovorů, které by operátoři tísňových linek měli mít dostatečně zažity. K uvedeným pravidlům patří zejména představení se s následným uvedením názvu složky IZS, včetně její působnosti. Získání osobních informací, týkajících se volající osoby, včetně telefonního spojení pro případ následného využití. Označení místa události a místa odkud volá, včetně informací, zda je přímo účasten události nebo je pouze osobou, která událost oznamuje.<sup>65</sup> Operátor by měl dále usilovat o získání maximálně možného rozsahu informací, souvisejících s oznamovanou událostí. K tomu by měl využít sedm základních otázek kriminalistů, to znamená kdo, co, kdy, kde, jak, čím, proč. Další důležitou otázkou je dotaz na rozsah vzniklé škody a případné následky. Operátor by si měl o získaných informacích čitelně vést alespoň heslovité záznamy. Pro zajištění dostatečného množství informací lze pokládat volajícímu dotazy týkající se doplňkových informací. Jakmile operátor získá uvedené informace, je zapotřebí učinit rozhodnutí a zvolit odpovídající postup, aby nedocházelo k případnému zhoršení nastalé situace, případně může operátor volajícímu uložit přijetí nezbytných opatření. Důležité také je, aby operátor oznámil volajícímu, která ze složek IZS bude kompetentní k řešení jeho oznámení, případně kde má vyčkat příjezdu například hlídky PČR nebo záchranné zdravotnické služby apod. V okamžiku, kdy operátor vyhodnotí volání jako tísňové

---

<sup>63</sup> VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4. s. 123

<sup>64</sup> VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4. s. 124

<sup>65</sup> VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4. s. 125

volání, musí poskytnout volajícímu pokyny a informace o dalším postupu a musí mu sdělit, co má dělat, jak se má případně na místě události chovat. V nezbytných případech může operátor také poskytovat odborné rady do telefonu, a to až do doby, než na místo dorazí kompetentní složka integrovaného záchranného systému. V případě, že operátor vyhodnotí, že se o tísňové volání nejedná, může poskytnout volajícímu potřebné rady, informace, popřípadě kontakt, kam má volající možnost se k řešení svého problému obrátit. Aby nedocházelo k případnému neodůvodněnému blokování tísňové linky, měl by být operátor schopen, na základě svých získaných zkušeností, diagnostikovat co nejdříve volajícího, který by měl být upozorněn na skutečnost, že jeho oznámení nevykazuje známky tísňového charakteru, jeho život není vzniklou situací ohrožen, načež by měl být hovor ze strany operátora ukončen.<sup>66</sup>

## 5.4 Problémy vznikající při komunikaci

V každodenní činnosti operátorů tísňových linek nastávají okamžiky, kdy volání na tísňovou linku není odůvodněné, přičemž tato volání vykazují určitá specifika. Oznamovatelé jsou v některých případech rozrušeni, popřípadě se z nějakého důvodu nachází v silném emočním vypětí, neovládají český jazyk, nemají dostatečné komunikační schopnosti a dostatečnou slovní zásobu (děti) či z řady dalších důvodů, a je pak velmi složité získat od takového volajícího dostatečné množství potřebných informací pro vyslání některé ze složek integrovaného záchranného systému. V takovýchto případech je na operátorovi tísňové linky, aby dokázal navodit příhodné podmínky k tomu, aby byl volající schopen učinit oznámení. Ze všech možných druhů problematických volání na tísňovou linku lze pro ilustraci uvést alespoň některá z nich.

- **Mlčící volající**

V případě, kdy volající mlčí, je důležité, aby operátor tísňové linky bedlivě vnímal veškeré zvuky a případné hlasy, aby je mohl využít k následnému navázání rozhovoru s volajícím. Převážná část hovorů tohoto typu patří k obtěžujícím, avšak mimořádně mohou nastat situace, kdy volající nemůže nebo není schopen v daném okamžiku mluvit. Příčinou může být zdravotní indispozice, případně může být volající ohrožován jinou osobou. Pro takové situace je vhodné zopakování volajícím sdělených informací, pokud vůbec nějaké informace stačil sdělit. Za účelem obnovení hovoru a navázání slovního kontaktu s volajícím jsou koncipována ustálená doporučení. Prvotním úkolem

---

<sup>66</sup> VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4. s. 125



je v takovýchto situacích zjistit, jaká je případná míra ohrožení volajícího. Pro tato případy se jeví jako vhodné položení uzavřené otázky, typu: Haló, jste tam ještě? Jste v pořádku? Ohrožuje Vás někdo? Prosím odpovězte, stačí ANO či NE? K tomu, aby byl volající znovu zapojen do hovoru, je možné následně klást otázky otevřené, jako například Co mi ještě můžete říct? Co si myslíte o tom, co se stalo? Čím to začalo? Zkrátka je důležité podnítit ve volajícím zájem pokračovat v hovoru.<sup>67</sup>

- **Volající, který se stále opakuje**

V případech, kdy volající dokola opakuje své prvotní sdělení, je důvodné se domnívat, že tak volající činí v úmyslu sdělit maximální množství informací. Mluví rychle, překotně a opakuje se a v podstatě tak pouze prodlužuje hovor. Za dané situace je namístě, aby se operátor tísňové pokusil zjistit, zda se volající nachází ve stavu aktuálního ohrožení a ve zkrácené podobě mu sdělil obsah oznamované skutečnosti, čímž se ujistí v tom, že má veškeré potřebné informace. Před ukončením rozhovoru povzbudí volajícího s odkazem na skutečnost, že se mu brzy dostane požadované pomoci.<sup>68</sup>

- **Děti**

Děti patří k nejčastěji volajícím skupinám osob, které volají na tísňovou linku, a ve většině případů se jedná o bezdůvodná volání. V případě dětí volajících na tísňovou linku je však nezbytná patřičná míra obezřetnosti. Proto je v těchto případech vhodné přijímat takové hovory jako tísňová volání, a to až do doby, než se prokáže případné zneužívání tísňové linky. Efektivně vedená komunikace vyžaduje napojení na osobu, s níž je veden rozhovor. Což u dětí platí zejména. Napojit se, to znamená porozumět a přizpůsobit se zájmům dítěte, pochopit myšlenkový a emoční svět, způsob vyjadřování a komunikace.<sup>69</sup> V případě dětských volajících lze činnost policistů na lince přirovnat k práci ve smyslu sociální pedagogiky, týkající se pomoci a péče v terénu, poskytované jedincům, kteří se nachází v ohrožení, popřípadě jedinců žijících v sociálně znevýhodněném prostředí apod.<sup>70</sup>

---

<sup>67</sup> VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4. s. 130

<sup>68</sup> VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4. s. 130

<sup>69</sup> DELFOS, M. *Pověz mi ...: jak vést profesionální rozhovor s dětmi mezi 4 a 12 lety*. Francie. Praha: Portál, 2018. 200 s. ISBN 978-80-262-1327-7. s. 43

<sup>70</sup> BENDL, S. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, 2016. 334 s. ISBN 978-80-7290-881-3. s. 52

## 6 Metodika výzkumu

Pro výzkumné účely této bakalářské práce a naplnění jejích cílů bylo realizováno dotazníkové šetření. Výzkumné šetření bylo realizováno pomocí kvantitativní výzkumné strategie, jako metoda sběr dat byl použit dotazník.<sup>71</sup> Kvantitativní výzkumná strategie byla zvolena především z důvodu jejích předností, jakými jsou například užitečnost při zkoumání velkých skupin, relativně rychlý a přímočarý sběr dat a jejich relativně rychlá analýza a relativní nezávislost výsledků na výzkumníkovi. Na straně druhé je korektní uvést, že kvantitativní výzkum má i svá negativa, zejména pak skutečnost, že teorie použité výzkumníkem nemusí vždy odpovídat místním podmínkám.<sup>72</sup> Respondentům byl distribuován nestandardizovaný dotazník vlastního designu autora, který obsahoval uzavřené otázky, u nichž měli respondenti možnost výběru z několika možností.

Získaná data byla vyhodnocena a graficky zpracována. Na základě získaných údajů byla následně formulována konkrétní doporučení pro zlepšení současné praxe.

### 6.1 Cíle výzkumné činnosti

Hlavním cílem práce bylo analyzovat činnost a strukturu operačního řízení a operačních středisek Policie ČR. Vedlejším cílem práce bylo na základě analýzy navrhnout optimalizaci a zefektivnění fungování operačních středisek z hlediska práce a komunikace policistů na tísňové lince 158.

### 6.2 Výzkumné otázky

- 1) Jaký způsob organizačního řešení IZS z hlediska efektivity a organizace považují zaměstnanci střediska za nejvýhodnější?
- 2) Považují zaměstnanci operačního střediska efektivitu organizace a komunikace a vyhodnocování událostí spadajících do kompetence PČR na tísňové lince 112 za optimální?
- 3) Považují klienti efektivitu komunikace na tísňové lince 112 za stejnou, jako na lince 158?

---

<sup>71</sup> HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2. s. 45

<sup>72</sup> HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2. s. 49

### 6.3 Charakteristika výzkumného souboru

Dotazníkové výzkumné šetření probíhalo mezi dvěma skupinami respondentů, kdy na jedné straně byly nestandardizované dotazníky vlastního designu autora distribuovány mezi všechny pracovníky konkrétního Integrovaného operačního střediska při Krajském ředitelství policie Středočeského kraje, kde vedení střediska souhlasilo s realizací anonymního dotazníkového šetření (výzkumný soubor respondentů č. 1). Vedení i respondenti byli seznámeni s tím, že výsledky výzkumu budou použity čistě pro akademické účely spojené s vypracováním této práce a že šetření bude zcela anonymní.

Celkem bylo distribuováno 50 dotazníků, které byly pro vyplnění poskytnuty všem zaměstnancům, kteří se starají o odbavování tísňového volání na lince 158, ale i všem komisařům, inspektorům, i vrchním inspektorům apod., kteří jsou na středisku pracovně zařazení. Dotazníky byly na středisko distribuovány autorem práce osobně, a stejnou formou byly vyplněné získány zpět. Žádná třetí osoba neměla k vyplněným dotazníkům přístup, čímž byla zajištěna naprostá anonymita šetření.

Druhou skupinou respondentů pak bylo 100 jedinců, kteří již v minulosti využili tísňového volání na linku 158, nebo 112 nebo obě (výzkumný soubor respondentů č. 2). Tito respondenti byli osloveni autorem osobně, a to v centrech měst Benešov, Praha a Kolín. Autor se náhodně selektovaných respondentů na ulici nejprve dotázal, zda mají osobní zkušenost s voláním na uvedené linky, a pokud byla jejich odpověď kladná, požádal o vyplnění krátkého dotazníku v papírové formě. Opět se jednalo o zcela anonymní šetření, kdy do dotazníku respondenti neuváděli žádné osobní údaje, podle kterých by je bylo možné identifikovat. Pro tuto skupinu respondentů bylo stanoveno jediné kritérium pro jejich účast na výzkumu, a tím byla nutnost zkušenosti s voláním na tísňovou linku 158 nebo 112, nebo na obě. Všichni respondenti zařazení do průzkumu uvedli, že mají zkušenost s voláním alespoň na jednu z těchto tísňových linek. U druhé skupiny respondentů byl využit strukturovaný dotazník a jedna otevřená otázka. Otevřená otázka byla zpracována formou textových odpovědí.

Všichni respondenti se šetření účastnili zcela dobrovolně, a byli obeznámeni s tím, že získaná data budou použita pouze pro výzkumné účely spojené s vypracováním této bakalářské práce.

Data získána dotazníkovým šetřením byla zpracována, a na jejich základě se autor pokusil formulovat konkrétní opatření pro zlepšení současného stavu. Tato opatření pak mohou posloužit vedení střediska pro zefektivnění jeho činnosti. Je zde třeba podotknout, že všichni respondenti z druhé skupiny hodnotili jednání operačních důstojníků jako profesionální.

## 7 Výzkumné šetření

V rámci realizace výzkumného šetření respondenti odpovídali respondenti na jednotlivé položky dotazníku, jejichž vyhodnocení je graficky zpracováno níže v chronologickém pořadí tak, jak po sobě následovaly jednotlivé položky v dotazníku.

Nejprve budou prezentována data získaná od první skupiny respondentů, tedy pracovníků střediska.

Položka dotazníku č. 1

*“Spojovací proces a rychlost transportu informací mezi jednotlivými složkami IZS z technologického pohledu na základě vlastních zkušeností označujete jako:“*

- a) efektivní a optimální
- b) spíše nevyhovující
- c) absolutně nevyhovující

Graf s daty z této položky je uveden v příloze II.

Ze získaných dat u této položky vyplynulo, že 88 % respondentů z výzkumného souboru č. 1 považuje spojovací proces a rychlost přenosu informací mezi jednotlivými složkami IZS z technologického hlediska za efektivní a optimální. Žádný z respondentů jej nepovažuje za zcela neefektivní a neoptimální a 12 % respondentů vidí určitý prostor pro zlepšení.

Položka dotazníku č. 2 zněla takto:

*„Máte za to, že operátoři tísňové linky 112 vhodně vyhodnocují charakter oznámení, která z hlediska řešení náleží výhradně do kompetence policie?“*

- a) ano, předávání informací je efektivní a komplexní
- b) ano, ale velmi často je nutné se na detaily zpětně dotazovat jak u příjemce oznámení, tak u oznamovatele
- c) ne, operátoři od volajících nezískávají všechny potřebné informace a volání tedy nejsou vyhodnocována efektivně

Graf s daty z této položky je uveden v příloze II.

Z údajů získaných vyhodnocením této položky bylo zjištěno, že majorita respondentů z prvního výzkumného souboru považuje vyhodnocování událostí spadajících do kompetence PČR přijímacími pracovníky na lince 112 za efektivní pouze částečně. Konkrétně tuto možnost uvedlo 58 % respondentů. Vedle toho 34 % respondentů poukázalo na skutečnost, že je nutné se dále doptávat na detaily události, aby bylo možné určit, zda se jedná o kompetenci PČR, či nikoliv. Pouze 8 % respondentů má za to, že operátoři na lince 112 vhodně vyhodnocují události spadající do kompetence PČR.

Následně byla pozornost zaměřena na oblast elektronických mapových podkladů, a jejich zpracování. Třetí položka dotazníku zněla následovně:

*„Jak hodnotíte kvalitu zpracování a efektivitu elektronických mapových podkladů určených pro oblast Vaší činnosti?“*

- a) velmi efektivní a zcela vyhovující. Lokaci události lze určit velmi rychle a přesně, snadno se orientují
- b) dobrá, ale aby bylo možné přesně určit lokaci události, je nutné alespoň částečně oblast znát a orientovat se v ní
- c) neefektivní, lokace události je obtížně identifikovatelná

Data získaná vyhodnocením této položky dotazníku byla zpracována do grafu 3 uvedeného v příloze II.

Z výsledků získaných vyhodnocením této položky dotazníku vyplynulo, že většina respondentů prvního výzkumného souboru považuje elektronické mapové podklady za „spíše efektivní“, ale k určení přesné lokace je nutná alespoň částečná místní znalost. Konkrétně tuto možnost zvolilo 56 % respondentů. Vedle toho 40 % respondentů považuje elektronické mapové podklady za neefektivní a uvádí, že je obtížné se v nich orientovat. Pouze 4 % respondentů považuje podklady za efektivní a jednoduché pro orientaci.

Čtvrtá položka dotazníku se v návaznosti na předchozí položku zaměřila na důležitost místní znalosti pro identifikaci lokality události.

*„Jakou roli hraje v rámci identifikace místa události místní znalost?“*

- a) zcela zásadní pro včasnou a správnou reakci na příchozí telefonické oznámení
- b) pouze usnadňující pro včasnou a správnou reakci na příchozí telefonické oznámení (znát uzavírky apod.)
- c) nepotřebná, pro včasnou a správnou reakci na příchozí telefonické oznámení zcela postačují informační systémy a elektronické mapové podklady, které máme k dispozici

Data získaná vyhodnocením této položky byla zpracována do grafu 4 uvedeného v příloze č. II.

Z vyhodnocení této položky dotazníku vyplynulo, že majorita respondentů, a to celkem 54 % z nich, považuje místní znalost za zcela zásadní pro identifikaci místa události na základě přijatého tísňového volání. Za usnadňující ji považuje 40 % dotazovaných z výzkumného souboru a pouze 6 % z oslovených respondentů má za to, že místní znalost zcela nahrazují elektronické mapové systémy a další zařízení, která jsou v rámci střediska k dispozici.

Další položka dotazníku se zaměřila na organizační řízení. Dotazovala se následovně:

*„Jaký je Váš osobní názor na zařazení operačního řízení u PČR jak z organizačního hlediska, tak i z hlediska efektivity? Jako nejvýhodnější se jeví jeho zařazení na:“*

- a) okresní úroveň, podle stavu platného do roku 2006
- b) nynější krajskou úroveň
- c) nedokážu posoudit, nemám z předchozí praxe zkušenost, proto nemohu porovnat

Získaná data byla zpracována do grafu 5 v příloze II.

Z vyhodnocení položky č. 5 vyplynulo, že majorita respondentů má za to, že na okresní úrovni, která fungovala do roku 2006, byla efektivita organizace vyšší, než je tomu na nynější krajské úrovni. Celkem tuto možnost uvedlo 46 % respondentů. Vedle toho 34 % respondentů považuje současnou krajskou úroveň organizace za efektivnější. Celkem 20 % respondentů pak nedisponuje tak dlouhou praxí, aby mohlo

jednotlivé úrovně navzájem srovnat, jelikož v roce 2006 na své současné pozici ještě nepůsobili.

Další položka dotazníku zkoumala efektivitu organizačního řízení z hlediska všech složek IZS. Její znění bylo následující:

*„Jaký je Váš osobní názor, co se týká efektivitu operačního řízení na úrovni základních složek IZS, při zohlednění jejich působnosti? Která z níže uvedených variant nejlépe vystihuje Váš názor z hlediska prospěšnosti?“*

- a) jako nejprospěšnější se mi jeví, aby každá z jednotlivých složek IZS působila samostatně ve vazbě na její předurčení
- b) jako nejprospěšnější se mi jeví, aby každá z jednotlivých složek IZS působila samostatně ve vazbě na její předurčení, přičemž by však všechny složky měly být vzájemně komunikačně a informačně propojeny moderními technologiemi
- c) složky by měly tvořit jeden celek, zařazený na krajskou úroveň (IZS)

Data, která byla získána vyhodnocením této položky dotazníku, jsou vyjádřena grafem 6 umístěným v příloze II.

Z této položky dotazníku vyplynulo, že převážná část dotazovaných se domnívá, že s přihlédnutím k organizačnímu hledisku a k hledisku efektivitu se jako nejprospěšnější jeví, aby každá složka IZS působila samostatně dle jejího předurčení, ale aby všechny složky byly v maximálně možné míře vzájemně komunikačně a informačně propojeny moderními technologiemi. Tuto možnost zvolilo 88 % respondentů prvního výzkumného vzorku. Jen velmi malá část dotazovaných (4 %) uvedla, že by považovala za nejprospěšnější, aby složky tvořily jeden celek, zařazený na krajskou úroveň a 8 % dotazovaných zastává názor, že by za nejprospěšnější považovalo, aby každá složka fungovala samostatně.

V následující části výzkumu se dotazníkové šetření zaměřilo na druhou skupinu respondentů, a to na jedince, kteří v minulosti využili tísňového volání na linku 158 nebo 112 a na jejich zkušenost s tímto voláním.



Položka č. 1 dotazníku pro druhou skupinu respondentů se nejprve zaměřila na to, zda mají respondenti zkušenost s voláním na jednu nebo obě tísňové linky. Znění bylo následující:

*„S voláním na kterou z tísňových linek máte zkušenost?“*

- a) 158
- b) 112
- c) Obě

Získaná data z této položky byla zanesena do grafu 7 v příloze II.

U této položky bylo zjištěno, že 29 % respondentů má zkušenost s voláním na linku 158, 11 % s voláním na linku 112, a 50 % s voláním na obě linky.

Druhá položka otazníku pro druhou skupinu respondentů se zaměřila na zkušenosti těch, kteří volali na obě tísňové linky, a mají tedy možnost porovnat jednotlivá volání. Otázka pro tyto respondenty byla následujícího znění:

*„Volání na jednotlivé tísňové linky 158 a 112 hodnotíte jako:“*

- a) na obou číslech stejně efektivní a rychlé
- b) na čísle 158 bylo mé dobavení a vyřešení situace rychlejší a efektivnější
- c) na čísle 112 bylo mé dobavení a vyřešení situace rychlejší a efektivnější
- d) ani jedno volání nehodnotím jako efektivní a rychlé

Výsledky této položky dotazníku byly zaneseny do grafu 8 v příloze II.

Z výsledků této položky bylo zjištěno, že z respondentů, kteří mají zkušenost s voláním na obě tísňové linky, jich 80 % hodnotí linku 158 jako rychlejší a efektivnější v rámci vyřízení jejich požadavku v porovnání s linkou 112, kterou jako rychlejší a efektivnější neoznačil žádný respondent. Nutno podotknout, že 20 % respondentů považovalo obě volání za stejně rychlá a efektivní na obou tísňových linkách.

Další otázka dotazníkového průzkumu zněla:

*„Považujete efektivitu komunikace pracovníků tísňové linky 158 nebo 112 za optimální?“*

- a) Ano
- b) Ne

Získaná data byla zpracována do grafu 9 v příloze II.

U této položky bylo zjištěno, že 97 % respondentů označuje efektivitu komunikace s pracovníky tísňových linek 158 a 112 za efektivní. Pouze 3 % ji považují za neefektivní.

*Dále měli respondenti odpovědět na otázku, zda volání na tísňové linky 158 a 112 bylo pro ně jedinečné, to znamená, zda byl jejich požadavek na pomoc, či řešení situace vyřešen na první zavolání a k jejich spokojenosti, či byli nuceni volat opakovaně a pokud ano, z jakého důvodu.*

Tato otázka byla položena otevřenou formou, tzn. mohli odpovědět vlastními slovy. Následně byly jejich odpovědi sumarizovány dle tématu odpovědí. Jelikož zde byla otázka otevřená, nejsou odpovědi zaznamenány v grafu, ale pouze v textové podobě.

Většina dotazovaných respondentů odpověděla, že byl jejich požadavek vyřešen na první zavolání a nebylo tedy nutné volat opakovaně na tísňovou linku, Naopak ve třech odpovědích respondenti sdělili, že volali opakovaně. Jednou se jednalo pravděpodobně o netrpělivost volajícího, respektive se mu zdála strašně dlouhá doba od zavolání na tísňovou linku do dostavení se hlídky Policie ČR na místo k řešení problému. Při ověřování zpětné vazby bylo zjištěno, že doba od nahlášení případu po příjezd hlídky PČR na místo události byla v délce 11 minut, tudíž jednalo se o subjektivní názor respondenta. Daný oznámený případ byl vyřešen ke spokojenosti volajícího.

Druhý, opakovaný telefonát na tísňovou linku se týkal chybné lokalizace, respektive záměny adresy ze strany volajícího. Jednalo se o případ, kdy došlo k pádu cyklisty z kola na lesní cestě, přičemž při pádu byla poškozeno ohrazení altánku, který byl u cesty umístěn. Respondent, který na položenou otázku odpovídal, byl přímo daným cyklistou a Policii ČR požadoval z důvodu poškození majetku třetí osoby. Zavolal na linku na linku 112 a požadoval příjezd rychlé záchranné služby a Policie ČR k vyšetření nehody. Jelikož nepocházel z dané lokality, byl zde jen náhodou na výletě jen zhruba místo, kde se nachází, respektive odkud se vydal na danou cestu. Linka 112 si provedla lokalizaci mobilního telefonu, ze kterého oznamující volal, ale jelikož to bylo na rozlehlém, od civilizace hodně vzdáleném místě, lokalizace byla přibližná. Zdálo

se mu, že vše trvá moc dlouho, že potřebuje ošetřit od záchranářů a zdokumentovat dané poškození od PČR, tak opětovně volal na tísňovou linku 112. Mezitím již byl vyhledáván vyslanou hlídkou policie a záchranáři. Nakonec vše dobře dopadlo, byl vyslanými záchranáři řádně lokalizován a ošetřen.

V případě třetího respondenta, který sdělil, že volal opakovaně na tísňovou linku to bylo způsobeno mobilním telefonem volajícího. Telefon byl staršího data výroby a jeho baterie nebyla v dobré kondici. Nejen tím, ale i slabým pokrytím dané lokality docházelo k výpadkům spojení, kdy se jak volající, tak operační důstojník tísňové linky pokoušeli o opětovné navázání hovoru. Volající si uvědomil, že má u sebe ještě jeden telefon, bez SIM karty, který je možné k volání na tísňové linky využít. Ten byl plně provozu schopný a měl výkonnější anténu a spojení s tísňovou linkou bylo úspěšně dokončeno. Naštěstí se zde jednalo o neurgentní případ, který byl nakonec vyřešen ke spokojenosti volajícího. Zde je nutné vyzdvihnout přístup operačního důstojníka tísňové linky, který neponechal nic náhodě a opakovaně se pokoušel kontaktovat volajícího.

*V neposlední řadě byla respondentům položena otázka, proč volají na linku 112, když potřebují pomoc od Policie ČR a nevolají přímo na linku 158.*

Odpovědi respondentů lze shrnout do třech různých oblastí. 60 % respondentů odpovědělo, že je pro ně číslo 112 lépe zapamatovatelné a mohu na něm vyřídit požadavky vůči všem tísňovým linkám najednou (Police ČR, Hasiči ČR, Záchraná služba ČR). 19 procent respondentů odpovědělo, že číslo tísňové linky 112 mají uloženo v rychlé volbě telefonu, a proto jej využívají. Zbýlých 21 procent respondentů odpovědělo, že si nejsou jisti telefonním číslem Policie ČR, a proto volili linku 112, kde mají jistotu, že bude jejich požadavek vyřešen.

## **7.1 Shrnutí výsledků výzkumného šetření**

Výsledků provedeného dotazníkového šetření mezi oběma skupinami respondentů bylo využito pro zodpovězení výzkumných otázek s následujícími výsledky.

### **1) Jaký způsob organizačního řešení IZS z hlediska efektivity a organizace považují zaměstnanci střediska za nejvýhodnější?**

Z výsledků výzkumného šetření vyplynulo, že z hlediska organizace a z hlediska efektivity se respondentům jako nejprospěšnější jeví, aby každá z jednotlivých složek IZS působila samostatně ve vazbě na její předurčení, přičemž by však všechny složky měly být vzájemně komunikačně a informačně propojeny moderními technologiemi.

Z odpovědí dotazovaných zaměstnanců vyplynulo, že většina z nich se domnívá, že efektivita organizace, uplatňovaná do roku 2006 na pozici okresní úrovně, byla vyšší než efektivita organizace nynější krajské úrovně.

### **2) Považují zaměstnanci operačního střediska efektivitu organizace a komunikace a vyhodnocování událostí spadajících do kompetence PČR na tísňové lince 112 za optimální?**

Z údajů získaných vyhodnocením dotazníkového šetření bylo zjištěno, že majorita respondentů z prvního výzkumného souboru považuje vyhodnocování událostí spadajících do kompetence PČR přijímacími pracovníky na lince 112 za efektivní pouze částečně, a často je nutné se na události doptávat a podobně. Rovněž byly identifikovány potíže s elektronickými mapovými podklady, které za „spíše efektivní“ označuje 56 % respondentů, kdy dodávají, že k určení přesné lokace je nutná alespoň částečná místní znalost. Vedle toho 40 % respondentů považuje elektronické mapové podklady za neefektivní a uvádí, že je obtížné se v nich orientovat. V návaznosti na tuto skutečnost bylo dále zjištěno, že celkem 54 % respondentů považuje místní znalost za zcela zásadní pro identifikaci místa události na základě přijatého tísňového volání. Za usnadňující ji považuje 40 % výzkumného souboru a pouze 6 % z oslovených respondentů má za to, že místní znalost zcela nahrazují elektronické mapové systémy a další zařízení, která jsou v rámci střediska k dispozici. Zde se tedy podařilo nalézt značný prostor pro zlepšení, která budou formulována v následující podkapitole.

### **3) Považují klienti efektivitu komunikace na tísňové lince 112 za stejnou, jako na lince 158?**

Výzkumným šetřením bylo zjištěno, že 97 % respondentů označuje efektivitu komunikace s pracovníky tísňových linek 158 a 112 za efektivní. Z respondentů, kteří mají zkušenost s voláním na obě tísňové linky, jich 80 % hodnotí linku 158 jako

rychlejší a efektivnější v rámci vyřízení jejich požadavku v porovnání s linkou 112, kterou jako rychlejší a efektivnější neoznačil žádný respondent. Celkem 20 % respondentů považovalo obě volání za stejně rychlá a efektivní na obou tísňových linkách.

**4) Volali jste na tísňovou linku 158, nebo 112 pouze jednou kvůli jednomu případu, nebo jste museli volat opakovaně?**

Položením otevřené otázky bylo zjištěno, že skoro všichni respondenti byli odbaveni v rámci jednoho volání. Jen tři z nich volali opakovaně, nicméně opakované volání nebylo způsobeno efektivitou tísňových linek, ale na straně volajících.

Ve všech třech popsáných případech se podařilo vše zdárně vyřešit, přičemž hlavní podíl na tom mají operátoři tísňových linek.

**5) Proč voláte linku 112 a ne přímo 158, která je určena Policii ČR?**

Odpovědi na tuto otázku jsou, že buď si respondenti nepamatují číslo na tísňovou linku Policie ČR, což odpovědělo 21 % respondentů. Nebo že mají dané číslo uloženo v telefonu na rychlé volbě, což odpovědělo 19 % respondentů. Zbylých 60 % dotazovaných odpovědělo, že se jim číslo tísňové linky 112 lépe pamatuje.

## 8 Návrhy a doporučení

Na základě údajů zjištěných prostřednictvím realizace průzkumu skrze dotazníkové šetření byly identifikovány značné nedostatky v oblasti efektivity elektronických mapových prostředků, kdy pro přesné určení místa události na základě tísňového volání je nutná místní znalost pracovníka příjmu tísňového volání.

Na základě zjištěného se tedy jeví jako nejvhodnější zavést prvky modernizace elektronických mapových prostředků a jejich aktualizace a zpřesnění. Modernizace takového systému je však velmi finančně náročná, proto lze navrhnout ještě jedno opatření, které je méně finančně náročné. Jednalo by se o důkladné proškolení všech pracovníků příjmu tísňového volání v oblasti místní znalosti. Důkladná místní znalost těchto pracovníků je z velké části schopna nahradit elektronické mapové prostředky a zrychlit a zefektivnit tak reakce na tísňové volání.

Dále byly identifikovány rozdíly mezi rychlostí a efektivitou odbavení tísňového volání na lince 158 a 112. Zde je formulace opatření velmi omezená, jelikož se primárně jedná o linku HZS, a proto je prodleva, ač v řádu vteřin, ve vyřízení požadavku, který je v kompetenci PČR skutečná, avšak dostupnými prostředky neměnná. Jako nejefektivnější se jeví dostatečná osvěta obyvatel v oblasti kompetence jednotlivých složek IZS, a následné volání na příslušnou tísňovou linku, tedy 158, 155 nebo 150. Takovou osvětu je možno realizovat zejména skrze sdělovací prostředky a kampaně jednotlivých ministerstev nebo také přes sociální sítě jako je Facebook, Instagram nebo Tiktok, aby byla zábavnou, zajímavou, efektivní a moderní formou oslovena široká veřejnost včetně mladší populace.

Mezi doporučení lze také zařadit požadavek na větší propagaci tísňové linky 158, na které se volající spojí přímo s operačním důstojníkem Policie ČR a může jeho požadavek řešit napřímo.

## Závěr

Cílem předložené bakalářské práce bylo analyzovat činnost a strukturu operačního řízení a operačních středisek Policie ČR a poznatky využít k navržení optimalizace a zefektivnění fungování operačních středisek z hlediska práce a komunikace policistů na tísňové lince. Vedlejším cílem pak bylo na základě analýzy navrhnout optimalizaci a zefektivnění fungování operačních středisek z hlediska práce a komunikace policistů na tísňové lince 158.

K dosažení výše popsaných cílů práce bylo použito dotazníkové šetření, které bylo realizováno jak mezi policisty sloužícími na tísňové lince, tak mezi občany, kteří již museli tísňovou linku využít. Odpovědi byly následně zpracovány do přehledných grafů a výstupy obou zkoumaných skupin respondentů byly vzájemně komparovány. Na závěr byly představeny návrhy a doporučení k zefektivnění fungování operačních středisek z hlediska práce a komunikace policistů na tísňové lince.

Na základě provedeného dotazníkového šetření bylo zjištěno, že s ohledem na organizační hledisko a na hledisko efektivity by se jako nejprospěšnější řešení jevílo, pokud by každá složka IZS působila samostatně dle jejího předurčení, ale za podmínky, že by všechny složky byly v maximálně možné míře vzájemně komunikačně a informačně propojeny moderními technologiemi.

Mimo uvedeného bylo dále zjištěno, že na okresní úrovni, která fungovala do roku 2006, byla efektivita organizace dle zaměstnanců vyšší, než je tomu na nynější krajské úrovni. Dále bylo zjištěno, že majorita respondentů z prvního výzkumného souboru považuje vyhodnocování událostí spadajících do kompetence PČR přijímacími pracovníky na lince 112 za efektivní pouze částečně a často je nutné se na události doptávat a podobně. Velmi důležitým zjištěním bylo rovněž to, že 97 % respondentů označuje efektivitu komunikace s pracovníky tísňových linek 158 a 112 za efektivní. Z respondentů, kteří mají zkušenost s voláním na obě tísňové linky, jich však 80 % hodnotí linku 158 jako rychlejší a efektivnější v rámci vyřízení jejich požadavku, v porovnání s linkou 112.

V rámci otevřené otázky na téma opětovného volání bylo zjištěno, že většina respondentů vyřídila svůj požadavek v rámci prvního volání. Jen tři volali opakovaně, a to vždy na základě nějaké překážky na straně volajícího. Ale i u těchto třech volajících byla shoda na tom, že vyřizování jejich požadavků bylo efektivní a vždy vedlo k vyřešení požadovaného a k jejich spokojenosti. Respondenti nejčastěji volali na tísňovou linku 112

a při otázce, proč při požadavku na zásah Policie ČR nevolali hned linku 158 bylo ve většině případů sděleno, že se jim číslo 112 lépe pamatuje, či si nejsou jisti, na které číslo pro tu, kterou tísňovou linku volat.

Na základě výše uvedeného lze konstatovat, že stanovené cíle práce byly naplněny, a předložený text poskytl čtenáři ucelený obraz o zkoumané problematice jak z teoretického, tak i z praktického hlediska.



## Seznam použitých zdrojů

### Literární zdroje

BENDL, S.: *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, 2016. 334 s. ISBN 978-80-7290-881-3.

CORMIER, S.: *La communication et la gestion*. 2 vyd. Québec: Presses de l'Université du Québec, 2006. 247 s. ISBN 9782760514614.

ČÍRTKOVÁ, L.: *Policejní psychologie*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006. 309 s. ISBN 80-86898-73-3.

DELFOŠ, M.: *Pověz mi ...: jak vést profesionální rozhovor s dětmi mezi 4 a 12 lety*. Francie. Praha: Portál, 2018. 200 s. ISBN 978-80-262-1327-7

DEVITO, J. A.: *Základy mezilidské komunikace*. 6. vydání. Praha: Grada Publishing, 2008. 512 s. ISBN 978-80-247-2018-0.

DEVITO, J. A.: *The interpersonal communication book*. 13. vyd. Boston: Pearson, 2013. 432 s. ISBN 978-0-205-03108-5.

HENDL, J.: *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

HRABÁNKOVÁ, M. PROCHÁZKOVÁ, D.: *Krizový management*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zemědělská fakulta. 2004. 135 s. ISBN 80-7040-678-X. s.

LUKÁŠ, L.: *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. 1. vyd. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2011. Spektrum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). 182 s. ISBN 978-80-7385-105-7.

MACEK, P., FILÁK, A. a kol.: *Základy teorie policejné bezpečnostní činnosti*. Praha: Police History, 2004. 253 s. ISBN 80-86477-21-5.

MATOUŠKOVÁ, I., SPURNÝ, J.: *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005. 159 s. ISBN 80-86898-37-7.

MIKULÁŠTÍK, M.: *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. 325 s. ISBN 978-80-247-2339-6.

NEDOROST, L.: *Obecní policie*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita Brno, Právnická fakulta. 1995. 29 s. Právnické sešity č. 97. ISBN 80-210-1147-5.

OŠŤÁDALOVÁ, T.: *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005. 76 s. ISBN 80-86634-69-8.

SKULOVÁ, S.: *Správa policie v současné právní úpravě*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita Brno, 1993. 21 s. ISBN 80-210-0652-8.

SKULOVÁ, S.: *Rozhodování ve veřejné správě (některé správně vědní a správně právní aspekty)*. 2. přeprac. vyd. Brno: Masarykova univerzita Brno. 1996. 173 s. ISBN 80-210-1138-6.

SLUŠNÝ, J.: *Světové dějiny policie: starověk*. 1. vyd. Praha: Orac, 2002. 363 s. ISBN 80-86199-42-8.

ŠIMÁK, L.: *Krizový manažment vo verejnej správe*. 3. upravené vyd. Žilina: Žilinská univerzita v Žilině, Fakulta špeciálneho inžinierstva, 2004. 246 s. ISBN 80-88829-13-5.

ŠTEINBACH, M.: *Čtvrtstoletí Policie České republiky: 25 let Policie České republiky 1991-2016*. 1. vyd. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2016. 127 s. ISBN 978-80-260-9597-2.

VYBÍRAL, Z.: *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4.

WEISS, T.: *Role policie a armády v Evropské unii: analýza evropské a národní úrovně s využitím případové studie České republiky*. Praha: Karolinum, 2014. 264 s. ISBN 978-80-246-2381-8.

### **Odborné časopisy**

SKULOVÁ, S. Současná právní úprava policejní správy. *Časopis pro právní vědu a praxi*. Brno: Masarykova univerzita Brno. Právnická fakulta, 1994, roč. 2, č. 4, s. 53-69. ISSN 1210-9126.

SVOBODA M.: Předpisová základna pro fungování systému. *112: odborný časopis požární ochrany, integrovaného záchranného systému a ochrany obyvatelstva*. Praha: MV-generální ředitelství HZS ČR, 2003. Roč. II. č. 1/2003. s. 5-6. ISSN 1213-7057.

### **Elektronické zdroje**

*Ústava, ústavní zákony* [online]. Praha: Zákony pro lidi, 2010 [cit. 2023-02-15]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/obor/ustava-a-ustavni-zakony>.

Policie České republiky: *Policie České republiky* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2016 [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>.

Policie České republiky: *Národní tísňové číslo 158* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2017 [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/narodni-tisnove-cislo-158.aspx>.

Policie České republiky: *Etický kodex Policie České republiky*. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2021 [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx>.

DROZDEK, M., JELŠOVSKÁ, K. *Informační podpora krizového řízení*. 2013. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Matematický ústav. [online]. [cit. 2023-03-26]. Dostupné z: <https://www.opava.cz/informacni-podpora>. Marek Drozdek. Opava Hrazeno z prostředků projektu OPVK CZ.1.07/2.2.00/ - PDF Free Download (docplayer.cz)

### **Kvalifikační práce**

FANDL, M. *Policie ČR a její postavení v systému policejní správy*. Brno, 2005. Diplomová práce. Masarykova univerzita Brno, Právnická fakulta. Vedoucí práce Stanislav Sedláček.

### **Legislativní dokumenty**

Usnesení vlády číslo 391/2000, ve znění usnesení vlády číslo 350/2002.

Ústavní zákon číslo 110/1998 Sb. o bezpečnosti ČR.

Zákon číslo 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon číslo 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů.

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

Zákon č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů.

Zákon číslo 283/1991 Sb., o Policii České republiky.

Zákon číslo 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

Zákon číslo 273/2008 Sb., o Policii České republiky.

Závazný pokyn policejního prezidenta č. 109/2009, o operačních střediscích, ve znění pozdějších předpisů.

## **Seznam zkratek**

HZS Hasičský záchranný sbor

ČR Česká republika

ZZS Zdravotnická záchranná služba

PČR Policie České republiky

IZS Integrovaný záchranný systém

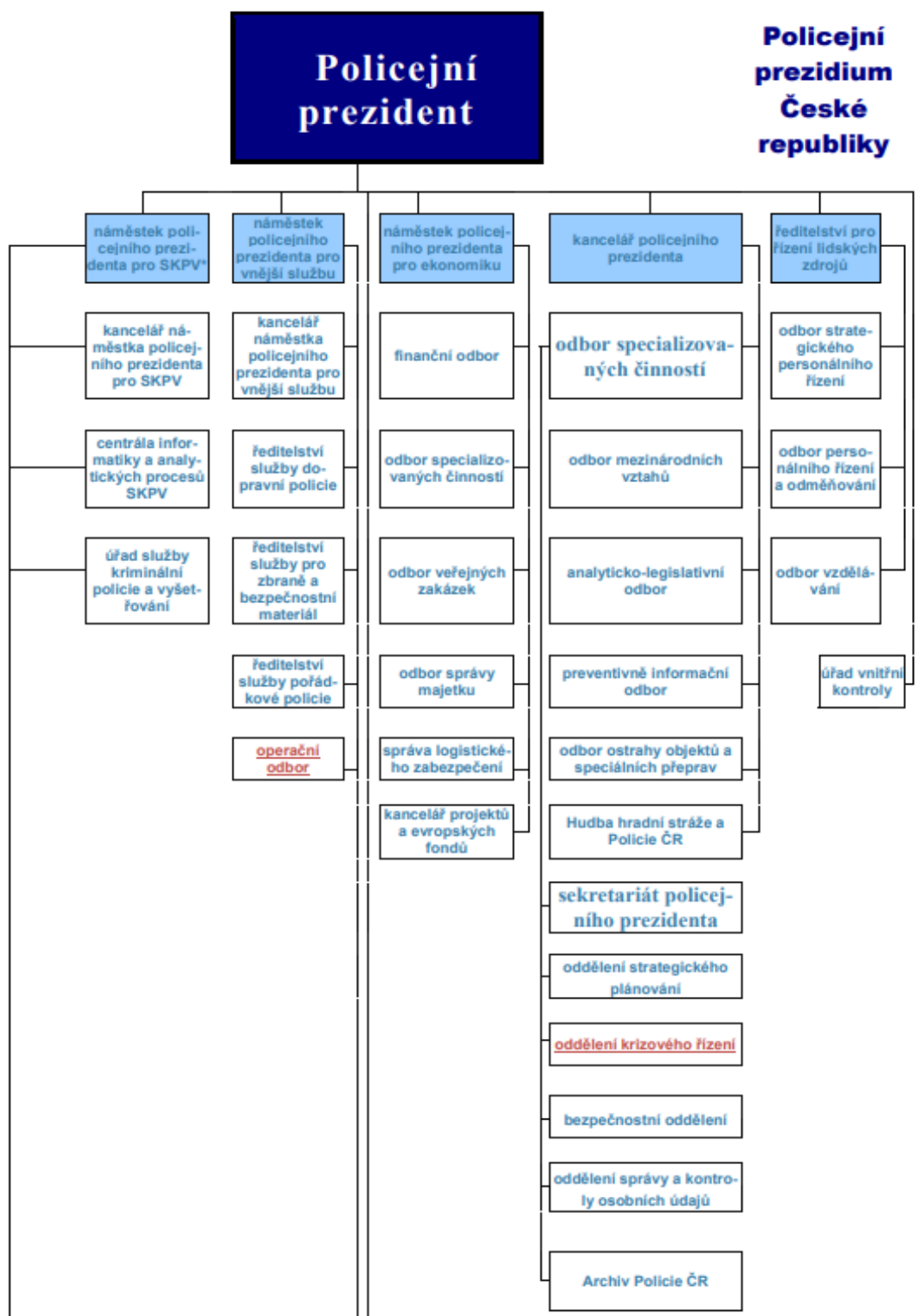
TCTV Telefonní centra tísňového volání

## **Seznam tabulek a grafů**

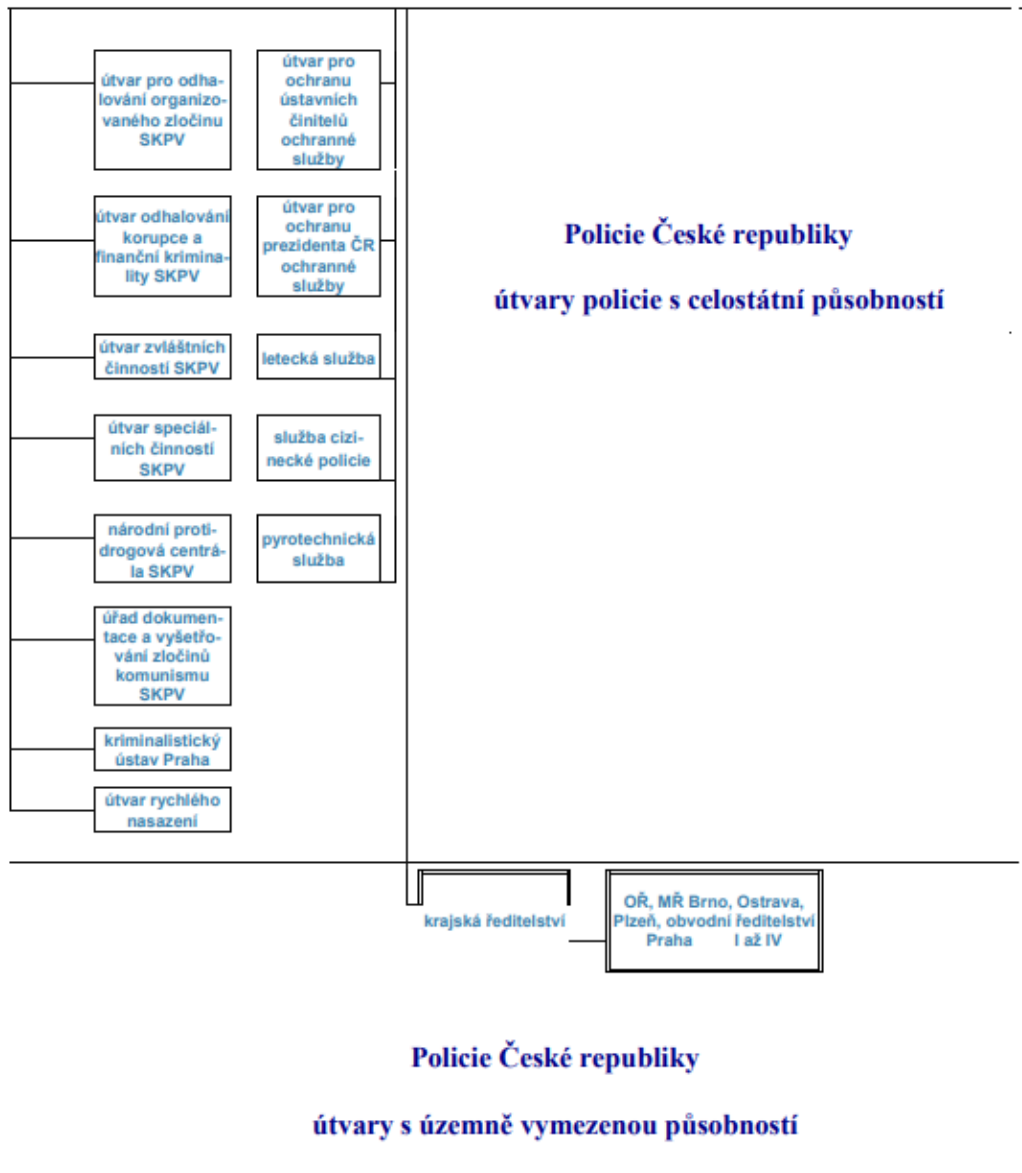
Graf 1: Rychlost přenosu informací – položka č. 1 dotazníku pro první skupinu respondentů .....	56
Graf 2: Vyhodnocení položky č. 2 dotazníku pro první skupinu respondentů .....	56
Graf 3: Vyhodnocení položky č. 3 dotazníku pro první skupinu respondentů .....	57
Graf 4: Vyhodnocení položky č. 4 dotazníku pro první skupinu respondentů .....	57
Graf 5: Vyhodnocení položky č. 5 dotazníku pro první skupinu respondentů .....	58
Graf 6: Shrnutí položky č. 6 dotazníku pro první skupinu respondentů .....	58
Graf 7: Shrnutí položky č. 1 dotazníku pro druhou skupinu respondentů .....	59
Graf 8: Vyhodnocení položky č. 2 dotazníku pro druhou skupinu respondentů .....	59
Graf 9: Vyhodnocení položky č. 3 dotazníku pro druhou skupinu respondentů .....	60

# Přílohy

Příloha I – organizační struktura Policie ČR<sup>73</sup>



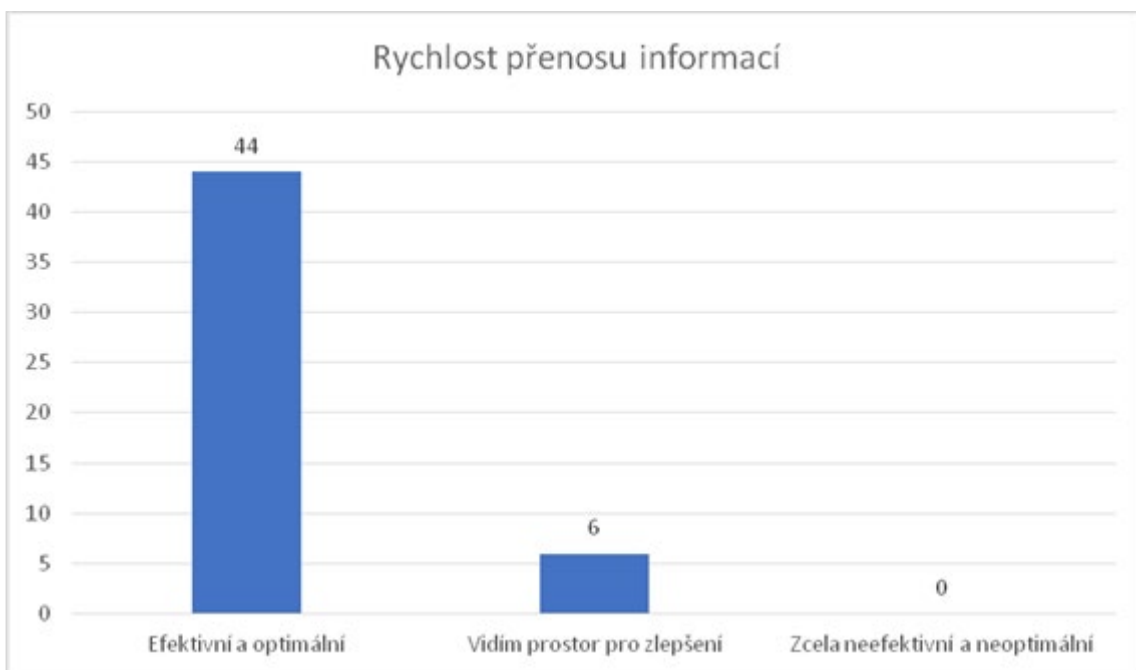
<sup>73</sup> Vlastní zdroj



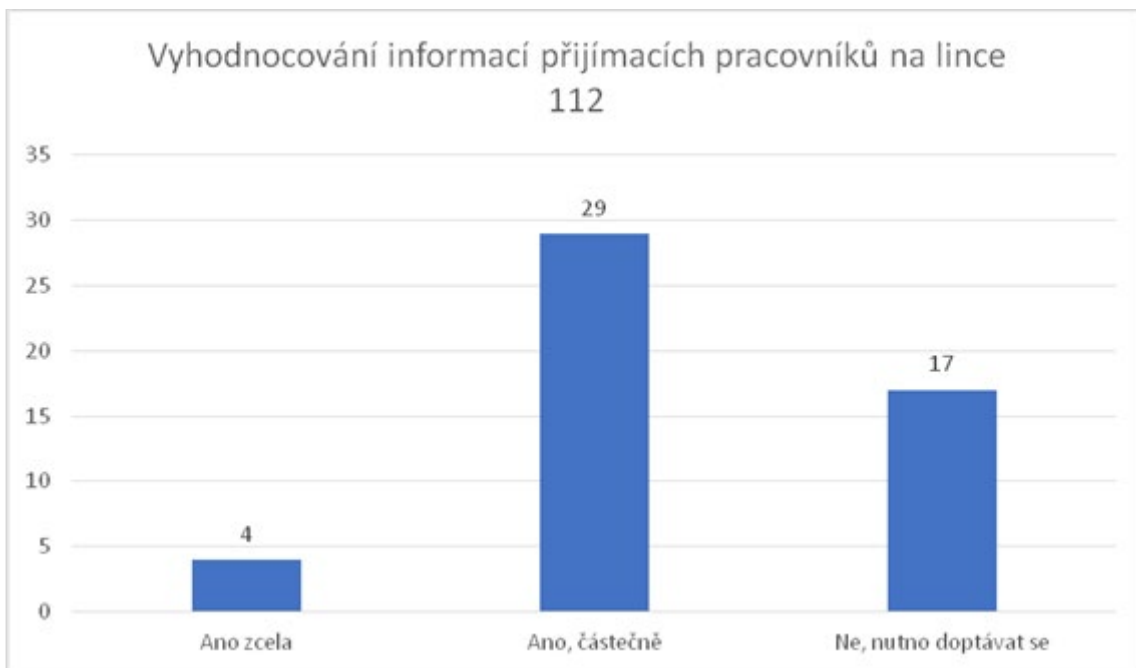
\*SKPV = Služba kriminální policie a vyšetřování

Příloha II – Grafy k položkám výzkumného šetření

Graf 1: Rychlost přenosu informací – položka č. 1 dotazníku pro první skupinu respondentů<sup>74</sup>



Graf 2: Vyhodnocení položky č. 2 dotazníku pro první skupinu respondentů<sup>75</sup>

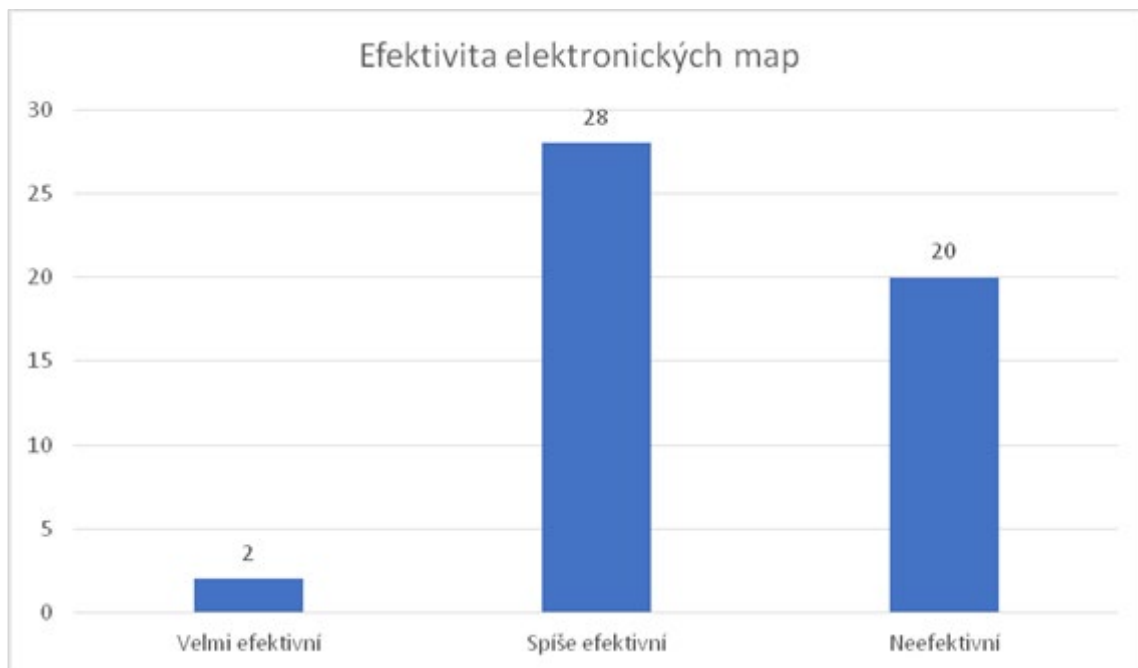


<sup>74</sup> Vlastní zdroj

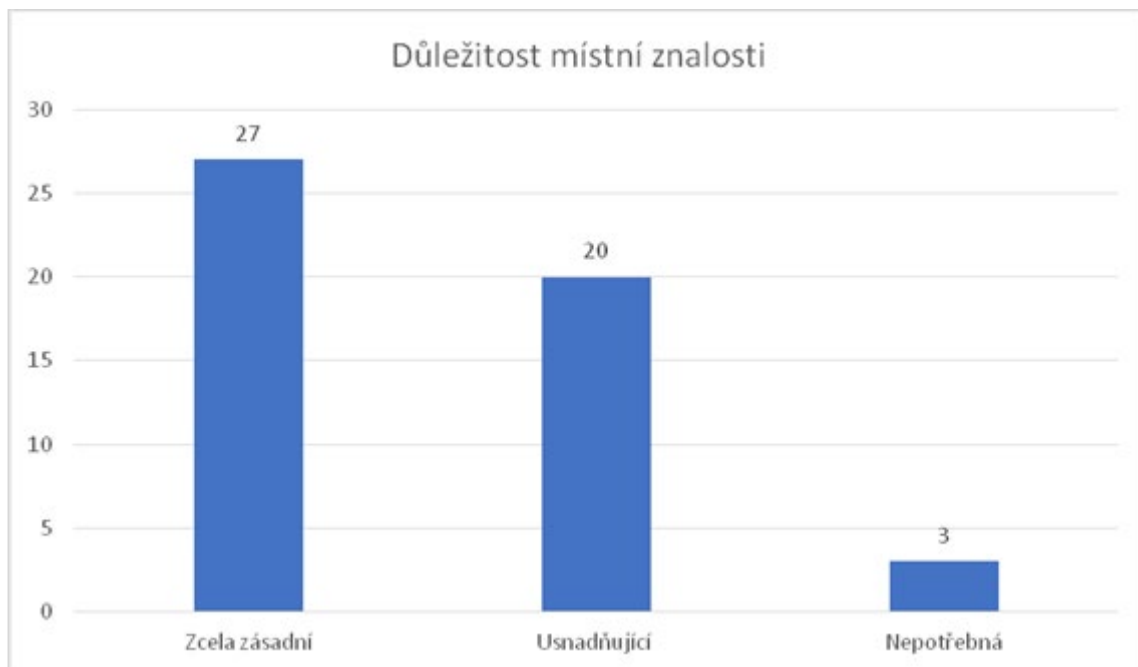
<sup>75</sup> Vlastní zdroj



Graf 3: Vyhodnocení položky č. 3 dotazníku pro první skupinu respondentů<sup>76</sup>



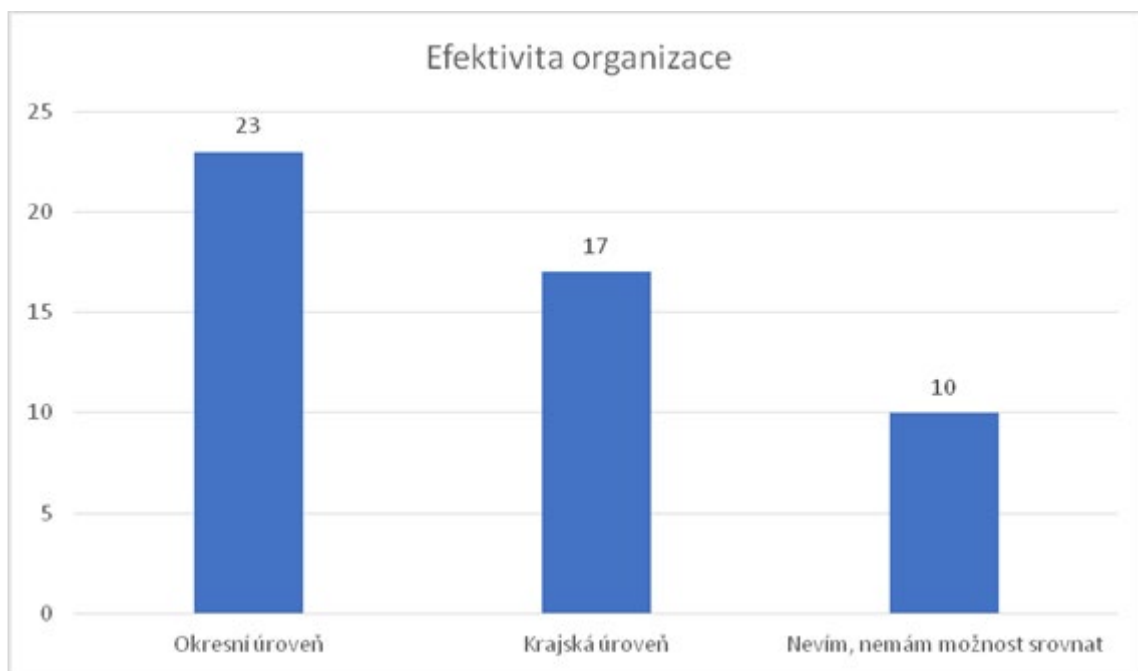
Graf 4: Vyhodnocení položky č. 4 dotazníku pro první skupinu respondentů<sup>77</sup>



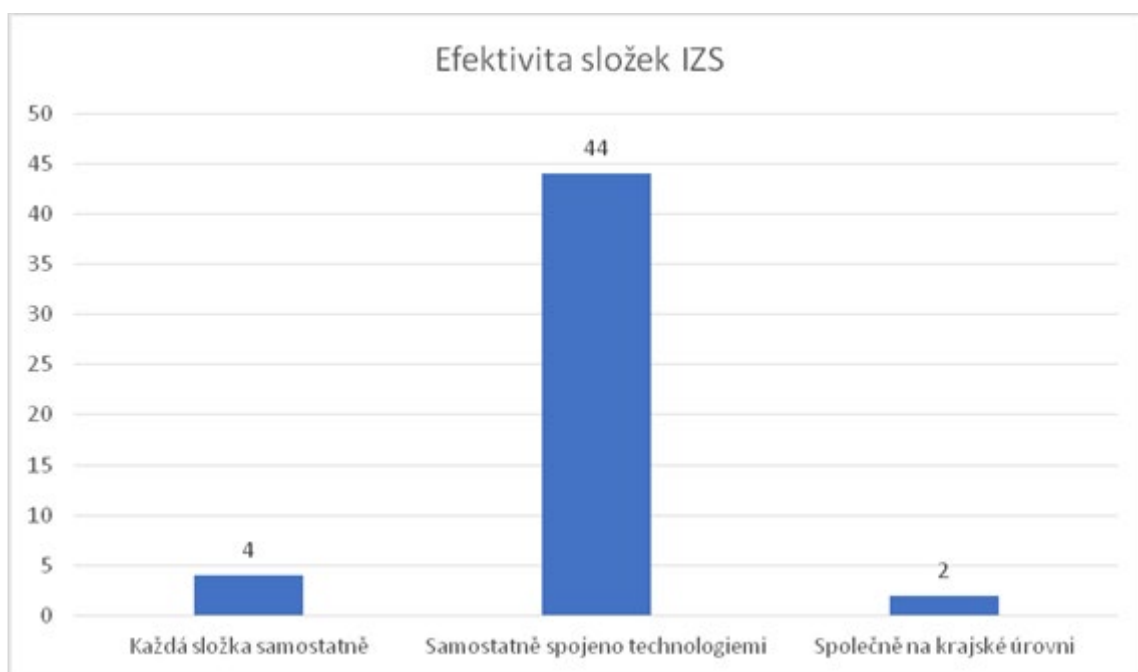
<sup>76</sup> Vlastní zdroj

<sup>77</sup> Vlastní zdroj

Graf 5: Vyhodnocení položky č. 5 dotazníku pro první skupinu respondentů<sup>78</sup>



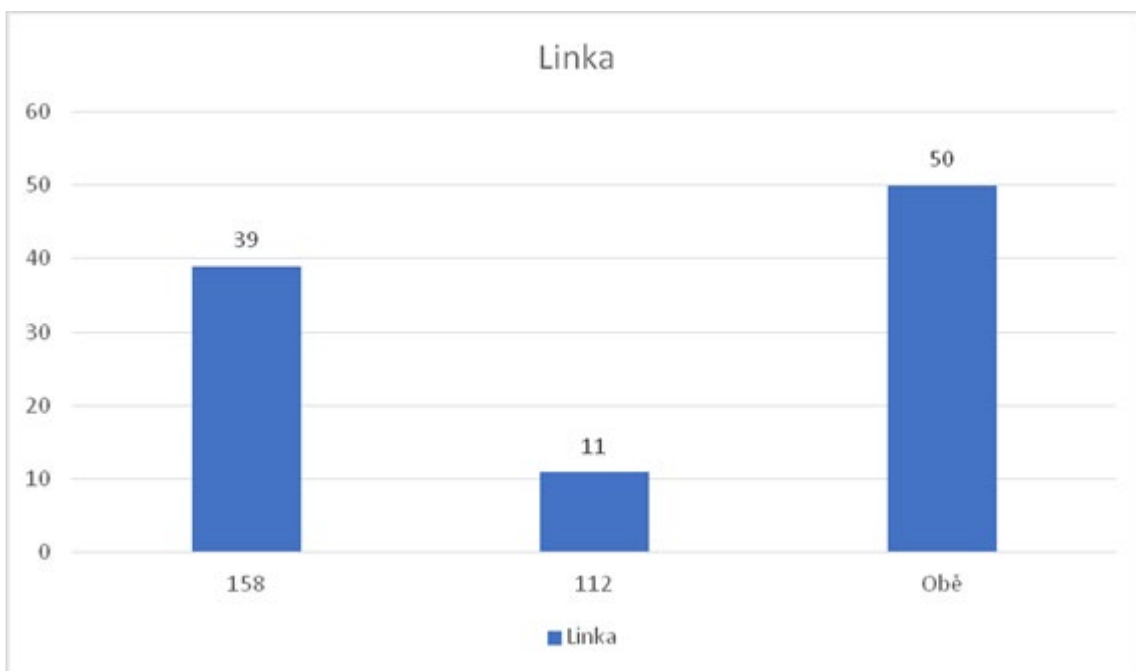
Graf 6: Shrnutí položky č. 6 dotazníku pro první skupinu respondentů<sup>79</sup>



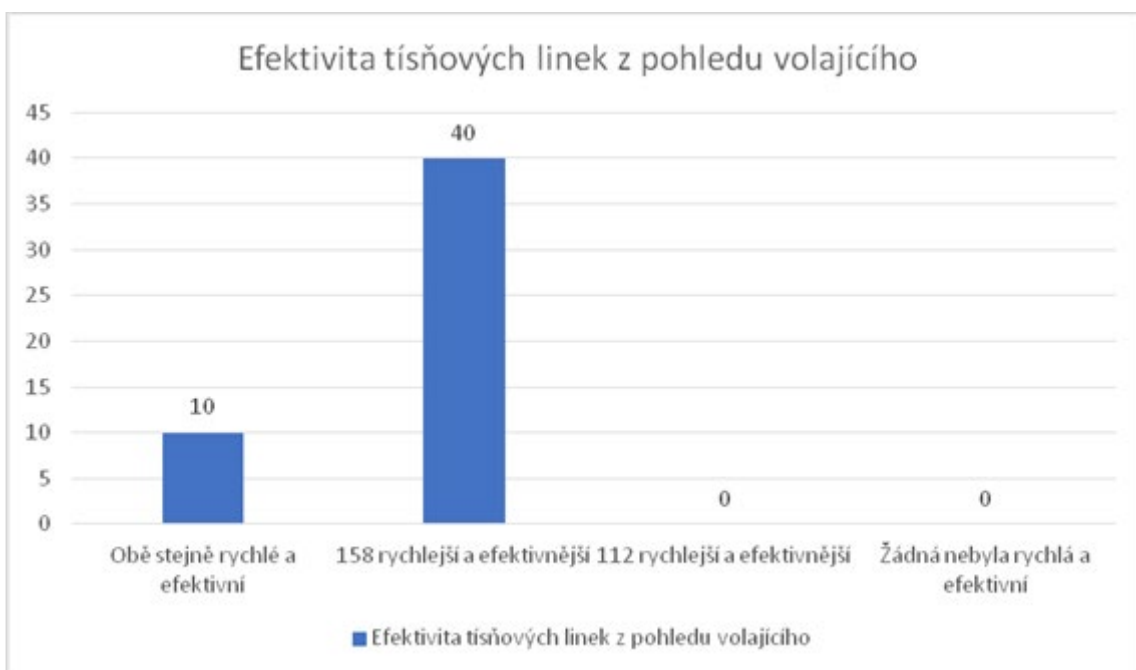
<sup>78</sup> Vlastní zdroj

<sup>79</sup> Vlastní zdroj

Graf 7: Shrnutí položky č. 1 dotazníku pro druhou skupinu respondentů<sup>80</sup>



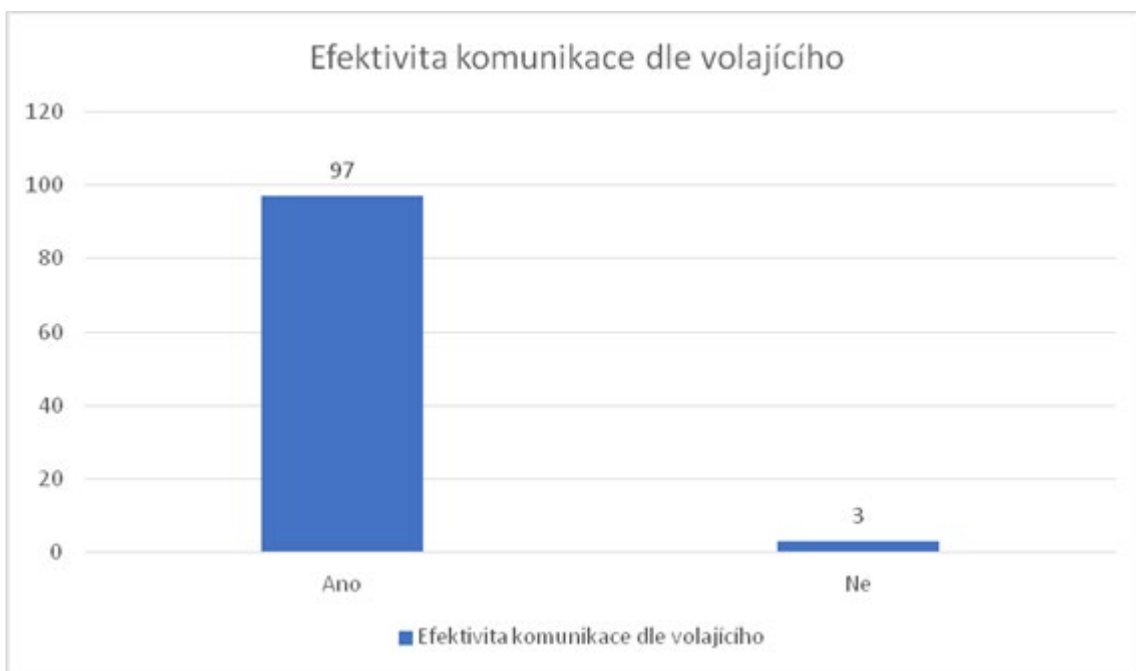
Graf 8: Vyhodnocení položky č. 2 dotazníku pro druhou skupinu respondentů<sup>81</sup>



<sup>80</sup> Vlastní zdroj

<sup>81</sup> Vlastní zdroj

Graf 9: Vyhodnocení položky č. 3 dotazníku pro druhou skupinu respondentů<sup>82</sup>



<sup>82</sup> Vlastní zdroj