

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

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**KRIZOVÁ KOMUNIKACE U HASIČSKÉHO
ZÁCHRANNÉHO SBORU JIHOČESKÉHO KRAJE**

Autor práce: Andrea Beranová

Studijní program: Bezpečnostně právní činnost

Forma studia: Prezenční

Vedoucí práce: doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, z. ú.
Žižkova tř. 1632/5b, 370 01 České Budějovice

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Andrea Beranová

Studijní program: Bezpečnostně právní činnost

Forma studia: Prezenční

Místo studia: České Budějovice

Název bakalářské práce: Krizová komunikace u Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje

Název bakalářské práce v anglickém jazyce: Crisis Communication at the Fire and Rescue Service of the South Bohemian Region

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

Vedoucí bakalářské práce (jméno a příjmení, včetně titulů):


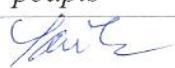
doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.

Datum zadání bakalářské práce (měsíc, rok): květen 2025

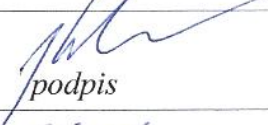


Cíl bakalářské práce:

Hlavním cílem bakalářské práce je komplexně zhodnotit systém krizové komunikace Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje s ostatními základními složkami IZS i v rámci vnitřní organizační struktury během mimořádných událostí.

Vedlejším cílem bakalářské práce je identifikace problémů technického charakteru při krizové komunikaci.

Student: Andrea Beranová	22.5.2025 datum	 podpis
Vedoucí práce: doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.	26.5.2025 datum	 podpis

Schvaluji zadání bakalářské práce:

Vedoucí katedry: doc. JUDr. Roman Svatoš, Ph.D.	26.5.2025 datum	 podpis
Prorektor pro studium a vnitřní záležitosti: doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.	26.5.2025 datum	 podpis
Rektor: doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.	26.2025 datum	 podpis



Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala 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 vedoucího 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 doc. PhDr. Miroslavu Sapíkovi, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Velké poděkování patří také plk. Mgr. Martinovi Ševčíkovi za cenné informace a za odbornou profesní pomoc.

ABSTRAKT

BERANOVÁ, A. *Krizová komunikace u Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje*: bakalářská práce. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2026. 85 s. Vedoucí bakalářské práce: doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.

Klíčová slova: Integrovaný záchranný systém, komunikační prostředky, krizová komunikace, mimořádná událost, operační a informační středisko

Bakalářská práce se zabývá problematikou krizové komunikace v rámci Integrovaného záchranného systému. Jejím hlavním cílem je zhodnotit systém krizové komunikace Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje nejen s dalšími základními složkami Integrovaného záchranného systému, ale i v rámci vnitřní organizační struktury během mimořádných událostí.

V teoretické části práce je vymezen pojem krizová komunikace. Pozornost je věnována jejím cílům, principům, nejčastějším nedostatkům a jednotlivým fázím, které určují efektivitu komunikace v průběhu mimořádné události. Dále se zaměřuje na Integrovaný záchranný systém a mechanismy krizové komunikace mezi jednotlivými základními složkami včetně popisu operačních a informačních středisek. Zvláštní pozornost je věnována Hasičskému záchrannému sboru Jihočeského kraje.

V praktické části jsou analyzovány a prezentovány výstupy z dotazníkového šetření, zaměřeného na poznatky z praxe, které bylo rozesláno na členy Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje.

ABSTRACT

BERANOVÁ, A. *Crisis Communication at the Fire and Rescue Service of the South Bohemian Region*: Bachelor's Thesis. České Budějovice: The College of European and Regional Studies, 2026. 85 pp. Supervisor: doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.

Keywords: Integrated Rescue System, communication tools, crisis communication, emergency event, Emergency Operations and Information Centre

This bachelor's thesis deals with the issue of crisis communication within the Integrated Rescue System. Its primary objective is to evaluate the crisis communication system of the Fire and Rescue Service of the South Bohemian Region, not only in relation to the other primary components of the Integrated Rescue System, but also within its internal organizational structure during emergency events.

The theoretical part of the thesis defines the concept of crisis communication. Attention is devoted to its objectives, principles, the most frequent shortcomings, and the individual stages that determine the effectiveness of communication during an emergency event. Furthermore, it focuses on the Integrated Rescue System and the mechanisms of crisis communication among its primary components, including a description of Emergency Operations and Information Centres. Particular attention is paid to the Fire and Rescue Service of the South Bohemian Region.

The practical part analyses and presents the results of a questionnaire survey focused on practical experience. The survey was distributed to members of the Fire and Rescue Service of the South Bohemian Region.

Obsah

Úvod.....	9
1 Cíl a metodika bakalářské práce	11
2 Komunikace	13
2.1 Krizová komunikace jako nástroj krizového řízení.....	15
2.1.1 Cíle a principy krizové komunikace	18
2.1.2 Nedostatky v krizové komunikaci	19
2.1.3 Fáze krizové komunikace.....	20
2.1.4 Klíčové faktory ovlivňující povahu krizové komunikace.....	22
3 Integrovaný záchranný systém.....	24
3.1 Systém krizové komunikace v rámci IZS	28
3.1.1 Úrovně řízení IZS	30
3.1.2 Operační a informační středisko IZS.....	31
3.1.3 Analogová a digitální rádiová síť	32
3.1.4 Prostředky krizové komunikace využívané pro účely IZS	34
4 Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje.....	38
4.1 Krizová komunikace při přípravě na mimořádnou událost v rámci HZS Jihočeského kraje.....	39
4.2 Krizová komunikace při řešení mimořádné události v rámci HZS Jihočeského kraje	41
5 Výzkumná část.....	46
5.1 Metoda výzkumu	46
5.2 Stanovení hypotéz.....	47
5.3 Vyhodnocení dotazníku	48
5.4 Vyhodnocení hypotéz	64
5.5 Diskuse.....	66
5.6 SWOT analýza.....	68
Závěr	69

Seznam použitých zdrojů	71
Seznam zkratk.....	75
Seznam schémat, tabulek a grafů.....	76
Seznam příloh.....	79
Přílohy	80
Příloha č. 1 - Dotazník	80

Úvod

Tato bakalářská práce je zaměřena na téma krizové komunikace, její nastavení a efektivitu. Aktuálnost tohoto tématu pramení z několika trendů, které se v posledních letech zřetelně prohlubují.

Mezi těmi nejzávažnějšími lze jmenovat na prvním místě nárůst počtu mimořádných událostí způsobených extrémními meteorologickými jevy. Klimatické změny přinášejí extrémní jevy, jako jsou povodně, sucha, větrné smrště a rozsáhlé požáry. Jihočeský kraj se s těmito jevy setkává v posledních letech pravidelně. Dalším faktorem jsou technologická a průmyslová rizika. Hustá dopravní infrastruktura, chemické provozy a energetické zdroje zvyšují pravděpodobnost havárií, které vyžadují rychlou a přesnou komunikaci. Relativně novým faktorem, který krizovou komunikaci ovlivňuje a přináší stejně tak výhody, jako i nevýhody, je digitalizace a sociální sítě. Informace se šíří rychleji než kdy dřív. Krizová komunikace musí reagovat v reálném čase, jinak vzniká prostor pro dezinformace. S tím souvisí i zvyšující se očekávání veřejnosti projevující se tím, že lidé chtějí okamžité, srozumitelné a přesné informace. Jakékoli zaváhání může vést ke ztrátě důvěry v instituce.

V teoretické části se proto bakalářská práce nejprve věnuje především bližšímu pohledu na problematiku komunikace a zejména krizové komunikace. Pro snazší proniknutí do tématu poukazuje na základní principy krizové komunikace jakožto klíčového nástroje krizového řízení a její fáze. Dále je věnován prostor základnímu popisu Integrovaného záchranného systému, jak probíhá krizová komunikace v jeho rámci a jakých prostředků k tomu využívá.

Srozumitelně vedená krizová komunikace zvyšuje důvěru veřejnosti a minimalizuje nežádoucí jevy, jako je panika apod. Jasné informace a instrukce zlepšují koordinaci mezi zasahujícími složkami Integrovaného záchranného systému a umožňují přijímat správná rozhodnutí a opatření. Sdílení informací je zásadní pro efektivní spolupráci hasičů, policie, zdravotnické záchranné služby a dalších subjektů. Správně vedená krizová komunikace podporuje prevenci.

Pro Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje, který se nachází ve specifické pozici tím, že působí v regionu s rozsáhlým územím (Jihočeský kraj je rozlohou druhým největším krajem v České republice), je velkou výhodou dobře vyvinutá struktura

operačního a informačního střediska, jehož organizaci a činnosti se teoretická část také věnuje.

Krizová komunikace hraje zásadní roli při řešení mimořádných událostí, čelí však mnoha hrozbám, mezi něž patří technické limity komunikačních prostředků stejně jako lidský faktor, kdy stres, nedostatek informací nebo jejich špatná či nepřesná interpretace mohou vést k chybám. To dokládá, že krizová komunikace není jen o technologiích, ale především o lidech, procesech a dlouhodobé a důkladné přípravě. Proto je důležitá komplexnost systému Integrovaného záchranného systému, kdy mnoho aktérů znamená mnoho komunikačních vazeb, které musí být sladěny.

V praktické části se pak bakalářská práce na základě odpovědí členů Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje, kteří odpovídali na zasláný dotazník, snaží analyzovat, jak ovlivňuje kvalita komunikačních kanálů vnímanou efektivitu komunikace mezi základními složkami Integrovaného záchranného systému, zda technické problémy při komunikaci snižují efektivitu zásahu a zda nastavené komunikační postupy zvyšují rychlost a přesnost předávání informací mezi operačním a informačním střediskem a zásahovými jednotkami.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

Hlavním cílem bakalářské práce je komplexně zhodnotit systém krizové komunikace Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje (dále jen HZS JčK), a to jak s dalšími základními složkami integrovaného záchranného systému (dále jen IZS), tak i v rámci vnitřní organizační struktury během mimořádných událostí. Práce si klade za cíl posoudit úroveň připravenosti, technického i organizačního zabezpečení komunikace a efektivitu předávání informací v různých fázích krizového řízení. Vedlejším cílem bakalářské práce je identifikace problémů technického charakteru při krizové komunikaci. Součástí cíle je rovněž zjištění vnímání krizové komunikace samotnými příslušníky HZS a ověření toho, zda existují rozdíly mezi teoretickými požadavky a praxí

Bakalářská práce se zaměřuje na analýzu systému krizové komunikace u HZS JčK, přičemž reflektuje nejen jeho technické a organizační aspekty, ale také procesní stránku a související faktory, které komunikaci ovlivňují. Teoretická část práce se opírá o odbornou literaturu, legislativní rámec, interní předpisy a dostupné metodické dokumenty. Jejím cílem je vymezit základní pojmy, které tvoří koncepční základ této práce, zejména pojmy komunikace, krizová komunikace, Integrovaný záchranný systém a mimořádná událost.

Zvolenými metodami teoretické části jsou literární rešerše a komparace. Prostřednictvím rešerše budou vymezeny základní pojmy a legislativní rámec, popsán systém Integrovaného záchranného systému a jeho komunikační struktura, identifikovány faktory ovlivňující krizovou komunikaci a objasněny principy, cíle a fáze krizové komunikace. Za pomoci komparace budou identifikovány teoretické přístupy a odlišnosti mezi jednotlivými zdroji. Tento krok tvoří teoretický základ pro následnou praktickou část.

Praktická část práce je tvořena kvantitativním výzkumem založeným na anonymním dotazníkovém šetření obsahujícím otevřené a uzavřené otázky. Jeho cílem je získat údaje o skutečném fungování krizové komunikace u HZS JčK z pohledu příslušníků organizace. Šetření se zaměřuje zejména na zkušenosti respondentů s krizovou komunikací při mimořádných událostech, vnímání technických překážek a subjektivní hodnocení efektivity komunikačních prostředků. Forma dotazníku je vybrána zejména z důvodu, že nabízí poměrně velkou rychlost sběru relevantních dat a také stručnost nasbíraných dat, která však není na úkor jejich kvality.

S ohledem na výše uvedené bylo stanoveno získat zhruba 70 vyplněných dotazníků od oslovených respondentů. Jedná se o relativně vysoký počet potřebných odpovědí, proto ve snaze o oslovení většího počtu respondentů a o zvýšení procenta návratnosti byla pro přípravu a zpracování tohoto dotazníkového šetření využita volně dostupná internetová aplikace Survio. Dotazník byl distribuován elektronickou formou prostřednictvím interních komunikačních kanálů HZS, respondent tak mohl dotazník otevřít a vyplnit jak z osobního počítače, tak z tabletu nebo mobilního telefonu.

Uzavřené otázky umožnily jednodušší kvantitativní zpracování dat, zatímco otevřené otázky poskytly možnost doplnění vlastních komentářů a konkrétních zkušeností respondentů. Odpovědi byly shromažďovány po předem stanovenou dobu, po jejímž uplynutí byla data exportována ke zpracování.

Získané údaje byly následně analyzovány pomocí základních statistických metod, zejména frekvenčního rozboru a procentuálního vyjádření jednotlivých odpovědí. Výsledky jsou prezentovány formou přehledných tabulek a grafů, které umožňují snadnou interpretaci dat. Grafická vizualizace výstupů byla zvolena s cílem zlepšit srozumitelnost a podpořit porovnání odpovědí mezi jednotlivými kategoriemi. V závěrečné diskusi bude provedena komparace získaných dat z dotazníkového šetření. Pro přehledné shrnutí výsledků výzkumu bude využita SWOT analýza, která popisuje silné a slabé stránky, hrozby a příležitosti zkoumané problematiky.

Součástí analýzy je také slovní komentář, který shrnuje hlavní zjištění a interpretuje je v kontextu cílů a výzkumných otázek práce. Tento komentář zároveň upozorňuje na významné trendy, možné souvislosti a případné nedostatky zjištěné v komunikaci během mimořádných událostí. Výsledky dotazníkového šetření tak představují podklad pro formulaci závěrů a doporučení uvedených v závěrečné části práce.

2 Komunikace

Komunikace je nedílnou a nepostradatelnou součástí lidského života a hraje klíčovou roli ve všech oblastech společnosti. Komunikace je mnoha odborníky považována za jednu z nejdůležitějších schopností člověka, protože nežijeme osamoceni, ale jsme součástí lidské společnosti. Efektivní komunikace tak podporuje porozumění, důvěru a usnadňuje řešení konfliktů různého druhu i situací, včetně těch krizových.

Komunikaci můžeme chápat jako proces sdílení či setkávání se za určitým společným účelem. Nejčastěji ji proto definujeme jako předávání nebo výměnu informací prostřednictvím rozhovoru, psaného projevu či jiných médií. Jejím hlavním cílem je efektivní sdílení či přenos myšlenek, hodnot, postojů a emocí. Samotné slovo „komunikace“ pochází z latinského *communicare* (tedy sdílet, svěřovat se, být v kontaktu), které vychází z *communis* (společný, obecný), složeného z *com* (s) a *munus* (veřejná povinnost, úřad).¹

V odborné literatuře je uváděna řada definic pojmu komunikace, které se od sebe liší podle úhlu pohledu na toto téma. Například podle autora knihy *Efektivní komunikace*, Dušana Jílka, lze komunikaci definovat jako proces skládající se z vyslání informace, která zprostředkovává určitý obsah (sdělení), komunikátorem a z reakce (například odpovědi) příjemce komunikace na sdělení podle způsobu, jakým danou informaci vnímá.² Z pohledu sociální psychologie je komunikace druh sociální interakce a znamená jednostranné sdělování nebo vzájemnou výměnu informací. Jejím prostředkem jsou nejen slova a gesta, ale chování vůbec, a tak je komunikace nejen již rozvinutou sociální interakcí, ale také jejím předpokladem.³

K vzájemné výměně informací a projevů může docházet v rámci tří základních oblastí:

- intrapersonální komunikace (komunikace jedince se sebou samým prostřednictvím získávání informací z médií, sdělovacích prostředků apod.),

¹ LEMBERGER, D. *The Complete Communications Manual*. Tel Aviv: Israeli Center for Libraries, 2022, s. 8-9.

² JÍLEK, D. *Efektivní komunikace: manuál pro lepší komunikaci ve firmách*. Praha: Powerprint, 2024, s.10.

³ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Triton, 2020, s. 317.

- interpersonální komunikace (mezilidská komunikace mezi dvěma a více osobami),
- veřejná komunikace (někdy označovaná jako masová - cílem je informovat, přesvědčovat, popř. pobavit větší skupinu lidí prostřednictvím masmédií, ale také formou přednášek, projevů apod.).⁴

Základní struktura komunikace je tvořena třemi základními činiteli: komunikátor (osoba sdělující), komunikant (osoba přijímající sdělení) a komuniké (obsah sdělení). V interpersonální komunikaci se role komunikátora a komunikanta střídá. Komunikátor kóduje své sdělení, např. ve verbálních znacích (slova), vyjadřuje určitý obsah (komuniké) a používá určitého média (např. řeč, e-mail). Komunikant dekóduje přijaté sdělení (interpretace znaků a porozumění sdělení).⁵

Nad rámec výše uvedených činitelů je třeba ale doplnit, že i další fáze komunikace mají svůj nezastupitelný význam, skrývají v sobě komunikační pasti a může při nich dojít ke zkreslení informace, k nedorozumění či nepochopení. Již na počátku celého komunikačního procesu záleží na tom, s jakými pocity komunikátor své sdělení formuluje, zda použije pro své sdělení všeobecně známý kód (např. spisovný jazyk) nebo kód, který může být pro komunikanta zavádějící (slangové výrazy, zkratky atd.). Důležitý je i zvolený kanál pro sdělení, přičemž mluvené slovo je vždy zabarveno emocí nebo doprovázeno nonverbální komunikací, psané sdělení je zbavené emocí. A stejně tak důležitou roli hraje i proces dekódování na straně komunikanta. V celém tomto procesu působí faktory, které mohou sdělení rušit a tím zkreslit. Proto má v každé komunikaci nezastupitelnou roli zpětná vazba, jejímž prostřednictvím se realizuje potvrzení a pochopení sdělení.⁶

Komunikaci umožňuje systém vzájemně sdílených znaků, které tvoří následující formy komunikace:

- verbální (jazyk, mluvená a psaná řeč) – sděluje jak konkrétní, tak i abstraktní obsah;

⁴ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Triton, 2020, s. 317-318.

⁵ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Triton, 2020, s. 318.

⁶ PLAMÍNEK, J. *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět*. 3., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2023, s. 44-45.

- nonverbální: výraz (mimika, gesta, kinesika – „řeč těla“, vokalizace – smích a pláč; chování (jednání, gesta, pohledy a další).⁷

Verbální neboli slovní komunikace je základní součástí lidského života. Jedná se o jedinečný nástroj komunikace, jehož prostřednictvím jsou sdíleny myšlenky, názory a postoje komunikujících jedinců. Prostředkem této komunikace je lidský hlas a slova (resp. jazyk). Obsah a forma sdělení je tvořena nejen hlasem, ale i všemi jeho charakteristikami (hlasitost, dynamika, intonace atd.). Kvalita verbálního sdělení je závislá i na volbě „kódu“, který k verbální komunikaci zvolíme. Pokud si chce být vysílající jistý správným pochopením informace, snaží se používat jasné a přesné vyjádření.⁸ Účinnost verbální komunikace zvyšuje validace (nebo také tzv. aktivní naslouchání), což je složitý proces, ve kterém komunikující osoby koncentrují svoji pozornost na sdělení, pocity a názory hovořícího. Při validaci je zapotřebí umět správně přijímat a dekódovat sdělené informace, snažit se je správně pochopit. Při správné validaci je zapotřebí být objektivní a nezaujatý, nezastupitelnou roli hraje empatie.⁹

Nonverbální komunikace je podle některých autorů stejně důležitá jako verbální, v některých ohledech i důležitější. A to zejména proto, že přirozeně reaguje na vše, co cítíme, je napojena na lidské emoce a tím je také věrohodnější. Nonverbální komunikace, na rozdíl od verbální, podléhá daleko méně vědomému zkreslení. Lze v ní méně klamat, protože vůlí ji nelze snadno a bez tréninku kontrolovat. Obě formy komunikace za běžných podmínek probíhají současně.¹⁰

2.1 Krizová komunikace jako nástroj krizového řízení

Krizе je náhlá, svízelná situace, která způsobuje nejistotu a zmatek a vyžaduje urgentní řešení a komunikační zajištění. Krizové situace je nutné bezodkladně řešit, neboť hrozí ztráty na životech, finanční ztráty, poškození vztahů ve společnosti nebo oslabení důvěry v systém.¹¹ Krizová situace může trvat od hodin až po několik týdnů. Během této doby všechny zúčastněné osoby projevují snahu vzniklou situaci řešit.¹² Přitom naprostá většina krizí nevzniká bez předchozích náznaků. A právě podceňování nebo zanedbávání

⁷ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Triton, 2020, s. 319.

⁸ JADRŇÁ, M. *Neváhej a mluv: veřejné vystupování od A do Z*. Liberec: Stair jumper, 2025, s. 70-72.

⁹ NAVARRO, J. *Buďte výjimeční: pět schopností, které odlišují výjimečné lidi*. Překlad Ivana SÝKOROVÁ. Praha: Grada, 2022, s.138-141.

¹⁰ JADRŇÁ, M. *Neváhej a mluv: veřejné vystupování od A do Z*. Liberec: Stair jumper, 2025, s. 41-42.

¹¹ TOMANDL, J., ČUŘÍK J., MARŠOVSKÁ K., FOJTOVÁ T. *Krizová komunikace: Principy - zkušenosti - postupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2020, s.18-19.

¹² BROŽ, F., Vodáčková D. *Krizová intervence v kazuistikách*. Vydání druhé, opravené. Praha: Portál, 2025, s. 39.

takových náznaků, nepřiměřené chování či bagatelizace hrozeb vede ke vzniku krizových situací. Ačkoliv převládá obecná snaha realizovat opatření, která napomáhají krizím předcházet, s krizemi je nutné počítat, předvídat je a neustále se na ně připravovat. Součástí takové přípravy je připravenost vést krizovou komunikaci. Krizovou komunikaci je možné považovat za specifickou formu obecné komunikace.¹³

Podle Antušáka je krizová komunikace specifickou formou sociální komunikace. Vzhledem k faktu, že je současně i nástrojem krizového řízení, nesmí probíhat živelně, ale právě naopak. Musí mít vlastní jasnou strukturu, která vychází z obecně platných pravidel a musí být těmito pravidly usměrňována. Tato krizová komunikace má zpravidla současně formu verbální i neverbální, přičemž se jedná někdy o komunikaci interpersonální, dvousměrnou, veřejnou, meziosobní, skupinovou nebo masovou komunikaci.¹⁴

Krizová komunikace je nedílnou složkou krizového řízení, stejně jako záležitostí každého, kdo pracuje s lidmi během mimořádné události. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, definuje mimořádnou událost jako škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činnostmi člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací.¹⁵

Záchranné práce jsou činnosti vedoucí k odvrácení nebo omezení bezprostředního působení rizik vzniklých mimořádnou událostí, zejména ve vztahu k ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí, a vedoucí k přerušení jejich příčin. Likvidační práce jsou činnosti vedoucí k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí.¹⁶

V zákoně č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění pozdějších předpisů, je krizové řízení definováno jako souhrn řídicích činností orgánů krizového řízení zaměřených na analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik a plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností prováděných v souvislosti

¹³ ANTUŠÁK, E., VILÁŠEK J., *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Karolinum, 2016, s. 102-103.

¹⁴ ANTUŠÁK, E., KOPECKÝ Z. *Krizový management: krizová komunikace*. Praha: Oeconomica, 2006, s. 25.

¹⁵ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2000, částka 73, s. 3 462.

¹⁶ VILÁŠEK, J., FIALA, M., VONDRÁŠEK, D. *Integrovaný záchranný systém na počátku 21. století*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2022, s. 11.

se zajišťováním připravenosti na krizové situace a jejich řešení, nebo zvyšování odolnosti subjektů kritické infrastruktury.¹⁷

Podle Vymětala je krizové řízení tvořeno až z 80 % výměnou a předáváním informací, resp. prací s nimi. Z tohoto pohledu lze vnímat krizovou komunikaci jako výměnu informací mezi jednotlivci, skupinami, institucemi nebo organizacemi včetně médií. Může se jednat o komunikaci interní, tedy uvnitř organizace (např. mezi složkami krizového řízení v rámci daného subjektu). Dalším typem krizové komunikace je komunikace externí. Ta zahrnuje vnější vztahy organizace prostřednictvím sdělovacích prostředků s obyvatelstvem. Jako krizová komunikace je rovněž chápána komunikace příslušníků zasahujících složek s jednotlivci a skupinami, zasaženými mimořádnou událostí.¹⁸

Každá osoba, která je nějakým způsobem dotčena mimořádnou událostí, vnímá na základě svých postojů a individuálních charakteristik odlišně, zda se jedná o krizovou situaci a jaký dopad může případně mít. Mnohdy právě takto dochází k podcenění krize. Odpovědné orgány proto musí být co nejlépe informovány o všech souvisejících okolnostech včetně znalosti skupin zasaženého obyvatelstva. Autority činné v oblasti bezpečnosti musí být připraveny nejen na akce, které musí být vykonány, ale také na to, jak je před zasaženým obyvatelstvem komentovat a vysvětlovat.¹⁹

Souhrnně lze konstatovat, že základními ingrediencemi krizové komunikace jako nástroje krizového řízení jsou „informace“ a umění je předat vhodným způsobem tehdy, kdy jsou informace zapotřebí a osobám, které tyto informace potřebují pro své další konání. Pouze tehdy může být úspěšně dosaženo cílů, které si krizová komunikace klade. Následující podkapitola se věnuje stanovení těchto cílů a uvádí základní principy krizové komunikace.

¹⁷ ČESKO. Zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2000, částka 73, s. 3 482.

¹⁸ VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009, s.10.

¹⁹ VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009, s.10-11.

2.1.1 Cíle a principy krizové komunikace

Mezi hlavní cíle krizové komunikace patří uvolnit správné (včasné, hodnotné, důvěryhodné a přesvědčivé) informace ve správný čas a na správném místě a tím dosáhnout:

- včasné odborně plnohodnotné připravenosti orgánů a prvků krizového řízení k činnostem, které budou následovat,
- redukovat nejistotu, přispět k zajištění „efektivního“ chování (veřejnosti, podřízených, členů rodiny, zaměstnanců firmy apod.), zabránit vzniku paniky a posilovat víru v budoucnost,
- zabránit nebo alespoň zmírnit rozsah negativní publicity, poškozující integritu a dobré jméno (image) dotčeného orgánu či prvku systému krizového řízení, firmy, právnické či fyzické osoby, jež by mohla být označena jako průvodce nebo příčina krizové události.²⁰

Profil (obraz) krizové komunikace je vytvářen principy krizové komunikace. Pohled na tyto principy není sjednocen, podle odborné literatury mezi základní patří:

- Princip přímé odpovědnosti – krizová komunikace není záležitostí tiskových mluvčích, ale věci vedení úřadu, firmy, společnosti.
- Princip nezávislosti – krizová komunikace nesmí být plně závislá jen na jedné osobě.
- Princip přesnosti a stručnosti – krizová komunikace vyžaduje přesné a stručné definování problému. Mluvit stručně, výstižně a tím omezit možnost špatné interpretace.
- Princip důvěryhodnosti – držet se faktů, podstaty věci. Žádné spekulace a dohady.
- Princip znalosti věci – před zahájením krizové komunikace určitého subjektu (např. úřadu) je třeba znát základní komunikační cíl, mít připravená klíčová sdělení, znát potřebná fakta o daném problému i o možných hospodářských a politických souvislostech.
- Princip očekávané reakce – před zahájením krizové komunikace je nutné analyzovat možné dopady sdělení a umět na ně reagovat. Způsob vedení krizové komunikace nesmí být zdrojem dalších krizí.
- Princip nejhoršího vývoje – identifikovat a plánovat komunikaci vždy ve vztahu k nejhoršímu možnému scénáři a vývoji situace.

²⁰ ANTUŠÁK, E., VILÁŠEK J., *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Karolinum, 2016, s. 104.

- Princip hledání podpory – hledat spojence a spolehlivé zastánce (tzv. nezávislé třetí strany) a zvažovat, zda by se nenašli lidé, kteří by mohli účinně promluvit ve prospěch subjektu, který vede krizovou komunikaci.
- Princip pravdivosti – sdělovat pravdu. Nemusí být úplná, ale to, co se sdělí, musí být pravda. Nepoužívat „bez komentáře“. Pokud nelze na otázku odpovědět, je nutné vysvětlit proč.
- Princip otevřenosti – nelze se před novináři skrývat. Přednostně hovořit o pozitivních stránkách věci, vyhnout se negativům. Být sebevědomý, ale ne arogantní.²¹

Pokud v rámci krizové komunikace nejsou dodrženy uvedené základní principy, tako komunikace, může být chybná a vzniká řada nedostatků vedoucích k její neefektivitě.

2.1.2 Nedostatky v krizové komunikaci

Pro maximální efektivitu krizové komunikace při řešení mimořádných událostí je důležité, aby byla transparentní, pravdivá, akceschopná a zodpovědná. Pro dosažení požadovaných cílů musí být také racionální, promyšlená, systematická, plánovaná a oproštěná od emocionálních výlevů. Aby krizová komunikace splňovala uvedené vlastnosti v situacích, které spíše svádí k iracionálním, impulzivním a nesystémovým řešením, je důležitá její precizní a důkladná příprava v době, než krize nastane.²²

Pokud chybí některá z uvedených základních vlastností, dochází k nežádoucím nedostatkům. Důvodů, proč k nedostatkům v krizové komunikaci dochází, je více. Mezi nejčastější patří nesprávné vyhodnocení závažnosti situace, bagatelizace nebo nesprávná komunikace mezi jednotlivými subjekty, které se na řešení mimořádných událostí podílí. Z toho pak plynou nejasná, nepřiměřená nebo neopatrná vyjádření včetně lži a uvádění polopравd, zadržování informací nebo arogantní přístup v komunikaci, pasivita, podcenění krizové situace nebo nekoordinovaný postup.²³

Maršovská a Antušák, se shodují na tom, že řešení každé krize by se mělo řídit základními pravidly, která zahrnují především neustálou a průběžnou komunikaci mezi

²¹ ANTUŠÁK, E., VILÁŠEK J., *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Karolinum, 2016, s. 104-105.

²² TOMANDL, J., ČUŘÍK J., MARŠOVSKÁ K., FOJTOVÁ T. *Krizová komunikace: Principy - zkušenosti - postupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2020, s.52-53.

²³ TOMANDL, J., ČUŘÍK J., MARŠOVSKÁ K., FOJTOVÁ T. *Krizová komunikace: Principy - zkušenosti - postupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2020, s.79-87.

odpovědnými subjekty i osobami zasaženými mimořádnou událostí. Úspěšná komunikace napomůže rychlejšímu zklidnění situace a vyhnutí se případným dalším dopadům krize. Shodují se také na tom, že neexistuje univerzální postup krizové komunikace, který by byl zárukou předem jistého úspěchu. Důsledkem nesprávné krizové komunikace, která trpí některým z výše zmíněných nedostatků (nebo kombinací více nedostatků) zpravidla bývá nedůvěra veřejnosti ve sdělované informace a státní autority, nejistota, panika, riziko vzniku chaosu apod., což řešení mimořádné události dále zhoršuje.²⁴

Řada mimořádných událostí, které se staly v České republice nebo i ve světě v nedávné době, jako např. povodně v letech 2002 a 2024, pandemie nemoci covid-19, metanolová aféra, tornádo na Moravě nebo střelba na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze, potvrdila význam a důležitost výše uvedených aspektů krizové komunikace. Všechny tyto mimořádné události jsou charakteristické svojí vysokou mírou nejistoty a silným dopadem na veřejnost. To vše klade zvýšené nároky na rychlou, srozumitelnou a důvěryhodnou komunikaci ze strany dotčených subjektů. Právě v těchto situacích se krizová komunikace stává klíčovým nástrojem pro jejich zvládnání.

2.1.3 Fáze krizové komunikace

Způsob komunikace v souvislosti s mimořádnou událostí se v průběhu jejího vývoje proměňuje a vyžaduje tomu přizpůsobené přístupy. Efektivní krizovou komunikaci proto nelze chápat jako jednotný proces, ale spíše jako sled navazujících fází, které odpovídají jednotlivým etapám mimořádné události. Pro efektivní řízení krizové komunikace se rozlišují její tři fáze - krizová komunikace před krizí, v době krize a v post-krizovém období. Jednotlivé fáze se od sebe liší a každá proto vyžaduje, aby pro ni byla připravena specifická krizová komunikace, která má své jasně určené úkoly a cíle.

I. Komunikace před krizí

V této fázi je kladen velký důraz na prevenci a přípravu. Hlavním cílem této fáze je vytvořit komunikační infrastrukturu, která bude rychlá a efektivní v případě vzniku mimořádné události. Významem této fáze je, že dobrá připravenost minimalizuje dopady krize. Mezi úkoly předkrizové komunikace patří následující body, které na sebe navazují:

- a) naplánovat zdroje krizové komunikace;
- b) přidělit kompetence, odpovědnost při krizi;

²⁴ TOMANDL, J., ČUŘÍK J., MARŠOVSKÁ K., FOJTOVÁ T. *Krizová komunikace: Principy - zkušenosti - postupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2020, s.116-117.

- c) stanovit kritéria pro rozpoznání krize;
- d) vyhodnotit priority krizové komunikace;
- e) zajistit průběžný monitoring vývoje krize (zřídit varovný systém);
- f) vytvořit pravidla pro preventivní komunikační strategii;
- g) naformulovat pokyny, jak jednat v různých krizových situacích;
- h) zajistit školení aktérů krizové komunikace.²⁵

Fáze komunikace před krizí je zásadní pro prevenci a minimalizaci rizik. Avšak ani důkladná příprava není zárukou, že vždy zabrání vzniku mimořádné události. V okamžiku, kdy krize skutečně nastane, dochází k přechodu do akutní fáze.

II. Komunikace v době krize (v akutním stádiu vývoje krize)

Cílem krizové komunikace v akutním období krize je učinit opatření, která umožní rychle varování a upozornění na krizový vývoj situace, učinit opatření pro okamžitou reakci a zahájení jasné a přesné komunikace. Mezi úkoly komunikace v době krize patří následující body, které na sebe navazují:

- a) analyzovat příznaky a dosavadní vývoj krize – Co se stalo? Kdy a kde? Jak se krizové události vyvíjí? Co již bylo řečeno, kde a kým?
- b) definovat informace, které se musí sdělit, určit cílové skupiny v jednotlivých komunikačních okruzích a stanovit odpovídající komunikační design.
- c) neustále monitorovat a dokumentovat průběh krize. Průběžně formulovat informace, které zmírní nepříznivý důsledek krize na organizaci a vytvoří předpoklady pro zvládnutí krize. Dodržovat pravidla krizové komunikace.²⁶

Rutinní úkoly krizové komunikace v akutní fázi krize se mohou provádět podle předdefinovaného plánu. Je však nutné, aby organizace byla schopna reagovat rychle a flexibilně na vývoj krizové situace.

III. Komunikace v post-krizovém období

Cílem krizové komunikace v post-krizovém období je pomocí komunikační kampaně zabránit novým nebo dalším potenciálním krizím stejně jako tomu, aby se krize nestala chronickou. Neméně důležité je i ujišťování, že krize byla úspěšně zvládnuta

²⁵ ANTUŠÁK, E., KOPECKÝ Z. *Krizový management: krizová komunikace*. Praha: Oeconomica, 2005, s. 37-40.

²⁶ ANTUŠÁK, E., KOPECKÝ Z. *Krizový management: krizová komunikace*. Praha: Oeconomica, 2005, s. 37-40.

a nezanechá trvalé následky. Mezi úkoly komunikace v post-krizové době patří následující body, které na sebe navazují:

- a) provést interní analýzu průběhu krize a účinnosti krizové komunikace v jejím průběhu;
- b) vytyčít a formulovat úkoly krizové komunikace, týkající se post-péče o postižené a oběti krize;
- c) formulovat nové úkoly a předat informačním partnerům informace o odstranění nedostatků v krizové komunikaci v průběhu krize a učiněných opatřeních ke zlepšení;
- d) provést detailní analýzu dopadů krize v rámci: ztráty důvěry, dodatečných výdajů a odpovědností za škody a ztráty, poškození image organizace, apod.²⁷

Každá z těchto fází má svoji specifickou a nezastupitelnou roli v krizové komunikaci. Stejně, jako je důležitá systematická a důkladná práce při prevenci a přípravě na mimořádnou událost, stejně tak je pak důležité v době krize nejen vyhodnocování vzniklé situace a uplatnění připravené komunikační strategie, ale i sledování vývoje krize a operativní rozhodování dle aktuálních podmínek. Aby důsledky krize byly co nejméně patrné, resp. v ideálním případě žádné, to je úkolem komunikace v období po odeznění krize.

2.1.4 Klíčové faktory ovlivňující povahu krizové komunikace

Současné prostředí pro krizovou komunikaci je determinováno globalizací a jejími širokými ekonomickými, politickými, kulturními, ekologickými, zdravotními a bezpečnostními souvislostmi. Proto mezi faktory, které zásadně ovlivňují povahu krizové komunikace, patří:

- nedůvěra občanů vůči institucím,
- závislost na vyspělých technologiích,
- vzájemná celosvětová propojenost aktivit a jejich důsledků,
- nárůst využívání a složitosti technologií v každodenním životě,
- pochopení lidského podílu na vzniku rizik,
- nedůvěra v hodnocení rizik.²⁸

²⁷ ANTUŠÁK, E., KOPECKÝ Z. *Krizový management: krizová komunikace*. Praha: Oeconomica, 2005, s. 37-40.

²⁸ VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009, s.30-31.

Krizová komunikace by neměla být chápána autoritami jen jako způsob, jak přesvědčit zainteresované subjekty či veřejnost, že jejich řešení je jediné správné, nebo jako způsob prosazování vlastních zájmů. V žádném případě není přípustné využívat poznatků krizové komunikace k manipulaci veřejnosti. Cílem moderní krizové komunikace je zapojit veřejnost do přípravy, realizace i vyhodnocení krizových opatření. Pomocí efektivní komunikace pak lze dosáhnout toho, že si veřejnost riziko uvědomuje, chová se odpovídajícím způsobem a také důvěřuje opatřením ke kontrole a redukci rizik. Krizová komunikace je vícesměrný proces odehrávající se mezi zasahujícími složkami IZS, orgány samosprávy a státní správy, médií a veřejností.²⁹

²⁹ VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009, s.30-31.

3 Integrovaný záchranný systém

Integrovaný záchranný systém je efektivní systém vazeb, pravidel spolupráce a koordinace záchranných a bezpečnostních složek, orgánů státní správy a samosprávy, fyzických a právnických osob při společném provádění záchranných a likvidačních prací a přípravě na mimořádné události. IZS není institucí, úřadem, sborem, sdružením ani právnickou osobou (IZS tedy nemá statutární orgán na žádné úrovni). Označení integrované a řízené spolupráce je skutečně pojato jako systém práce s nástroji spolupráce a modelovými postupy součinnosti (velení, typové činnosti) a je součástí systému pro zajištění vnitřní bezpečnosti státu. Jedná se o systém smluvních ujednání podle předpisy stanovených pravidel.³⁰

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, definuje integrovaný záchranný systém jako koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací. Tento zákon dále stanoví složky IZS a jejich působnost, působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů samosprávy, práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na mimořádné události, při záchranných a likvidačních pracích a při ochraně obyvatelstva před a po dobu vyhlášení krizových stavů (stav nebezpečí, nouzový stav, stav ohrožení státu, válečný stav).³¹ IZS se použije v přípravě na mimořádné události a při potřebě provádět současně záchranné a likvidační práce dvěma a více složkami IZS. IZS se podílí na přípravě na mimořádné události, záchranné a likvidaci včetně dalších úkolů ochrany obyvatelstva (varování, evakuace, ukrytí a nouzové přežití).³²

Složky IZS se dle výše uvedeného zákona dělí na základní a ostatní. Základní složky zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události (obsluhují telefonní linku tísňového volání), její vyhodnocení a neodkladný zásah v místě mimořádné události. Za tímto účelem rozmisťují své síly a prostředky po celém území

³⁰ KAVAN, Š., DOSTÁL J. a kol. *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při mimořádných událostech: v podmínkách Jihočeského kraje*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2012, s. 16-17.

³¹ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2000, částka 73, s. 3 462-3 463.

³² VILÁŠEK, J., FIALA, M., VONDRÁŠEK, D. *Integrovaný záchranný systém na počátku 21. století*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2022, s. 11-12.

státu tak, aby byly schopny operativně a nepřetržitě zasahovat kdekoli na území České republiky. Základními složkami IZS jsou:

- Hasičský záchranný sbor České republiky,
- jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany,
- poskytovatelé zdravotnické záchranné služby,
- Policie České republiky.³³

Ostatní složky IZS poskytují při záchranných a likvidačních pracích plánovanou pomoc na vyžádání. Ostatními složkami IZS jsou:

- vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil,
- ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory,
- ostatní záchranné sbory,
- orgány ochrany veřejného zdraví,
- havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby,
- zařízení civilní ochrany,
- neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím.³⁴

Každá z ostatních složek IZS má oprávnění ke specifické činnosti. Toto oprávnění je dáno právními předpisy. Na základě tohoto oprávnění jsou jednotlivé ostatní složky podle charakteru mimořádné události povolávány k podílení se na záchranných a likvidačních pracích. Hasičský záchranný sbor daného kraje nejprve uzavře dohodu o poskytnutí pomoci na vyžádání dle zákona o IZS. Na základě této dohody jsou pak tyto ostatní složky IZS zařazovány do poplachového plánu kraje. Základní i ostatní složky IZS jsou při společném zásahu povinny se řídit příkazy velitele zásahu (zpravidla velitele jednotky požární ochrany), popřípadě pokyny starosty obce s rozšířenou působností, hejtmána kraje, v Praze primátora hlavního města Prahy nebo Ministerstva vnitra, pokud provádějí koordinaci záchranných a likvidačních prací.³⁵

Hasičský záchranný sbor České republiky je jednotný bezpečnostní sbor, jehož základním úkolem je chránit životy a zdraví obyvatel, životní prostředí, zvířat a majetek

³³ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2000, částka 73, s. 3 462-3 463.

³⁴ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2000, částka 73, s. 3 462-3 463.

³⁵ VILÁŠEK, J., FIALA, M., VONDRÁŠEK, D. *Integrovaný záchranný systém na počátku 21. století*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2022, s. 13-15.

před požáry a jinými mimořádnými událostmi a krizovými situacemi. Organizace, působnost a úkoly HZS ČR jsou stanoveny zákonem č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o HZS ČR). HZS se podílí na zajišťování bezpečnosti České republiky plněním a organizováním úkolů požární ochrany, ochrany obyvatelstva, civilního nouzového plánování, integrovaného záchranného systému, krizového řízení a dalších úkolů, v rozsahu a za podmínek stanovených tímto zákonem a jinými právními předpisy.³⁶

HZS ČR je hlavním koordinátorem a páteří integrovaného záchranného systému. V praxi to mj. znamená, že pokud zasahuje více složek IZS, na místě většinou velí příslušník HZS ČR, který řídí součinnost složek a koordinuje záchranné a likvidační práce.³⁷

Hasičský záchranný sbor tvoří:

- generální ředitelství,
- hasičské záchranné sbory krajů,
- záchranný útvar,
- škola.³⁸

Úkoly hasičského záchranného sboru plní:

- a) příslušník hasičského záchranného sboru ve služebním poměru podle zákona o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů,
- b) zaměstnanec České republiky zařazený v hasičském záchranném sboru v pracovním poměru podle zákoníku práce.³⁹

Příslušníci HZS ČR jsou oprávněni provádět potřebná zjištění a služební úkony (tj. činnosti prováděné při výkonu státní správy v oboru působnosti HZS ČR), nahlížet do příslušné dokumentace, požadovat potřebnou součinnost a vstupovat do objektů a zařízení a jsou rovněž oprávněni ke vstupu na pozemek na dobu nutnou k řádnému

³⁶ ČESKO. Zákon č. 320/2015 Sb. o hasičském záchranném sboru České republiky (zákon o hasičském záchranném sboru). In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2015, částka 135, s. 4 307.

³⁷ HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. *Integrovaný záchranný systém*. [online]. Praha: MV HZS GŘ ČR, 2025 [cit. 2025-12-04]. Dostupné z WWW: <<https://hzscr.gov.cz/clanek/integrovaný-zachranný-systém.aspx>>.

³⁸ ČESKO. Zákon č. 320/2015 Sb. o hasičském záchranném sboru České republiky (zákon o hasičském záchranném sboru). In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2015, částka 135, s. 4 307.

³⁹ ČESKO. Zákon č. 320/2015 Sb. o hasičském záchranném sboru České republiky (zákon o hasičském záchranném sboru). In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2015, částka 135, s. 4 307.

provedení těchto činností. Při výkonu státní správy se příslušníci prokazují služebním průkazem.⁴⁰

Další základní složkou IZS jsou jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany (dále jen PO). Jsou organizovány na základě zákona o požární ochraně tak, aby zajistily tzv. plošné pokrytí území celé republiky. Poskytnutí pomoci jednotkami PO není na celém území stejné, ale v závislosti na vyhodnoceném požárním nebezpečí každého z katastrálních území. Poskytnutí pomoci jednotkami PO je organizováno tak, aby k ní došlo v době od 7 minut do 20 minut od vyhlášení poplachu předurčeným jednotkám PO. Předurčené jednotky jsou jednotky HZS krajů a jednotky sboru dobrovolných hasičů obcí s místní a územní působností.⁴¹

Zdravotnická záchranná služba (dále jen ZZS) je další ze základních složek IZS. Jedná se o zdravotní službu, její role v IZS spočívá v zajištění souvislé pohotovosti pro příjem a vyhodnocování tísňových ohlášení. Na základě tísňových výzev poskytuje zejména přednemocniční neodkladnou péči osobám se závažným postižením zdraví nebo v přímém ohrožení života.

Tísňovou výzvou se rozumí vyhodnocená tísňová komunikace na národní tísňové číslo 155 nebo výzva předaná operačním střediskem jiné složky integrovaného záchranného systému.⁴² Rozmístění výjezdových základen se odvíjí od demografických, topografických a rizikových charakteristik území jednotlivých obcí, tak, aby místo události bylo dosažitelné v dojezdové době do 20 minut od okamžiku převzetí pokynu k výjezdu.⁴³

Poslední ze základních složek IZS je Policie České republiky (dále jen PČR). Jde o centrálně řízenou organizaci v resortu Ministerstva vnitra a její rámcové řídicí a organizační struktury tvoří policejní prezidium, krajská ředitelství PČR (13 krajů a Praha) a územní odbory (77).⁴⁴ PČR je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku

⁴⁰ *Modul-G: Integrovaný záchranný systém*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020, s. 9.

⁴¹ *Modul-G: Integrovaný záchranný systém*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020, s. 33.

⁴² ČESKO. Zákon č. 374/2011 Sb. o zdravotnické záchranné službě. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2011, částka 131, s. 4 840.

⁴³ VILÁŠEK, J., FIALA, M., VONDRÁŠEK, D. *Integrovaný záchranný systém na počátku 21. století*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2022, s. 65.

⁴⁴ VILÁŠEK, J., FIALA, M., VONDRÁŠEK, D. *Integrovaný záchranný systém na počátku 21. století*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2022, s. 50.

a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropské unie nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu.⁴⁵

V rámci činnosti základních složek IZS provádí Policie ČR při mimořádných událostech především tyto činnosti:

- a) uzavírání zájmových prostorů a regulaci vstupu a opuštění těchto prostor,
- b) regulaci dopravy v prostoru mimořádné události,
- c) šetření okolnosti vzniku mimořádné situace k objasnění příčin jejího vzniku,
- d) plnění úkolů, souvisejících s identifikací zemřelých,
- e) řešení ochrany a zabezpečení movitého a nemovitého majetku a eventuálně eliminaci kriminální činnosti při vzniku mimořádné situace,
- f) plnění dalších úkolů podle pokynu velitele zásahu nebo řídicí složky IZS.

Díky svému zařazení do IZS a své specifické roli je Policie ČR nezastupitelným prvkem pro řešení mimořádných událostí, kde zajišťuje zejména bezpečnost a veřejný pořádek, dále se aktivně podílí na záchraně životů a majetku ve spolupráci s ostatními složkami IZS.⁴⁶

3.1 Systém krizové komunikace v rámci IZS

Při řešení mimořádných událostí a krizových situací představuje krizová komunikace nezbytnou klíčovou součástí efektivního fungování zasahujících složek. Komunikace je v současné době všeobecně přijímána jako klíčová funkce v oblasti krizového řízení a vnitřní bezpečnosti. Šíření včasných a přesných informací široké veřejnosti, zástupcům samosprávy a státní správy a médiím hraje hlavní roli v efektivním řízení činností v oblasti reakce na mimořádné události. Sdělování informací o připravenosti a o zmírňování následků podporuje opatření, která snižují riziko a dopad krizových situací. Sdělování politik, cílů a priorit zaměstnancům, partnerům a dotčeným osobám podporuje efektivnější akceschopnost v oblasti zvládnutí krizových situací. Při komunikaci s veřejností je klíčem k realizaci úspěšné strategie navázání partnerství s médii a aktivní účast na sociálních sítích.⁴⁷ Díky tomu se minimalizuje riziko nedorozumění, podporuje se koordinace zásahů a přispívá k ochraně života, zdraví

⁴⁵ ČESKO. Zákon č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2008, částka 91, s. 4 089.

⁴⁶ VILÁŠEK, J., FIALA, M., VONDRÁŠEK, D. *Integrovaný záchranný systém na počátku 21. století*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2022, s. 53-54.

⁴⁷ HADDOW, G. D., BULLOCK, J. A., COPPOLA, D. P. *Introduction to emergency management*. Fifth edition. Amsterdam: Elsevier/Butterworth-Heinemann, 2014, s. 173-181.

a majetku obyvatel. Nezanedbatelnou složkou správného nastavení krizové komunikace je i to, že přispívá k optimalizaci využití dostupných prostředků a sil a zvyšuje bezpečnost zasahujících osob.⁴⁸

V předchozí kapitole byly uvedeny základní a ostatní složky IZS se zaměřením na charakteristiku základních složek. Tato kapitola se věnuje oblastem, které úzce souvisí s krizovou komunikací v rámci základních složek IZS, jako jsou úrovně řízení, operační a informační střediska IZS, analogová a digitální rádiová síť a prostředky krizové komunikace využívané pro potřeby IZS.

Při přípravě na mimořádné události resp. při provádění záchranných a likvidačních prací dvěma a více složkami IZS je používána krizová komunikace tak, jak ji stanovuje zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. V této souvislosti se krizovou komunikací rozumí zejména přenos informací mezi státními orgány, územními samosprávnými orgány (kraje a obce s rozšířenou působností) a složkami IZS.⁴⁹

Za účelem výměny informací jsou využívány prostředky hlasového a datového přenosu informací veřejné telekomunikační sítě a případně vybrané části neveřejných telekomunikačních sítí. Zároveň jsou povinni i poskytovatelé služeb v oblasti komunikací spolupracovat s Ministerstvem vnitra, pokud jsou vyzváni k podílení se na řešení krizové komunikace. V rámci této spolupráce je např. zajišťována i služba jednotného evropského čísla tísňového volání (telefonní číslo 112).⁵⁰

Zatímco pro zajištění vlastních činností jednotlivých složek IZS si každá složka organizuje vnitřní spojení samostatně dle vlastních pravidel, zásady způsobu krizové komunikace a výměny informací v rámci IZS jsou stanoveny prováděcím předpisem k výše uvedenému zákonu o IZS, tj. Vyhláškou Ministerstva vnitra č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému. Krizová komunikace v IZS je organizována pro potřebu jednotlivých úrovní komunikace,

⁴⁸ TOMANDL, J., ČUŘÍK J., MARŠOVSKÁ K., FOJTOVÁ T. *Krizová komunikace: Principy - zkušenosti - postupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2020, s.54-57.

⁴⁹ ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2000, částka 73, s. 3 462.

⁵⁰ ANTUŠÁK, E., VILÁŠEK J., *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Karolinum, 2016, s. 126-127.

tj. taktickou, operační a strategickou.⁵¹ Tomu odpovídají i úrovně řízení složek IZS při společném zásahu.

3.1.1 Úrovně řízení IZS

Jednotlivé úrovně řízení IZS se dělí na tři stupně dle prováděné koordinace na místě zásahu. Podle rozsahu mimořádné události a vyhlášeného stupně poplachu rozlišujeme řízení na úrovni taktické, operační a strategické.⁵²

Taktické řízení je řízení z místa zásahu. Velitelem zásahu je určen zpravidla příslušník HZS ČR, který přímo na místě zásahu přijímá rozhodnutí ve spolupráci s příslušným operačním střediskem HZS kraje. Zároveň organizuje spojení místa zásahu s územně příslušným operačním a informačním střediskem. Velitel zásahu zajišťuje využití všech dostupných sil a prostředků, které má k dispozici pro záchranné a likvidační práce. Dále organizuje a koordinuje součinnost jednotlivých složek IZS, které se na řešení mimořádné události podílí.⁵³ Na základě jeho rozhodnutí je místo zásahu rozděleno na jednotlivé zóny, což přispívá k efektivnímu řešení mimořádné události.⁵⁴

Operační řízení má za cíl určit priority v plánování a koordinaci přijatých úkolů a v rozdělování a využívání dostupných zdrojů včetně získávání dalších zdrojů v případě potřeby. Realizuje se na úrovni operačních středisek jednotlivých základních složek IZS. Tyto úzce spolupracují jak s velitelem zásahu na místě, tak s ostatními státními a samosprávnými orgány, organizacemi i mezi sebou navzájem. V rámci této úrovně řízení je operační středisko HZS současně operačním a informačním střediskem IZS.⁵⁵

Strategické řízení se realizuje na úrovni krajských úřadů a Ministerstva vnitra ČR a obecních úřadů s rozšířenou působností. Toto řízení provádí na základě žádosti velitele zásahu hejtmán příslušného kraje nebo starosta obce s rozšířenou působností.

⁵¹ ANTUŠÁK, E., VILÁŠEK J., *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Karolinum, 2016, s. 127-128.

⁵² KAVAN, Š. *Ochrana obyvatelstva II*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2015, s. 70.

⁵³ KAVAN, Š. *Ochrana obyvatelstva II*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2015, s. 70-72.

⁵⁴ HOLEC, T. *Ochrana obyvatel a krizové řízení: praktický průvodce a rádce úředníka*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2021, s.68-69.

⁵⁵ KAVAN, Š. *Ochrana obyvatelstva II*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2015, s. 72.

Na koordinaci záchranných a likvidačních prací se dále podílí krizový štáb Ministerstva vnitra ČR, krizový štáb kraje případně krizový štáb obce s rozšířenou působností.⁵⁶

Souhrnně lze konstatovat, že každá z uvedených úrovní řízení IZS má svůj jedinečný význam a proto každá z nich vyžaduje odlišné komunikační postupy a prostředky pro minimalizaci rizik a úspěšné zvládnutí mimořádné události. Taktické řízení představuje bezprostřední řízení v terénu přímo na místě zásahu, kde velitel zásahu rozhoduje o průběhu záchranných a likvidačních prací. Operační řízení probíhá na operačních střediscích jednotlivých základních složek IZS, jejichž úkolem je stanovit priority, plánovat a koordinovat, včetně zajišťování dalších zdrojů. Strategické řízení realizované na úrovni krajů, obcí s rozšířenou působností a Ministerstva vnitra ČR zajišťuje vrcholovou koordinaci celého zásahu, zejména při rozsáhlejších mimořádných událostech. Z uvedeného vyplývá, že operační střediska složek IZS jsou klíčovým komunikačním uzlem, proto jim je věnována následující podkapitola. Specifikům komunikačních postupů jednotlivých úrovní řízení se následně věnuje a na konkrétních příkladech ukazuje podkapitola 2.5.2 Krizová komunikace při řešení mimořádné události v rámci HZS Jihočeského kraje.

3.1.2 Operační a informační středisko IZS

Operační a informační střediska mají svoji nezastupitelnou roli v úrovni operačního řízení. Proto každá ze základních složek IZS nepřetržitě provozuje vlastní operační středisko, jehož primárním úkolem je přijímání tísňových volání (telefonní čísla 150, 155 a 158). Po přijetí takového hlášení operační a informační středisko vysílá potřebné síly a prostředky na místo mimořádné události.⁵⁷

Funkce koordinujícího operačního a informačního střediska (dále jen OPIS IZS) je jednoznačně ukotvena v zákoně č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému, ve znění pozdějších předpisů a konkretizuje ji vyhláška č. 328/2001 Sb., vyhláška Ministerstva vnitra o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému. Uvedenou funkci OPIS IZS plní operační a informační střediska hasičských záchranných sborů krajů, která jsou fyzicky zřízena ve všech krajích České republiky. V rámci OPIS IZS fungují také technická centra tísňového volání (dále jen TCTV), která na rozdíl od výše uvedených operačních středisek přijímají tísňová volání jednotného

⁵⁶ HOLEC, T. *Ochrana obyvatel a krizové řízení: praktický průvodce a rádce úředníka*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2021, s.68.

⁵⁷ *Modul-G: Integrovaný záchranný systém*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020, s. 13-14.

evropského čísla 112. Z těchto center jsou pak tísňová volání předávána základním složkám IZS dle druhu mimořádné události. Mezi jejich další činnosti patří dokumentování záchranných a likvidačních prací, na kterých se OPIS podílí a spolupráce na zpracování dokumentace IZS. Výjimečně se také zapojuje do mezinárodních záchranných operací a do přeshraniční spolupráce při záchranných a likvidačních pracích. Operační a informační středisko IZS u HZS kraje se označuje zkratkou KOPIS HZS kraje (krajské operační a informační středisko).⁵⁸

Operační a informační střediska IZS mají povinnost přijímat a analyzovat údaje týkající se mimořádných událostí a zajišťovat koordinaci plnění úkolů stanovených velitelem zásahu.⁵⁹ Dále realizovat úkony uložené orgány odpovědnými za řízení záchranných a likvidačních prací a současně podle potřeby organizovat vyrozumění základních i ostatních složek IZS, stejně jako informování příslušných státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků v souladu s dokumentací IZS.⁶⁰

OPIS IZS má mezi operačními středisky dalších základních složek IZS (ZZS a Policie ČR) koordinační roli a zajišťuje tak součinnost operačních středisek všech zúčastněných složek podílejících se na řešení mimořádné události. Na základě žádosti velitele zásahu povolává OPIS IZS k mimořádné události další složky IZS a síly a prostředky jednotek požární ochrany. V případě potřeby může OPIS IZS požadovat zveřejňování důležitých informací prostřednictvím hromadných sdělovacích prostředků, řídí a využívá systémy varování a vyrozumění pro obyvatelstvo. OPIS IZS je bodem, který spojuje místo zásahu (úroveň taktického řízení) s hejtmanem krajského úřadu nebo starosty obecních úřadů s rozšířenou působností nebo Ministerstvem vnitra (úroveň strategického řízení).⁶¹

3.1.3 Analogová a digitální rádiová síť

Na základě znalosti, kdo komunikuje s kým a proč, se následující text věnuje tomu, jak je komunikace zajištěna, resp. jaké prostředky jsou pro krizovou komunikaci v rámci IZS využívány. Komunikační propojení mezi jednotlivými složkami IZS

⁵⁸ ČESKO. Vyhláška č. 328/2001 Sb. Vyhláška Ministerstva vnitra o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2001, částka 127, s. 7 451-7 452.

⁵⁹ HOLEC, T. *Ochrana obyvatel a krizové řízení: praktický průvodce a rádce úředníka*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2021, s.68-69.

⁶⁰ *Ochrana obyvatelstva a krizové řízení: skriptá*. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2015, s. 23-24.

⁶¹ *Modul-G: Integrovaný záchranný systém*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020, s. 18-19.

a operačními a informačními středisky musí být spolehlivé a zabezpečené tak, aby komunikace byla zajištěna při jakkoli náročné krizové situaci.

Komunikační infrastruktura je zajišťována v České republice HZS, který organizuje provoz jak v analogové rádiové síti HZS a při součinnosti v IZS (dále jen ARS), tak provoz v komunikačních prostředích IZS v digitální rádiové síti PEGAS (dále jen DRS). Pravidla pro vedení komunikace v těchto sítích stanovuje „Řád rádiových komunikací HZS ČR a při součinnosti v IZS“.⁶²

Rádiová komunikace je založena na bezdrátovém přenosu radiových vln. Z fyzikálního pohledu se jedná o šíření elektromagnetických vln, které jsou lidskými smysly nezachytitelné. Odehrává se mezi dvěma stanicemi (vysílačem a příjemcem zprávy) na jedné frekvenci. To znamená, že v jednu chvíli může vždy komunikovat jen jedna stanice, při zapojení více stanic se stává komunikace nepřehledná a nesrozumitelná. V tomto případě, kdy stanice může buď jen vysílat, nebo jen přijímat (např. běžné vysílačky), jde o tzv. simplexní provoz. V případě, kdy stanice mohou zprávu přijímat i vysílat (např. mobilní telefony), jde o tzv. duplexní provoz. Důležitou roli při radiové komunikaci hraje také plošné pokrytí signálem. Tento problém je řešen pomocí sítě tzv. převaděčů, což jsou zařízení, která jsou budována zpravidla na vyvýšených místech (výškové budovy ve městech, vrcholy kopců ve volné přírodě apod.) a která jsou schopna na odlišných frekvencích přijímat, zesilovat a dál odesílat radiové signály. Nevýhodou je, že jeden převaděč může ve stejný čas odbavit komunikaci pouze jedné hovorové skupiny. Pro zvýšení efektivity při přenosu radiových signálů, bývají tyto převaděče zapojovány do tzv. trankových sítí. Jedná se o síť tvořenou více převaděči (svazky převaděčů), které jsou vzájemně propojené a dle potřeby přidělují zájemcům o spojení frekvenci pro komunikaci automaticky. Díky tomu dokáží odbavit ve stejný čas více hovorových skupin, než je počet převaděčů. Převaděče se však mohou využívat pro zlepšení radiové komunikace také v uzavřených prostorách (např. v suterénech, tunelech, podzemních parkovištích apod.)⁶³

U analogové komunikace se jedná o relativně jednoduchý (resp. levný) a spolehlivý způsob komunikačního spojení, pokud vzdálenost mezi stanicemi není příliš velká, jsou dobré podnební podmínky, resp. pokud mezi stanicemi nejsou četné pevné

⁶² *Řád rádiových komunikací HZS ČR a při součinnosti v IZS*. Praha: Generální ředitelství HZS ČR, 2020, s. 4.

⁶³ BÖHM, K. *Základy radiokomunikace, telefonní a datové komunikace a satelitní navigace*. Praha: VŠZ o.p.s., 2015, s. 11-13.

překážky. Za zhoršených podmínek se hovor stává méně srozumitelný, rušený šumem a praskáním, ztráta kvality spojení je zpravidla postupná. Nicméně v moderních komunikačních sítích v současnosti převládá digitální způsob přenosu signálu. A to zejména z důvodu, že digitální síť nabízí oproti analogové síti mnohé výhody, mezi něž patří zejména možnost šifrování komunikace (a tím znemožnění odposlechu), každé zařízení lze sledovat díky svému jednoznačnému ID. Dále nabízí možnost přenosu datových zpráv, GPS polohy nebo připojení k informačním systémům. Zároveň poskytuje vysokou kompatibilitu mezi jednotlivými složkami IZS díky jednotné síti (propojující HZS, PČR, ZZS a Armádu). Nevýhodou digitálního spojení je však vyšší náročnost jak technologická, tak finanční. Zároveň u digitální sítě více záleží na kvalitě signálu. Oproti analogovému spojení kvalita přenosu není kolísavá, ale pokud podmínky dosáhnou kritické hranice, spojení zanikne.⁶⁴

V souhrnu lze potvrdit, že analogová rádiová síť je finančně méně náročná než digitální, jak z pohledu pořizovací ceny, tak z pohledu údržby. Jak vyplývá z výše uvedeného, je však snadněji zranitelná a nedostatečně zabezpečená. Z hlediska požadavků na krizovou komunikaci IZS je digitální rádiová síť výhodnější zejména pro svoje zabezpečení a stabilitu, podporu datových funkcí a dispečerské řízení. Přesto analogová rádiová síť má, i jako zastaralá technologie, stále své místo v komunikaci IZS jako záložní řešení (v případě výpadku digitální sítě nebo při komunikaci s menšími organizacemi).

V této podkapitole je věnována pozornost komunikačním prostředkům z pohledu použitých technologií. V následující podkapitole jsou uvedeny již konkrétní nejčastější příklady komunikačních prostředků využívaných složkami IZS v České republice.

3.1.4 Prostředky krizové komunikace využívané pro účely IZS

Pro zajištění bezproblémové a spolehlivé komunikace především během mimořádné události je jednou z hlavních podmínek, aby tato komunikace probíhala ve společně sdíleném prostředí za využití vzájemně slučitelných prostředků. V této podkapitole budou popsány hlavní komunikační prostředky využívané složkami IZS, jejich funkce a význam v podmínkách krizového řízení.

⁶⁴ BÖHM, K. *Základy radiokomunikace, telefonní a datové komunikace a satelitní navigace*. Praha: VŠZ o.p.s., 2015, s. 14.

V době ještě vcelku nedávné, na konci 20. století složky IZS mnohdy využívaly vysílačky různých výrobců, které sice mnohdy splňovaly nejvyšší technické požadavky, ale vzájemně nebyly kompatibilní. Tento stav bylo nutné změnit. Ministerstvo vnitra ČR od poloviny 90. let 20. století začalo budovat integrovanou telekomunikační síť, do které mají v případě mimořádné události přístup složky IZS, státní orgány a samosprávné orgány.⁶⁵

Hromadná digitální radiová síť PEGAS je celoplošnou převaděčovou trunkovou sítí. Jedná se o systém, který odpovídá technologickému standardu TETRAPOL, který byl vyvíjen od 80. let 20. století ve Francii. Síť PEGAS si lze představit jako neveřejnou obdobu veřejných digitálních sítí provozovaných jednotlivými operátory. Jedinečnost této sítě spočívá v jejím vybavení, které zajišťuje potřebné funkce pro krizovou komunikaci složek IZS, které veřejné sítě zajistit nemohou a nedokážou. Zásadní vlastností je plné zabezpečení veškeré komunikace proti odposlouchávání šifrováním po celé trase signálu a proti rušení. Smluvním provozovatelem sítě PEGAS je Česká pošta s. p., ovšem vlastníkem je Ministerstvo vnitra ČR. Podle území krajů České republiky je síť PEGAS rozdělena do 14 regionálních sítí.⁶⁶

Dalším prostředkem, který je v době mimořádné události (ale také v následujícím období, kdy probíhají likvidační práce) využíván ke krizové komunikaci, jsou mobilní telefony s krizovými telefonními čísly. Původně byla využívána technologie oddělených telefonních ústředen, jejichž smyslem bylo přednostní spojení složek IZS s orgány státní správy. Tato technologie však byla opuštěna a nahrazena právě mobilními telefony s krizovými telefonními čísly, které efektivněji zajišťují přednostní spojení proti jiným volajícím. O přednostní spojení je dotčený operátor žádán zpravidla z úrovně Ministerstva vnitra – Generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR (dále jen MV-GŘ HZS ČR) na základě žádosti HZS kraje, obce nebo kraje.⁶⁷

V souvislosti s jedním ze závazků vyplývajících ze vstupu České republiky do Evropské unie v roce 2004 bylo zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání na linku 112. Na toto číslo se lze dovolat bezplatně (tedy bez kreditu) a dokonce i bez SIM karty. Na základě usnesení vlády č. 391/2000 ve znění usnesení vlády

⁶⁵ *Modul-G: Integrovaný záchranný systém*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020, s. 36-37.

⁶⁶ MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Radiokomunikační síť integrovaného záchranného systému „PEGAS“* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2026 [cit. 2026-01-01]. Dostupné z WWW: <<https://mv.gov.cz/clanek/radiokomunikacni-sit-integrovaneho-zachranneho-systemu-pegas.aspx>>.

⁶⁷ *Modul-G: Integrovaný záchranný systém*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020, s. 37.

č. 350/2002 byla vybudována při všech OPIS IZS krajů telefonní centra tísňového volání (dále jen TCTV), která jsou určena pro příjem a odbavování jednotného evropského čísla tísňového volání 112. TCTV však nejsou operačními středisky s jejich pravomocemi a povinnostmi. TCTV pouze přijímají tísňová volání a po dílčím vyhodnocení, podle druhu mimořádné události, předávají informace daným operačním střediskům složek IZS. Tísňové hovory jsou přijímány jak v českém jazyce, tak i v některých dalších světových jazycích, jako je angličtina nebo němčina. Tato linka propojuje všechny složky IZS a použitá technologie umožňuje její zálohování (TCTV nemají určené místní vazby, to znamená, že člověka s potřebou pomoci např. v Praze obsluží TCTV v Brně), což zaručuje, že člověk v tísni se vždy dovolá.⁶⁸

Zároveň tato technologie umožňuje datový přenos identifikačních údajů např. informace o volajícím, o aktuální poloze mobilního telefonu atd. Navíc tísňová linka 112 je od 1. ledna 2026 schopna přijímat hlášení ze systému eCall nové generace (systém zabudovaný do vozidel v rámci Evropské unie, který se v případě dopravní nehody aktivuje a operátorům přenáší základní údaje o nehodě – místo, čas, typ vozidla nebo směr jízdy). V této věci dlouhodobě spolupracuje MV-GŘ HZS ČR se všemi mobilními operátory a zároveň je v kontaktu s Českým telekomunikačním úřadem jako regulačním a kontrolním orgánem v oblasti elektronických komunikací.⁶⁹

Z výše uvedeného vyplývá, že prostředky krizové komunikace využívané složkami IZS se neustále vyvíjí a zdokonalují. Radiokomunikační systémy, telekomunikační sítě, informační a varovné systémy jsou založeny na nejnovějších dostupných technologiích, které mají zajišťovat spolehlivé komunikační spojení v podmínkách mimořádných událostí a při realizaci záchranných a likvidačních prací. Moderní prostředky krizové komunikace významně posílily schopnost složek IZS koordinovat zásahy a efektivně reagovat na mimořádné události. Síť PEGAS představuje robustní a vysoce zabezpečený komunikační systém s odolností proti odposlechu a rušení, jehož největší předností je spolehlivost a plná kontrola ze strany státu, což vyvažuje i jeho asi největší nevýhodu, kterou je vyšší finanční náročnost provozu. Mobilní telefony s krizovými čísly zase nabízejí operativnost, dostupnost a flexibilní přednostní spojení, avšak jsou limitovány závislostí na komerčních sítích, které mohou být při mimořádných

⁶⁸ *Modul-G: Integrovaný záchranný systém*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020, s. 37-39.

⁶⁹ MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY – GŘ HZS ČR. *Tísňová linka 112 od 1. ledna 2026 nově přijímá hlášení i z eCall nové generace* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2026 [cit. 2026-01-03]. Dostupné z WWW: <<https://www.pozary.cz/clanek/298184-tisnova-linka-112-od-1-ledna-2026-nove-prijima-hlaseni-i-z-ecall-nove-generace/>>.

událostech přetíženy. Tísňová linka 112 a její technologické zázemí v TCTV poskytují univerzální přístup pro veřejnost, jazykovou dostupnost a využití moderních datových služeb, i když stále pro mnoho lidí tato služba představuje neoprávněně jen jakousi nadstavbu k zažitým národním tísňovým telefonním číslům. Každý z těchto prostředků má tedy své silné i slabé stránky, avšak jejich vzájemné propojení vytváří komplexní a funkční komunikační systém, který je nezbytným pilířem efektivního fungování IZS v podmínkách 21. století.

4 Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje

V zákoně č. 320/2015 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů je stanoveno, že hasičský záchranný sbor kraje je správním úřadem s působností v územním obvodu příslušného vyššího územního samosprávného celku pro výkon státní správy ve věcech požární ochrany, ochrany obyvatelstva, civilního nouzového plánování, integrovaného záchranného systému a krizového řízení, s výjimkou oblasti veřejného pořádku a vnitřní bezpečnosti. Uvedený zákon dále upravuje organizaci, působnost a úkoly HZS ČR a stanovuje práva a povinnosti ve sboru působících příslušníků, kteří jsou ve služebním poměru.⁷⁰

Čtrnáct HZS krajů jsou součástí HZS ČR. Ve vedení každého HZS kraje stojí ředitel. HZS krajů mají vlastní právní subjektivitu a jsou tak samostatnými organizačními složkami státu, které jsou napojeny na rozpočtovou kapitolu Ministerstva vnitra. V místně příslušném kraji zajišťují řadu úkolů souvisejících s ochranou obyvatelstva, mezi něž patří zejména výkon požární ochrany a ochrany před mimořádnými událostmi. Hrají zásadní roli také v zajišťování řady úkolů státní správy v rámci požární ochrany. Jsou nedílnou součástí IZS, spolupracují s dalšími základními složkami IZS a krajským úřadem na civilním nouzovém plánování a krizovém řízení.⁷¹

Jedním z HZS krajů je Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje se sídlem v Českých Budějovicích. Jeho územní působnost je vymezena katastrálním územím Jihočeského kraje. HZS JčK je, v souladu s § 3 zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů a v návaznosti na § 2, odst. 1, písm. b) zákona o HZS ČR, organizační složkou státu. K plnění úkolů zřizuje Krajské ředitelství HZS JčK se sídlem v Českých Budějovicích a sedm územních odborů HZS JčK – České Budějovice, Český Krumlov, Jindřichův Hradec, Písek, Prachatice, Strakonice, Tábor. V rámci každého územního odboru jsou zřízeny požární stanice.⁷²

⁷⁰ ČESKO. Zákon č. 320/2015 Sb. o hasičském záchranném sboru České republiky (zákon o hasičském záchranném sboru). In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2015, částka 135, s. 4 307-4 308.

⁷¹ *Modul-G: Požární ochrana*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020, s. 26-27.

⁷² HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. *Jihočeský kraj, Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2026 [cit. 2026-01-04]. Dostupné z WWW: <<https://hzscr.gov.cz/clanek/hasicsky-zachranny-sbor-jihoceskeho-kraje-krajske-reditelstvi-a-uo-ceske-budejovice.aspx>>.

4.1 Krizová komunikace při přípravě na mimořádnou událost v rámci HZS Jihočeského kraje

HZS JčK eviduje a spravuje data o jednotkách požární ochrany celého kraje, zajišťuje přehled o jejich dostupnosti a možnostech provádění záchranných a likvidačních prací. V rámci přípravy na možný vznik mimořádných událostí seznamuje dotčené subjekty s typy mimořádných událostí (požáry, povodně, havárie, vichřice apod.) a zásadami chování. Poskytuje také lektorské zabezpečení různých školení pro zvýšení připravenosti. V neposlední řadě zpracovává plán cvičení, která představují klíčový nástroj pro ověřování připravenosti orgánů krizového řízení, složek IZS i dalších subjektů zapojených do řešení mimořádných událostí. Slouží k praktickému prověření schopnosti jednotlivých složek reagovat na vzniklé situace, vzájemně koordinovat své postupy a efektivně plnit své úkoly v podmínkách simulované zátěže. Účelem cvičení není pouze otestovat připravenost, ale také odhalit slabá místa v plánech, organizačních postupech či komunikaci, a tím umožnit jejich následné zlepšení. Cvičení jsou proto nedílnou součástí kontinuálního zvyšování odolnosti území vůči krizovým situacím.⁷³

V systému krizového řízení existuje několik typů cvičení, které se liší nejen rozsahem, ale i zaměřením. Prověřovací cvičení slouží zejména ke kontrole, zda jsou jednotlivé subjekty schopny splnit úkoly stanovené v havarijních či krizových plánech. Testují připravenost štábů, dostupnost a funkčnost prostředků a úroveň vzájemné koordinace. Taktická cvičení jsou orientována na praktické provádění záchranných a likvidačních prací, tedy na koordinaci činností složek IZS přímo v terénu při modelové situaci.⁷⁴ Vedle nich existují také štábní cvičení, zaměřená na práci řídicích struktur a rozhodovací procesy, a komplexní cvičení, která spojují jak činnost štábů, tak praktické nasazení jednotek. Tato cvičení lze nařídít na různých úrovních – od obcí až po úroveň vlády. Do procesu jsou zapojena také ministerstva, krajské úřady a Hasičský záchranný sbor ČR. Cíle cvičení se vždy stanovují předem a musí odpovídat typu cvičení i aktuálním potřebám daného území.⁷⁵

Doporučený postup pro přípravu a provedení cvičení vychází z vyhlášky č. 247/2001 Sb., o organizaci a činnosti jednotek požární ochrany, ve znění vyhlášky

⁷³ HZS JIHOČESKÉHO KRAJE. *Roční zpráva o stavu požární ochrany v Jihočeském kraji za rok 2024*. České Budějovice: Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje, 2025, s. 11-13.

⁷⁴ HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. *Jihočeský kraj, Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2026 [cit. 2026-01-14]. Dostupné z WWW: <<https://hzscr.gov.cz/clanek/dokumentace-izs-587832.aspx?q=Y2hudW09NQ%3d%3d>>.

⁷⁵ *Ochrana obyvatelstva a krizové řízení: skriptá*. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2015, s.253-258.

č. 226/2005 Sb. a zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 320/2002 Sb. a vyhlášky č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému. Plánování cvičení je systematická a koordinovaná činnost. Na krajské úrovni je zpracováván roční plán cvičení, který předkládá HZS kraje a schvaluje jej bezpečnostní rada kraje. Plán zahrnuje cvičení krajských orgánů krizového řízení, složek IZS i orgánů obcí s rozšířenou působností. Cvičení se plánují tak, aby prověřovala skutečné potřeby kraje, reagovala na specifická rizika a navazovala na závěry předchozích cvičení. Na obecní úrovni se cvičení plánují dle potřeby, často ve vazbě na činnost jednotek požární ochrany, krizových štábů obcí a koordinaci s obcemi s rozšířenou působností (dále jen ORP). Může jít o cvičení menšího rozsahu nebo o zapojení do krajských či celostátních scénářů.⁷⁶

Organizace cvičení probíhá zpravidla ve třech hlavních fázích. První je přípravná fáze. V rámci příprav se stanoví účel cvičení, rozsah, zapojené subjekty a místo konání. Připravuje se dokumentace, která zahrnuje mimo jiné záměr cvičení, popis rolí jednotlivých účastníků a detailní organizační pokyny. Součástí přípravy je také komunikace s obcemi, vlastníky dotčených pozemků, složkami IZS a dalšími aktéry. Důležité je zajistit bezpečnostní podmínky a technické zázemí. Na tyto přípravy navazuje realizační fáze. V této etapě dochází k samotnému provedení cvičení. Probíhá simulace mimořádné události a následné činnosti všech zapojených subjektů. Realizační fáze může zahrnovat aktivaci krizového štábu, svolání jednotek IZS, praktické ukázky zásahů, mediální komunikaci či zapojení veřejnosti. V průběhu je rovněž přítomen hodnoticí tým, který průběh monitoruje. Třetí a závěrečnou je vyhodnocovací fáze. Po skončení cvičení se zpracuje závěrečné hodnocení, které obsahuje analýzu průběhu, identifikaci nedostatků a doporučení pro zlepšení. Hodnocení slouží jako zpětná vazba pro všechny účastníky a je významným podkladem pro aktualizaci havarijních a krizových plánů. Cílem je, aby výsledky cvičení vedly k reálnému zlepšení připravenosti orgánů krizového řízení a složek IZS.⁷⁷

Dokumentace představuje nezbytný podklad celého cvičení. Zahrnuje zejména záměr cvičení (definuje cíle, námět, zapojené subjekty a místo), organizační pokyn

⁷⁶ HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. *Jihočeský kraj, Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. Praha: MV GŘ HZS ČR, 2026 [cit. 2026-01-14]. Dostupné z WWW: <<https://hzscr.gov.cz/clanek/dokumentace-izs-587832.aspx?q=Y2hudW09NQ%3d%3d>>.

⁷⁷ *Ochrana obyvatelstva a krizové řízení: skriptá*. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2015, s.253-258.

(určuje pravidla, povinnosti, zabezpečení a komunikaci), plán provedení cvičení (časový harmonogram, scénáře, rozdělení úkolů) a výsledné hodnocení (splnění cílů, doporučení, identifikace nedostatků). Dokumentace vytváří jasný rámec pro realizaci cvičení a zároveň slouží jako podklad pro další rozvoj krizového řízení v území.⁷⁸

Dlouhodobé zkušenosti ukazují, že úspěch cvičení je založen především na jasně stanovených cílech a reálně nastaveném námětu odpovídajícím rizikům daného území. Důležité je rovněž správné určení okruhu účastníků a jejich včasná informovanost. Zkušenosti zdůrazňují nutnost jednoduchého a srozumitelného harmonogramu a jmenování schopného řídicího týmu. Důraz je kladen také na kvalitní proškolení hodnotitelů a dostatečné mediální zajištění, protože cvičení často sleduje veřejnost či představitelé samosprávy. Doporučuje se nepřetěžovat cvičení nadměrným počtem cílů – je efektivnější zaměřit se na několik klíčových oblastí, které je možné kvalitně prověřit. Mezi další osvědčené postupy patří včasné projednání s vlastníky pozemků, transparentní komunikace se starosty, reálné rozpočtování nákladů a minimalizace zbytečných výdajů účastníků.⁷⁹

Závěrečná hodnocení cvičení mají zásadní význam – jejich výstupy by měly být promítnuty do aktualizace plánů, metodik, organizace práce i vybavení jednotlivých složek. Pouze tak lze zajistit, aby cvičení skutečně přispívala ke zvýšení bezpečnosti a připravenosti celého systému.⁸⁰

4.2 Krizová komunikace při řešení mimořádné události v rámci HZS Jihočeského kraje

Příslušníci Krajského operačního a informačního střediska HZS Jihočeského kraje se průběžně podílí na aktualizaci a doplňování kontaktních údajů v interní databázi. Tato agenda je realizována ve spolupráci s dalšími organizačními útvary HZS kraje. Správné a aktuální kontakty jsou nezbytné zejména pro vyhledávání poplachu jednotkám sboru dobrovolných hasičů obcí, dále pro vyrozumívání složek IZS a také pro informování orgánů státní správy i samosprávy, a to prostřednictvím SMS či automatizovaných

⁷⁸ *Modul-G: Požární ochrana*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020, s. 32-33.

⁷⁹ *Ochrana obyvatelstva a krizové řízení: skriptum*. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2015, s.253-258.

⁸⁰ HRADIL, J. *Základy ochrany obyvatelstva v České republice: odborná monografie*. Uherské Hradiště: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta logistiky a krizového řízení, 2018, s. 31-33.

systemů AMDS (jedná se o automatický systém doručování hlasových zpráv v reálném čase pro rychlé informování dotčených subjektů).⁸¹

Oddělení KOPIS dále zajišťuje kompletní statistické sledování mimořádných událostí. Na základě těchto dat vznikají pravidelné statistické výstupy a je připravována roční zpráva HZS kraje. Na základě analýzy vytíženosti operačních pracovišť provedené MV-GŘ HZS ČR byly upraveny minimální početní stavy směn na KOPIS. Během dne je tak nově vyžadována přítomnost minimálně sedmi osob (z toho tři operačních důstojníků), během noci pak pěti osob (opět minimálně tři důstojníků). Oddělení KOPIS zajišťuje operační řízení jednotek požární ochrany, organizuje varovný systém a koordinuje krizovou komunikaci. V nepřetržitém provozu zajišťuje spolupráci s operačními pracovišti všech složek IZS a jejich vzájemnou koordinaci při zásazích. KOPIS poskytuje informační podporu zasahujícím jednotkám, orgánům krizového řízení a úřadům, shromažďuje a analyzuje údaje o zásazích a krizových stavech v rámci kraje a podílí se na činnosti bezpečnostní rady i krizového štábu kraje.

Na tísňové linky 112 a 150 směřovalo v roce 2024 celkem 143 594 hovorů. Z tohoto celkového počtu bylo na lince 112 přijato 126 194 tísňových volání, zatímco na lince 150 bylo přijato 17 400 tísňových volání. Z celkového počtu bylo vytvořeno 22 288 datových vět představujících jednotlivé události určené k řešení.⁸² (V době zpracovávání této bakalářské práce nebyla „Roční zpráva o stavu požární ochrany v Jihočeském kraji za rok 2025“ ještě k dispozici.)

Pro radiovou komunikaci jednotek požární ochrany je v operačním řízení prioritně využívána digitální síť PEGAS. V roce 2023 bylo zahájeno testování aplikace Agnet pro bezpečnou komunikaci z mobilních zařízení prostřednictvím této digitální sítě. Na taktickou úroveň řízení zásahů slouží analogová radiová síť HZS Jihočeského kraje, která je průběžně modernizována. V předchozích letech pokračovala integrace nových převaděčů a došlo k centralizaci řízení převážné části sítě. Celkově má HZS Jihočeského kraje již 15 modernizovaných vysílacích bodů. Pro mobilní komunikaci je nadále

⁸¹ HZS JIHOČESKÉHO KRAJE. *Roční zpráva o stavu požární ochrany v Jihočeském kraji za rok 2024*. České Budějovice: Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje, 2025, s. 23.

⁸² HZS JIHOČESKÉHO KRAJE. *Roční zpráva o stavu požární ochrany v Jihočeském kraji za rok 2024*. České Budějovice: Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje, 2025, s. 23.

využíván operátor Vodafone, a pro pevné telefonní linky telekomunikační systém Alcatel, který zahrnuje 20 ústředěn v majetku HZS Jihočeského kraje.⁸³

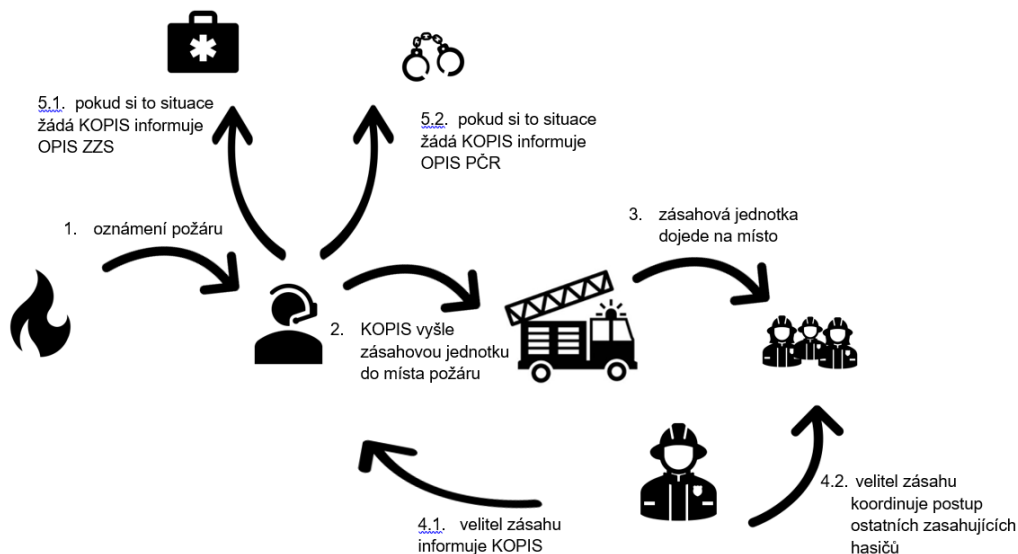
Síťová infrastruktura HZS Jihočeského kraje je postavena na víceúrovňovém zabezpečení zahrnujícím autentizaci a řízení přístupu, monitoring datových toků i ochranu pomocí firewallů. Pro e-mailovou komunikaci využívá HZS ČR centrální řešení doplněné o antivirovou a antispamovou ochranu. V souvislosti se změnami pracovních režimů byly některým zaměstnancům nahrazeny stolní počítače notebooky, aby se umožnila práce na dálku prostřednictvím bezpečného VPN připojení (jedná se o virtuální privátní síť, tj. technologii, která vytváří zabezpečené, šifrované spojení mezi daným zařízením a internetem. Tím se skryje IP adresa, anonymizuje poloha a chrání data před třetími stranami). HZS Jihočeského kraje provozuje technologii geografických informačních systémů (GIS) pro potřeby operačního a krizového řízení. V roce 2024 probíhala průběžná aktualizace mapových podkladů. V oblasti navigační techniky pokračuje obnova starších zařízení. Koncem roku 2024 bylo pořízeno 13 nových tabletů s plánovaným uvedením do provozu v roce 2025. Pro jejich instalaci se využívá i vlastní 3D tisk držáků. Současně proběhl srovnávací test dostupných navigačních systémů a HZS plánuje výběrové řízení na jednotného dodavatele servisních služeb. Aktuálně je v zásahových vozidlech HZS kraje instalováno 54 navigací, u jednotek dobrovolných hasičů pak 227.⁸⁴

Technologickou podporu výše uvedených komunikačních prostředků zajišťuje Oddělení komunikačních a informačních systémů, které se zaměřuje na budování a provoz informačních a komunikačních sítí, správu systémů pro varování a vyrozumění obyvatelstva a podílí se tak na zajištění činnosti KOPIS. Mezi další činnosti oddělení patří realizace infrastruktury komunikačních sítí a varovacích prvků včetně jejich rozvoje, revizí, oprav a údržby. Zajišťuje provoz linkových i rádiových přenosových prostředků využívaných v systémech varování, spravuje informační systémy, výpočetní techniku a programové vybavení HZS kraje.

⁸³ HZS JIHOČESKÉHO KRAJE. *Roční zpráva o stavu požární ochrany v Jihočeském kraji za rok 2024*. České Budějovice: Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje, 2025, s. 23-26

⁸⁴ HZS JIHOČESKÉHO KRAJE. *Roční zpráva o stavu požární ochrany v Jihočeském kraji za rok 2024*. České Budějovice: Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje, 2025, s. 23-26.

Schéma č. 1: Komunikační postupy při řešení mimořádné události⁸⁵



Jako praktický příklad součinnosti mezi HZS Jihočeského kraje, základními složkami IZS a orgány samosprávy je zde popsáno řešení mimořádné události – požáru lesa u obce Jetětice na Písecku v červenci 2023. Tento zásah byl výjimečný svým rozsahem, klimatickými podmínkami, členitostí terénu i množstvím zapojených zasahujících a zásahové techniky. Informaci o požáru lesa obdrželo KOPIS HZS Jihočeského kraje 15. července 2023 v 14:33 hodin. Na místo zásahu byla vyslána první jednotka. S ohledem na skutečnost, že požár lesa se vlivem klimatických podmínek rychle šířil, velitel zásahu ihned povolal prostřednictvím KOPIS další síly a prostředky a požádal o letecké hašení (operační úroveň řízení zásahu). Velitel zásahu určil tři místa hašení požáru a dvě čerpací stanoviště pro kyvadlovou dopravu vody (taktická úroveň řízení zásahu). Současně KOPIS zajistil součinnost s PČR, která poskytla dva vrtulníky k hašení a uzavřela místní komunikace, aby byly volné pro hasičskou techniku a dále zajistil součinnost ZZS, která postupně ošetřila šest zraněných hasičů. KOPIS dále kontaktoval zástupce samosprávy dotčených obcí a správce místní obory, aby zajistil průjezd hasičů a techniky bránami obory (strategická úroveň řízení zásahu). Do akce byl zapojen i dron HZS Jihočeského kraje. Požár se postupně rozšířil až na 40 hektarů, bylo určeno další místo hašení požáru i stanoviště pro čerpání vody. V dopoledních hodinách dne 16. července 2023 byla ohlášena lokalizace požáru, následně probíhaly likvidační práce

⁸⁵ Vlastní zdroj

a dohašování lokálních ohnisek. Dne 20. července 2023 ohlásil velitel zásahu likvidaci požáru.⁸⁶

⁸⁶ MRÁZ, O., JAREŠ, F. Požár lesa v Jetčicích na Písecku. *112*. 2024, č. 5, s.8-11.

5 Výzkumná část

V následující kapitole je věnován prostor analýze dat získaných prostřednictvím anonymního dotazníku rozeslaného příslušníkům Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje. Dotazník byl záměrně rozeslán příslušníkům denní služby oddělení ochrany obyvatelstva a krizového řízení (dále jen OOKŘ), příslušníkům pracujícím na operačním a informačním středisku a zásahovým hasičům. Smyslem tohoto širšího profesního záběru bylo získat širší obraz o tom, jak jednotlivé profese vnímají ze svého pohledu komunikační procesy při řešení mimořádných událostí. Cílem výzkumu bylo komplexně zhodnotit systém krizové komunikace Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje jak s dalšími základními složkami IZS, tak i v rámci vnitřní organizační struktury během mimořádných událostí. Vedlejším cílem bakalářské práce byla identifikace problémů technického charakteru při krizové komunikaci.

Připravený dotazník byl rozeslán na 791 příslušníků Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje. Během stáže u Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje, kterou autorka absolvovala od 19. ledna 2026 do 30. ledna 2026, byly získány kontakty na vedoucího operačního a informačního střediska, vedoucího oddělení ochrany obyvatelstva a krizového řízení a vedoucí oddělení řízení jednotek požární ochrany a integrovaného záchranného systému. Odkaz na dotazníkový formulář byl rozeslán na tyto vedoucí, kteří jej následně rozeslali svým podřízeným.

Všichni oslovení respondenti byli v úvodu dotazníku seznámeni s účelem výzkumu a byla jim poskytnuta informace o tom, že vyplnění dotazníku je dobrovolné a že jejich odpovědi budou využity výhradně pro účely této bakalářské práce. Nebyly vyžadovány žádné osobní údaje, které by umožnily identifikaci respondentů, a dotazník neobsahoval citlivé či jinak potenciálně rizikové otázky.

5.1 Metoda výzkumu

Autorka zvolila kvantitativní výzkumnou metodu, tzn. dotazníkové šetření. Dotazník obsahoval celkem 17 otázek, z toho bylo 15 uzavřených s nabídkou odpovědi nebo škálovým hodnocením, jež poskytly přehled o četnosti názorů a preferencí. V dotazníku byly dále položeny 2 otevřené otázky umožňující respondentům volně formulovat své názory a postřehy na základě svých zkušeností. Kombinace otevřených

a uzavřených otázek zajišťuje komplexnější porozumění fungování krizové komunikace napříč organizační strukturou.

K získání potřebných dat pro výzkum bylo autorkou stanoveno, že vyžadovaná návratnost vyplněných dotazníků musí být 8 – 10 % z celkového počtu respondentů. K vytvoření dotazníku byla využita volně dostupná internetová aplikace Survio, která umožňuje snadné vyplnění položených otázek respondentem a zvyšuje se tím pravděpodobnost vyšší návratnosti. Dotazník (dostupný na následujícím odkazu <https://www.survio.com/survey/d/R3N4E2K7R1F6R5G4F>) byl distribuován elektronicky prostřednictvím interních kanálů Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje. Sběr dat byl realizován v době od 23. února 2026 do 6. března 2026. Na konci sběru dat autorka obdržela celkem 73 vyplněných dotazníků. Vzhledem k tomu, že požadovaná návratnost dotazníků byla splněna a z důvodu opakování odpovědí uvedených v dotaznících a tím nezískávání nových informací, byl další sběr vyplněných dotazníků zastaven.

Data získaná z uzavřených otázek byla vyhodnocena pomocí základních statistických metod, zejména prostřednictvím frekvenčního rozboru a procentuálního zastoupení jednotlivých odpovědí. Otevřené odpovědi byly zpracovány kvalitativní obsahovou analýzou, která umožnila identifikovat opakující se témata, problematické oblasti a nejčastěji zmiňované názory a postřehy. Výsledky obou částí tvoří základ pro závěrečnou diskusi a návrh doporučení pro další rozvoj komunikačních procesů v rámci Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje. Pro přehledné shrnutí výsledků výzkumu je využita SWOT analýza, která popisuje silné a slabé stránky, hrozby a příležitosti zkoumané problematiky.

5.2 Stanovení hypotéz

V návaznosti na teoretická východiska a dosavadní poznatky o komunikaci v rámci Hasičského záchranného sboru JČK jsou pro potřeby této práce formulovány výzkumné hypotézy zaměřené na klíčové faktory ovlivňující efektivitu předávání informací mezi jednotlivými složkami. Hypotézy vycházejí z předpokladu, že kvalita komunikačních kanálů, technické zázemí i nastavené postupy zásadně ovlivňují nejen samotný průběh zásahů, ale také vzájemnou koordinaci jednotek. Jejich ověřením lze lépe porozumět slabým i silným stránkám současného systému komunikace mezi HZS JČK, Jednotkami sboru dobrovolných hasičů obce (dále jen JSDHO) a dalšími základními složkami IZS a identifikovat oblasti vhodné pro jeho další zlepšení.

Hypotéza č. 1: Kvalita komunikačních kanálů pozitivně ovlivňuje vnímanou efektivitu komunikace mezi HZS JčK a základními složkami IZS.

Hypotéza č. 2: Technické problémy při komunikaci snižují efektivitu zásahu.

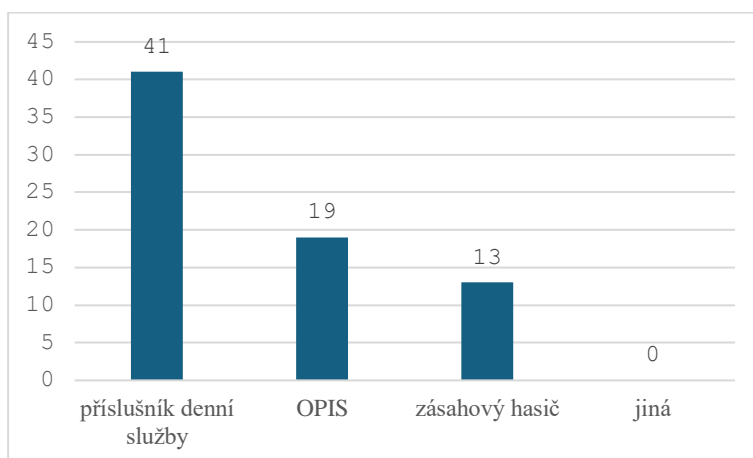
Hypotéza č. 3: Nastavené komunikační postupy zvyšují rychlost a přesnost předávání informací mezi KOPIS a zásahovými jednotkami.

Hypotéza č. 4: Komunikace mezi HZS JčK a JSDHO je hodnocena hůře než komunikace mezi HZS JčK a základními složkami IZS.

5.3 Vyhodnocení dotazníku

Dotazníkové šetření bylo prováděno po dobu 2 týdnů na přelomu února a března 2026. Celková návratnost zodpovězených dotazníků je 9,2 %, čímž byla naplněna požadovaná návratnost. Sběr dotazníků byl ukončen k 6. březnu 2026.

Graf č. 1: Na jaké pozici v současnosti působíte?⁸⁷



Tabulka č. 1: Na jaké pozici v současnosti působíte?⁸⁸

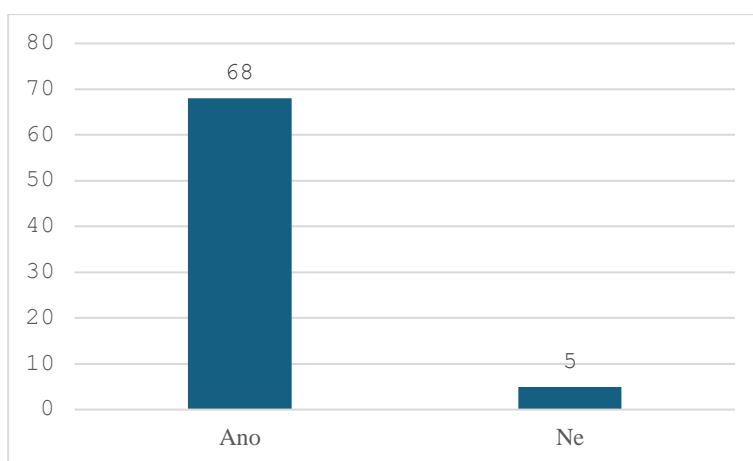
Pozice	odpovědi	v %
příslušník denní služby	41	56,2%
OPIS	19	26,0%
zásahový hasič	13	17,8%
jiná	0	0,0%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

⁸⁷ Vlastní výzkum 2026

⁸⁸ Vlastní výzkum 2026

Dotazník byl zodpovězen třemi nejrelevantnějšími skupinami příslušníků HZS JČK. Cílem bylo zjistit rozdílné názory nebo postřehy na danou problematiku z pohledu příslušníků s rozdílnou působností při řešení mimořádné události. Jak už bylo uvedeno, návratnost dotazníku byla 9,2 %, celkem odpovědělo 73 respondentů. Z tohoto počtu největší procento (56,2 %) tvořili příslušníci denní služby; 26,0 % odpovídajících tvořili příslušníci na OPIS a zbylých 17,8 % bylo zásahových hasičů.

Graf č. 2: Probíhá podle Vašeho názoru komunikace mezi HZS Jihočeského kraje a základními složkami IZS během mimořádných událostí dostatečně efektivně?⁸⁹



Tabulka č. 2 : Probíhá podle Vašeho názoru komunikace mezi HZS Jihočeského kraje a základními složkami IZS během mimořádných událostí dostatečně efektivně?⁹⁰

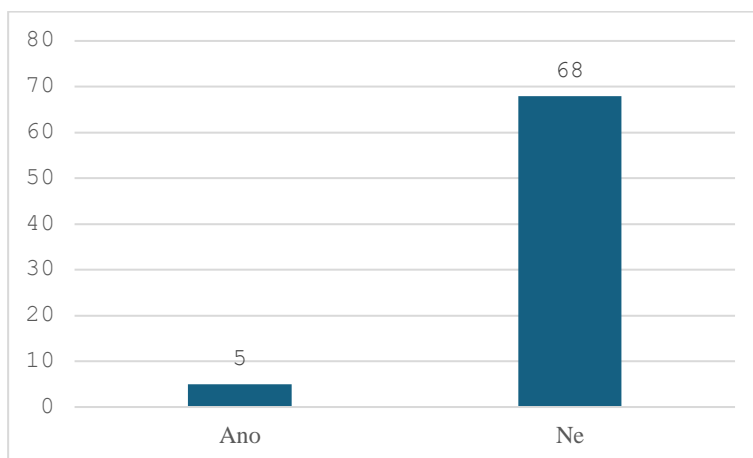
Možnosti	odpovědi	v %
Ano	68	93,2%
Ne	5	6,8%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Otázka byla zaměřena na kvalitu komunikace mezi HZS JČK a základními složkami IZS. Naprostá většina respondentů (93,2 %) odpovědělo souhlasně, komunikace podle jejich názoru probíhá dostatečně efektivně. S tímto názorem nesouhlasilo pouze 5 respondentů, tj. 6,8 %.

⁸⁹ Vlastní výzkum 2026

⁹⁰ Vlastní výzkum 2026

Graf č. 3: Vyskytují se při komunikaci mezi OPIS HZS a základními složkami IZS technické problémy, které ovlivňují průběh zásahu?⁹¹



Tabulka č. 3: Vyskytují se při komunikaci mezi OPIS HZS a základními složkami IZS technické problémy, které ovlivňují průběh zásahu?⁹²

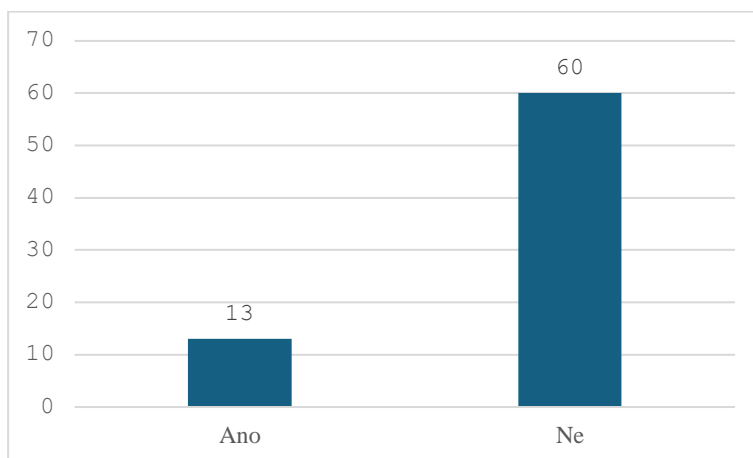
Možnosti	odpovědi	v %
Ano	5	6,8%
Ne	68	93,2%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Cílem této otázky bylo zjistit, zda se vyskytují při komunikaci technické problémy. Získané odpovědi na tuto otázku potvrzují získaná data z předchozího dotazu, kdy 68 respondentů (tj. 93,2 %) odpovědělo, že při komunikaci nedochází k technickým problémům. Technické problémy při komunikaci vnímá pouze 6,8 % dotázaných.

⁹¹ Vlastní výzkum 2026

⁹² Vlastní výzkum 2026

Graf č. 4: Dochází při komunikaci mezi OPIS HZS a základními složkami IZS k problémům v porozumění předávaným informacím?⁹³



Tabulka č. 4: Dochází při komunikaci mezi OPIS HZS a základními složkami IZS k problémům v porozumění předávaným informacím?⁹⁴

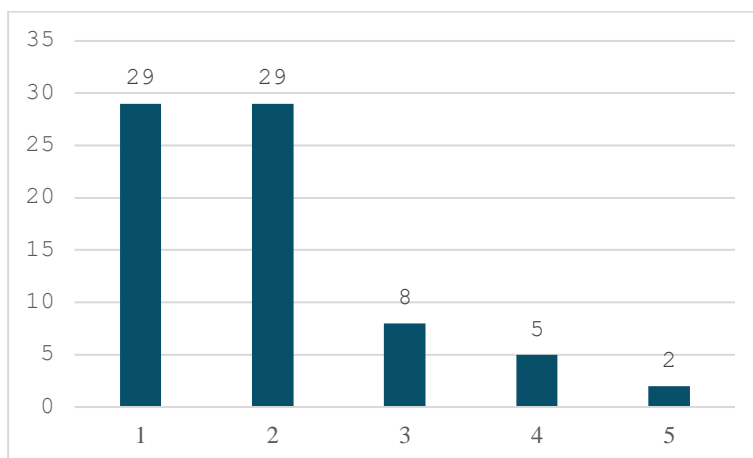
Možnosti	odpovědi	v %
Ano	13	17,8%
Ne	60	82,2%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Porozumění předávaným informacím je základní podmínkou pro kvalitní komunikaci mezi OPIS HZS a základními složkami IZS. Proto je zásadní zjistit, jak tuto problematiku vnímají respondenti. Pouze 13 respondentů (tj. 17,8 %) se domnívá, že při uvedené komunikaci dochází k problémům při porozumění sdělovaným informacím, zbytek dotazovaných tento problém při komunikaci nevnímá.

⁹³ Vlastní výzkum 2026

⁹⁴ Vlastní výzkum 2026

Graf č. 5: Jak hodnotíte celkovou spolupráci HZS se základními složkami IZS z hlediska sdílení informací?⁹⁵



Tabulka č. 5: Jak hodnotíte celkovou spolupráci HZS se základními složkami IZS z hlediska sdílení informací?⁹⁶

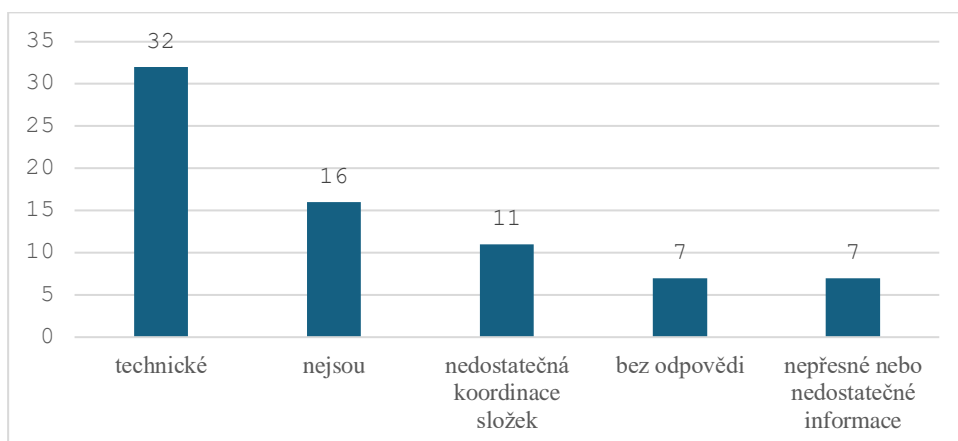
Hodnocení	odpovědi	v %
1	29	39,7%
2	29	39,7%
3	8	11,0%
4	5	6,8%
5	2	2,7%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Prostřednictvím otázky bylo zkoumáno hodnocení sdílení informací mezi HZS JČK a základními složkami IZS. Na tuto otázku dotazovaní měli možnost odpovídat škálou známek jako ve škole. Naprostá většina oslovených hodnotí celkovou spolupráci HZS se základními složkami IZS výborně (39,7 %) nebo chvalitebně (také 39,7 %), jako dobrou ji vnímá 11,0 % oslovených, jako dostatečnou ji vidí 6,8 % zúčastněných a pouze 2,7 % ze všech dotázaných ji hodnotí nedostatečně.

⁹⁵ Vlastní výzkum 2026

⁹⁶ Vlastní výzkum 2026

Graf č. 6: Jaké jsou případné nedostatky komunikace mezi HZS a složkami IZS?⁹⁷



Tabulka č. 6: Jaké jsou případné nedostatky komunikace mezi HZS a složkami IZS?⁹⁸

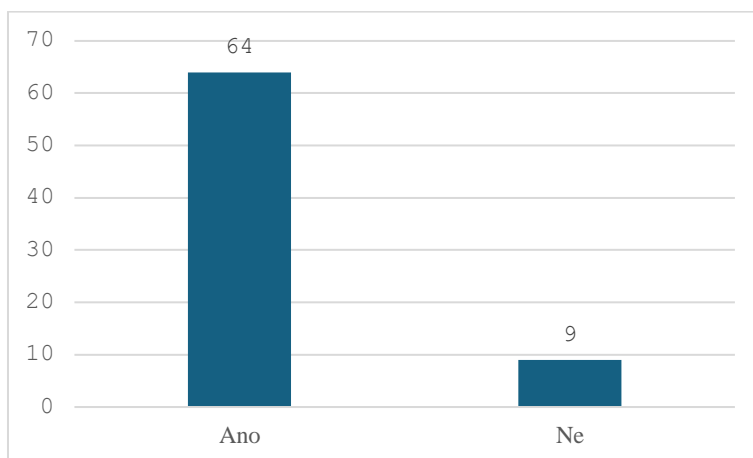
Odpověď	počet	v %
technické	32	43,8%
nejsou	16	21,9%
nedostatečná koordinace složek	11	15,1%
bez odpovědi	7	9,6%
nepřesné nebo nedostatečné informace	7	9,6%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Jednalo se o otevřenou otázku, kde respondenti mohli vlastními slovy vyjádřit své názory a popsat případné nedostatky v komunikaci mezi HZS JčK a složkami IZS, se kterými se ve své praxi setkali. Na základě provedené kvalitativní obsahové analýzy lze konstatovat, že technické nedostatky v komunikaci mezi HZS a složkami IZS vnímá 43,8 % dotázaných, zatímco 21,9 % odpovídajících se domnívá, že k nedostatkům při komunikaci nedochází. Relativně velká skupina respondentů (15,1 %) se domnívá, že nedostatky při komunikaci vznikají nedostatečnou koordinací složek IZS. Skupina 7 respondentů (tj. 9,6 %) se k tomuto dotazu nevyjádřila, stejný počet respondentů pak zmínil jako důvod pro nedostatky v komunikaci nepřesné nebo nedostatečné informace.

⁹⁷ Vlastní výzkum 2026

⁹⁸ Vlastní výzkum 2026

Graf č. 7: Je předávání informací mezi OPIS a zásahovou jednotkou rychlé a přesné?⁹⁹



Tabulka č. 7: Je předávání informací mezi OPIS a zásahovou jednotkou rychlé a přesné?¹⁰⁰

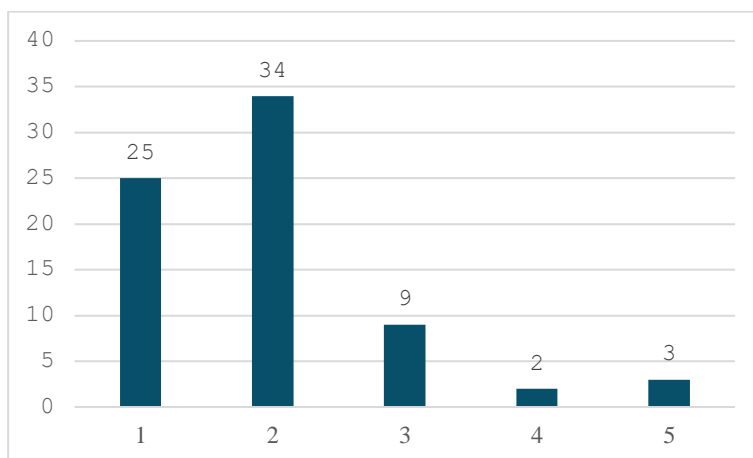
Možnosti	odpovědi	v %
Ano	64	87,7%
Ne	9	12,3%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Komunikace mezi OPIS a zásahovou jednotkou je klíčová pro efektivní zvládnutí mimořádné události. Proto sdílení informací musí být přesné, výstižné a zároveň rychlé. Z grafu vyplývá, že v naprosté většině případů (87,7 %) respondenti považují předávání informací mezi OPIS a zásahovou jednotkou za rychlé a přesné. Pouze 9 dotázaných (tj. 12,3 %) je opačného názoru.

⁹⁹ Vlastní výzkum 2026

¹⁰⁰ Vlastní výzkum 2026

Graf č. 8: Jak hodnotíte celkovou úroveň komunikace mezi OPIS a zásahovými jednotkami během mimořádných událostí?¹⁰¹



Tabulka č. 8: Jak hodnotíte celkovou úroveň komunikace mezi OPIS a zásahovými jednotkami během mimořádných událostí?¹⁰²

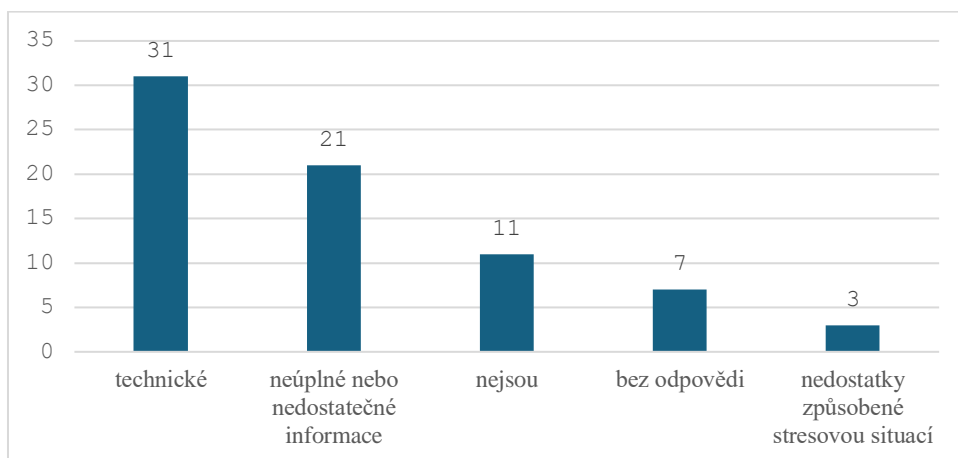
Hodnocení	odpovědi	v %
1	25	34,2%
2	34	46,6%
3	9	12,3%
4	2	2,7%
5	3	4,1%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Otázka byla zaměřena na celkové hodnocení úrovně komunikace mezi OPIS a zásahovými jednotkami. Na tuto otázku bylo možné znovu odpovídat škálou známek jako ve škole. Příznivě (stupněm 2) hodnotilo úroveň komunikace OPIS se zásahovými jednotkami nejvíce dotázaných (46,6 %), výborně pak 25 dotazovaných (34,2 %). Za dobrou úroveň této komunikace považuje 12,3 % respondentů. Zbývajících 5 dotázaných považuje úroveň komunikace za dostatečnou, nebo dokonce nedostatečnou.

¹⁰¹ Vlastní výzkum 2026

¹⁰² Vlastní výzkum 2026

Graf č. 9: Jaké jsou případné nedostatky při komunikaci mezi OPIS a zásahovou jednotkou?¹⁰³



Tabulka č. 9: Jaké jsou případné nedostatky při komunikaci mezi OPIS a zásahovou jednotkou?¹⁰⁴

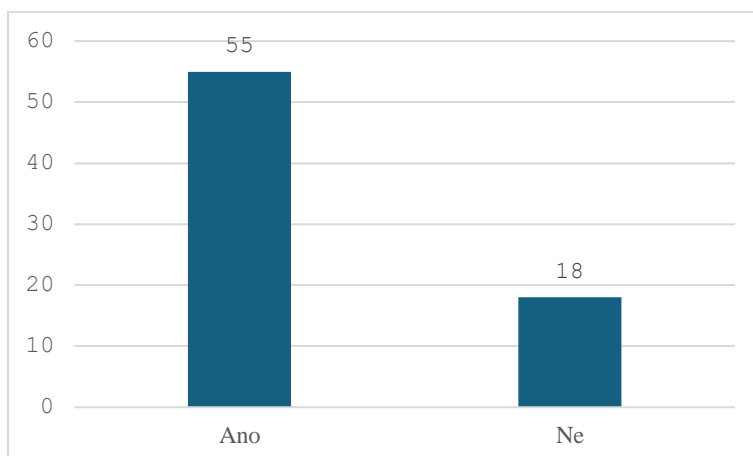
Odpověď	počet	v %
technické	31	42,5%
neúplné nebo nedostatečné informace	21	28,8%
nejsou	11	15,1%
bez odpovědi	7	9,6%
nedostatky způsobené stresovou situací	3	4,1%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Také v této otevřené otázce byli respondenti vyzváni k popisu případných nedostatků svými slovy na základě vlastních zkušeností. Nedostatky při komunikaci mezi OPIS a zásahovou jednotkou jsou podle 42,5 % dotázaných způsobeny technickými podmínkami, dalších 28,8 % se domnívá, že nedostatky v komunikaci mají základ v neúplné nebo nedostatečné informaci. Naopak 11 dotázaných (tj. 15,1 %) se domnívá, že k nedostatkům v komunikaci nedochází. Jen 3 respondenti se domnívají, že nedostatky jsou způsobené stresovou situací. Celkem 7 dotázaných na položený dotaz neodpověděla.

¹⁰³ Vlastní výzkum 2026

¹⁰⁴ Vlastní výzkum 2026

Graf č. 10: Jsou v současnosti používané technické prostředky (radiostanice, datové systémy...) pro komunikaci při řešení mimořádné události na dostatečné technologické úrovni?¹⁰⁵



Tabulka č. 10: Jsou v současnosti používané technické prostředky (radiostanice, datové systémy...) pro komunikaci při řešení mimořádné události na dostatečné technologické úrovni?¹⁰⁶

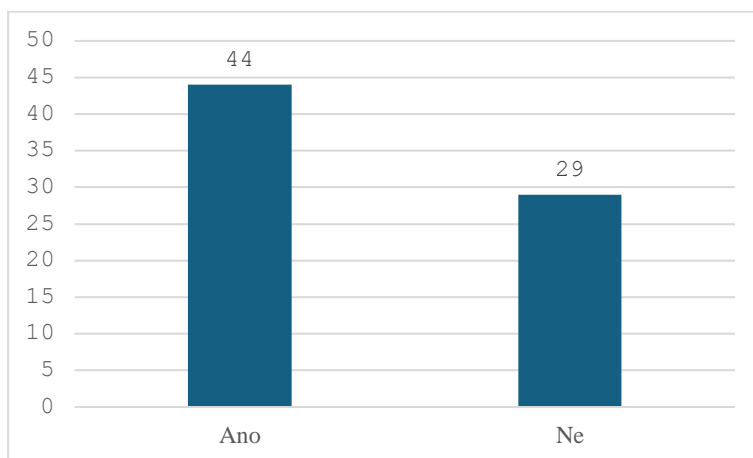
Možnosti	odpovědi	v %
Ano	55	75,3%
Ne	18	24,7%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Pro efektivní sdílení informací je zapotřebí nejen správné nastavení komunikace, ale i odpovídající technické vybavení. Tato otázka byla zaměřena na aktuální technologickou úroveň využívaných komunikačních prostředků při řešení mimořádné události. Jak uvádí graf č. 10, naprostá většina (75,3 %) dotazovaných souhlasí s tvrzením, že v současné době jsou pro komunikaci používány dostatečně moderní a dostupné technologie. Zbývající necelá čtvrtina (24,7 %) dotázaných s tímto tvrzením nesouhlasí.

¹⁰⁵ Vlastní výzkum 2026

¹⁰⁶ Vlastní výzkum 2026

Graf č. 11: Setkáváte se při řešení zásahu s technickými výpadky komunikačních prostředků?¹⁰⁷



Tabulka č. 11: Setkáváte se při řešení zásahu s technickými výpadky komunikačních prostředků?¹⁰⁸

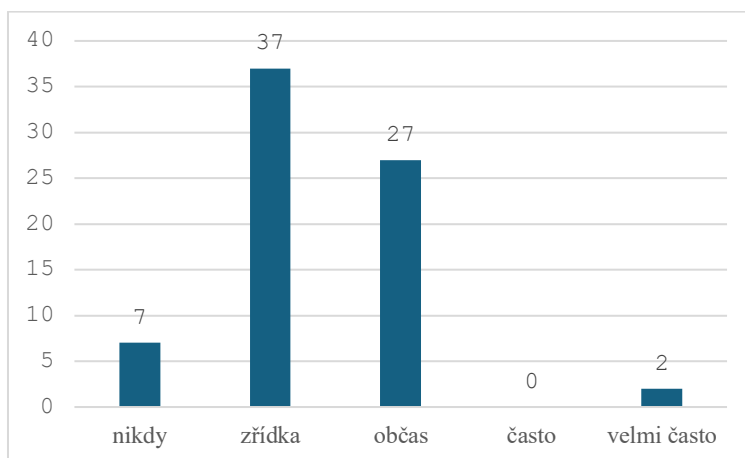
Možnosti	odpovědi	v %
Ano	44	60,3%
Ne	29	39,7%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Výpadky v komunikaci způsobené technickými problémy komunikačních prostředků mohou výrazně ovlivnit kvalitu a efektivitu řešení mimořádné události. Otázka měla za cíl zjistit, zda se dotazovaní s nesnázeami technického rázu již setkali. Jak vyplývá z uvedeného grafu, respondenti v odpovědích na tuto otázku potvrzují své odpovědi z otázek č. 6 a 9. Celkem 44 účastníků výzkumu (tj. 60,3 %) potvrdilo, že za výpadky v komunikaci stojí technické důvody. Zbýlých 29 dotazovaných osob je názoru, že tomu tak není.

¹⁰⁷ Vlastní výzkum 2026

¹⁰⁸ Vlastní výzkum 2026

Graf č. 12: Jak často dochází k technickým problémům při komunikaci během zásahu?¹⁰⁹



Tabulka č. 12: Jak často dochází k technickým problémům při komunikaci během zásahu?¹¹⁰

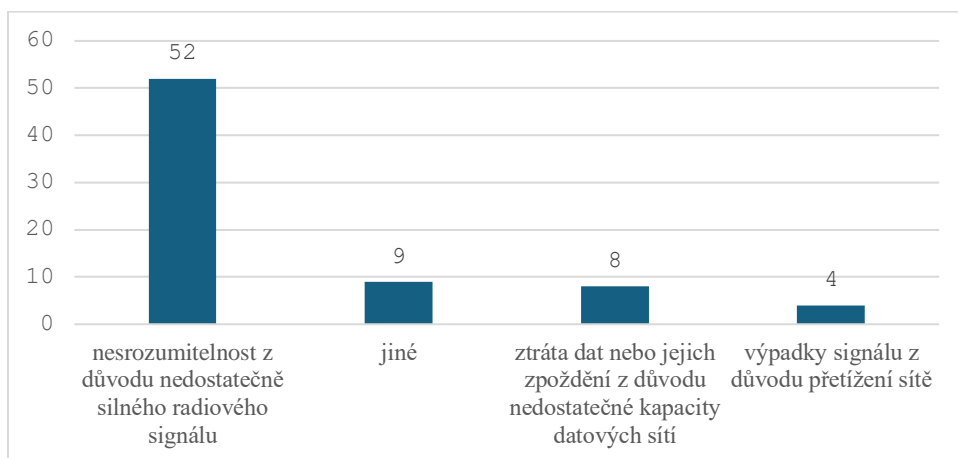
Hodnocení	odpovědi	v %
nikdy	7	9,6%
zřídka	37	50,7%
občas	27	37,0%
často	0	0,0%
velmi často	2	2,7%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Otázka je zaměřena na četnost výskytu technických problémů při komunikaci během zásahu. Podle názoru poloviny dotázaných (celkem 37 osob) dochází k technickým problémům jen zřídka, podle dalších 27 respondentů (37,0 %) se tak děje občas. Naproti tomu 7 účastníků výzkumu si myslí, že k problémům nedochází nikdy. Pouze 2 dotázaní se domnívají, že k technickým problémům dochází velmi často.

¹⁰⁹ Vlastní výzkum 2026

¹¹⁰ Vlastní výzkum 2026

Graf č. 13: Jaké technické problémy při komunikaci jsou podle Vašeho názoru nejčastější?¹¹¹



Tabulka č. 13: Jaké technické problémy při komunikaci jsou podle Vašeho názoru nejčastější?¹¹²

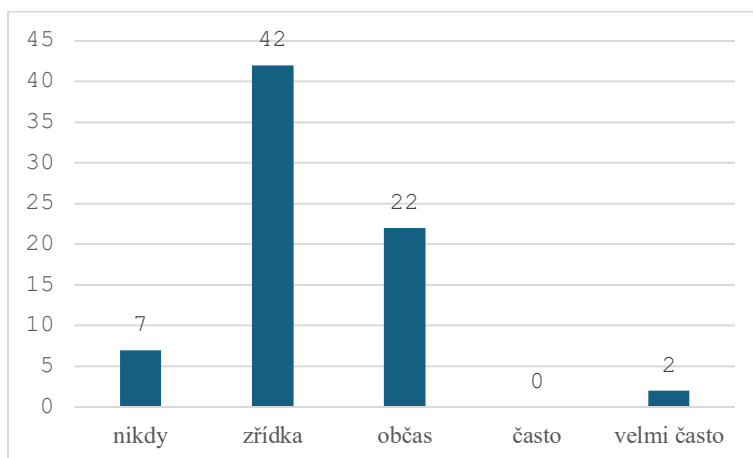
Hodnocení	odpovědi	v %
nesrozumitelnost z důvodu nedostatečně silného radiového signálu	52	71,2%
jiné	9	12,3%
ztráta dat nebo jejich zpoždění z důvodu nedostatečné kapacity datových sítí	8	11,0%
výpadky signálu z důvodu přetížení sítě	4	5,5%

Oslovení v této otázce měli zodpovědět, na základě svých osobních zkušeností, jaké technické problémy se v praxi nejčastěji vyskytují. Z grafu je patrné, že za nejčastější důvod technických problémů účastníci výzkumu (v 71,2 % případů) považují nesrozumitelnost způsobenou nedostatečně silným radiovým signálem. Celkem 8 respondentů se domnívá, že za těmito problémy je ztráta dat nebo jejich zpoždění z důvodu nedostatečné kapacity datových sítí. Jen 4 dotázaní uvádí, že důvodem jsou výpadky signálu z důvodu přetížení datových sítí. Zbývající respondenti uvádí jiné důvody.

¹¹¹ Vlastní výzkum 2026

¹¹² Vlastní výzkum 2026

Graf č. 14: Jak často během zásahu vznikají netechnické komunikační problémy (například v podobě předávání nepřesných informací)?¹¹³



Tabulka č. 14: Jak často během zásahu vznikají netechnické komunikační problémy (například v podobě předávání nepřesných informací)?¹¹⁴

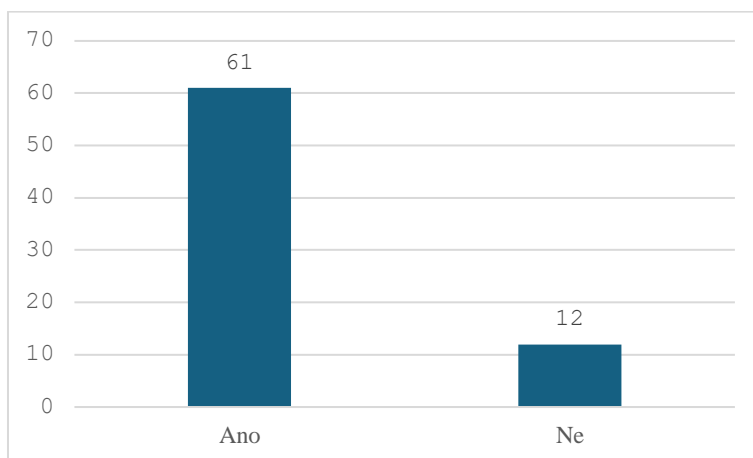
Hodnocení	odpovědi	v %
nikdy	7	9,6%
zřídka	42	57,5%
občas	22	30,1%
často	0	0,0%
velmi často	2	2,7%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Vedle technických potíží, které se mohou vyskytovat při sdílení informací, může být komunikace zatížena i netechnickými problémy, mající podobu např. nepřesných nebo nesrozumitelných informací či pokynů. Proto se tato otázka zaměřuje na tuto oblast. Více jak polovina respondentů (42, tj. 57,5 %) odpověděla, že netechnické komunikační problémy vznikají zřídka, dalších 22 respondentů (30,1 %) je považuje za občasné. Naproti tomu 7 účastníků výzkumu si myslí, že k těmto problémům nedochází nikdy. Pouze 2 dotázaní se domnívají, že k netechnickým komunikačním problémům dochází velmi často.

¹¹³ Vlastní výzkum 2026

¹¹⁴ Vlastní výzkum 2026

Graf č. 15: Jsou komunikační technologie HZS kraje kompatibilní se systémy Policie ČR a zdravotnické záchranné služby kraje?¹¹⁵



Tabulka č. 15: Jsou komunikační technologie HZS kraje kompatibilní se systémy Policie ČR a zdravotnické záchranné služby kraje?¹¹⁶

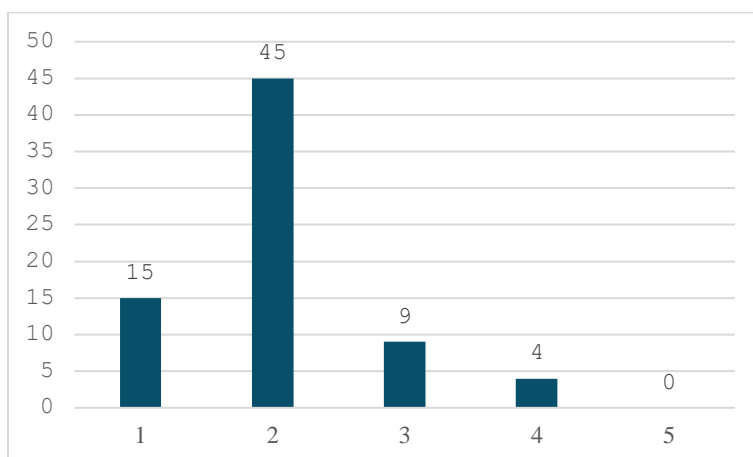
Možnosti	odpovědi	v %
Ano	61	83,6%
Ne	12	16,4%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Tato otázka byla zaměřena na kompatibilitu komunikačních technologií HZS JČK se systémy základních složek IZS. Z grafu vyplývá, že naprostá většina dotázaných (61 osob, tj. 83,6 % všech dotázaných) považuje systémy HZS, Policie ČR a Zdravotnické záchranné služby za kompatibilní. Pouze 16,4 % ze všech odpovídajících s tímto tvrzením nesouhlasí.

¹¹⁵ Vlastní výzkum 2026

¹¹⁶ Vlastní výzkum 2026

Graf č. 16: Jak hodnotíte komunikaci s JSDHO?¹¹⁷



Tabulka č. 16: Jak hodnotíte komunikaci s JSDHO?¹¹⁸

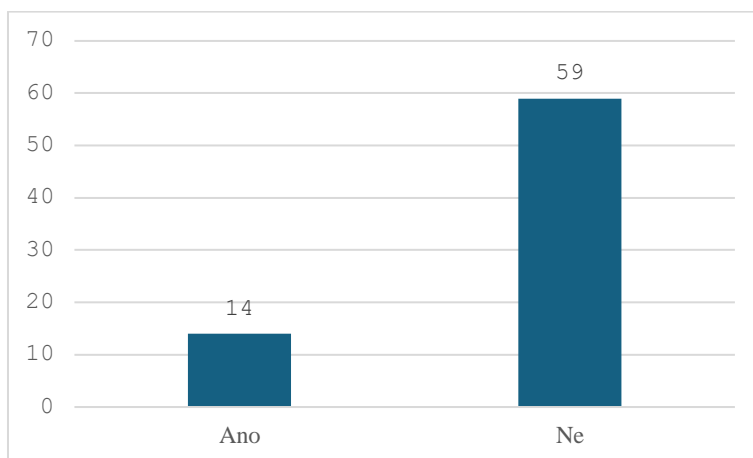
Hodnocení	odpovědi	v %
1	15	20,5%
2	45	61,6%
3	9	12,3%
4	4	5,5%
5	0	0,0%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Spolupráce dobrovolných hasičů je při mnoha zásazích žádaná a zcela nezbytná, proto se autorka dotazovala na hodnocení kvality komunikace mezi HZS JčK a JSDHO. Respondenti byli opět vyzváni odpovídat známkami jako ve škole. Velmi dobře (stupněm 2) hodnotilo úroveň komunikace s JSDHO nejvíce dotázaných (více než polovina, 61,6 %), výborně pak zhruba pětina dotázaných (20,5 %). Za dobrou úroveň této komunikace považuje 12,3 % respondentů. Zbývající 4 dotázaní považují úroveň komunikace za dostatečnou.

¹¹⁷ Vlastní výzkum 2026

¹¹⁸ Vlastní výzkum 2026

Graf č. 17: Dochází při komunikaci mezi HZS a JSDHO k problémům v porozumění předávaným informacím?¹¹⁹



Tabulka č. 17: Dochází při komunikaci mezi HZS a JSDHO k problémům v porozumění předávaným informacím?¹²⁰

Možnosti	odpovědi	v %
Ano	14	19,2%
Ne	59	80,8%
CELKEM ODPOVĚDÍ	73	100,0%

Porozumění předávaným informacím je při společných zásazích důležitou podmínkou pro kvalitní komunikaci mezi HZS JČK a JSDHO. Proto autorka považovala za důležité zjistit, jak tuto problematiku vnímají dotazovaní. Jak je uvedeno v grafu č. 17, více jak 80 % respondentů se shoduje, že při komunikaci mezi HZS a JSDHO nedochází k problémům v porozumění předávaných informací. Celkem 14 odpovídajících je opačného názoru.

5.4 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza č. 1: Kvalita komunikačních kanálů pozitivně ovlivňuje vnímanou efektivitu komunikace mezi HZS a základními složkami IZS.

Výsledky ukázaly, že naprostá většina odpovídajících respondentů (93,2 %) považuje komunikaci mezi HZS a základními složkami IZS za dostatečně efektivní a z pohledu sdílení informací je spolupráce hodnocena výborně nebo velmi dobře

¹¹⁹ Vlastní výzkum 2026

¹²⁰ Vlastní výzkum 2026

v 79,4 % případech. Na otázku, zda jsou komunikační technologie HZS a základních složek IZS kompatibilní odpovědělo kladně 83,6 %. S ohledem na tyto výsledky **hypotéza byla potvrzena**.

Hypotéza č. 2: Technické problémy při komunikaci snižují efektivitu zásahu.

Většina odpovídajících respondentů (80,8 %) vnímá celkovou úroveň komunikace jako velmi dobrou nebo výbornou. Ačkoli více jak polovina dotázaných (60,3 %) připouští, že se během řešení zásahu setkávají s technickými výpadky komunikačních prostředků, dochází k tomu podle názoru více jak poloviny respondentů zřídka. Z výpovědí jasně vyplývá, že technické problémy při komunikaci skutečně snižují efektivitu zásahu. Také tato **hypotéza byla potvrzena**.

Hypotéza č. 3: Nastavené komunikační postupy zvyšují rychlost a přesnost předávání informací mezi OPIS a zásahovými jednotkami.

Výsledky výzkumu ukazují, že respondenti převážně hodnotí nastavené komunikační postupy pozitivně a v základu souhlasí s tím, že umožňují rychlé a přesné vzájemné předávání informací (87,7 % odpovídajících). Podle 82,2 % odpovídajících respondentů nedochází při komunikaci mezi OPIS a základními složkami IZS k problémům v porozumění předávaným informacím. Pokud však dojde k případným nedostatkům v komunikaci, jako technickou příčinu uvádí 42,5 % respondentů a více jak čtvrtina odpovídajících pak vidí příčinu v poskytnutí neúplných nebo nedostatečných informací. Tato **hypotéza byla potvrzena**.

Hypotéza č. 4: Komunikace mezi HZS a JSDHO je hodnocena hůře než komunikace mezi HZS a základními složkami IZS.

Ze zjištěných dat vyplývá, že komunikaci mezi HZS a JSDHO hodnotí velmi dobře nebo výborně celkem 82,1 % odpovídajících respondentů. Téměř stejně velký podíl dotázaných (80,8 %) je názoru, že při komunikaci mezi HZS a JSDHO nevznikají problémy v porozumění předávaným informacím. Ačkoli JSDHO převážně nemají komunikační prostředky na takové technologické úrovni, jako HZS, jejich vzájemná spolupráce je hodnocena jako kvalitní a efektivní. Tato **hypotéza nebyla potvrzena**.

5.5 Diskuse

Hlavním cílem bakalářské práce bylo komplexně zhodnotit systém krizové komunikace Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje jak s dalšími základními složkami IZS, tak i v rámci vnitřní organizační struktury během mimořádných událostí. Tento cíl byl prověřen na základě získaných dat z provedeného kvantitativního výzkumu, který byl rozeslán příslušníkům vybraných oddělení HZS Jihočeského kraje. Osloveni byli příslušníci denní služby (tj. oddělení OOKŘ), příslušníci OPIS a zásahoví hasiči (oddělení JPO a IZS).

Na základě získaných dat autorka vyvozuje, že komunikace mezi HZS JČK a základními složkami IZS je realizována při řešení mimořádných událostí efektivně a nedochází při ní k zásadním technickým problémům. Na tomto názoru se většinou shodují oslovení zástupci ze všech tří výše uvedených oddělení. Stejně tak dochází ke shodě při pozitivním hodnocení úrovně celkové spolupráce HZS se složkami IZS z pohledu vzájemného sdílení informací. Ovšem zatímco zástupci OOKŘ a OPIS jsou názoru, že při komunikaci mezi OPIS HZS a základními složkami IZS nedochází k problémům v porozumění předávaným informacím (téměř 90 % v obou odděleních), zásahoví hasiči s tímto tvrzením souhlasí zhruba v polovině případů. Tento rozpor mezi dotazovanými skupinami je dle autorčina názoru způsoben jejich rozdílnou působností při řešení mimořádné události. Avšak na základě uvedených výsledků se autorka domnívá, že krizová komunikace mezi HZS Jihočeského kraje a základními složkami IZS je efektivní a na dobré úrovni díky vhodnému nastavení k tomu určené metodiky.

Výsledky dotazníkového šetření zaměřené na komunikaci v rámci vnitřní organizační struktury HZS JČK ukazují, že odpovídající zástupci všech tří oddělení se shodují (téměř stoprocentně) v názoru, že předávání informací mezi OPIS a zásahovou jednotkou je rychlé a přesné. Navzdory tomu, na výrazně kladném hodnocení úrovně komunikace mezi OPIS a zásahovou jednotkou se shodují zástupci oddělení OOKŘ a OPIS, zatímco zásahoví hasiči s tímto názorem souhlasí pouze zhruba v polovině případů. Tato rozdílnost v odpovědích je dle autorky způsobena opět rozdílnou působností dotazovaných. Celkově ale zjištění naznačují, že krizová komunikace v rámci vnitřní organizační struktury HZS Jihočeského kraje během mimořádných událostí je nastavena správně a není třeba přijímat nová opatření.

Vedlejším cílem bakalářské práce bylo identifikovat problémy technického charakteru při krizové komunikaci. V tomto případě se odpovídající zástupci uvedených oddělení v naprosté většině shodují, že případné nedostatky v komunikaci mezi HZS a složkami IZS mají technický základ. Jako nejčastější problémy shodně uvádí diskutabilní vhodnost používání digitální sítě Matra z důvodu nedostatečného pokrytí signálem, resp. ne vždy dostatečně silný signál v rámci této sítě. Jako další častý důvod je uváděn přetíženost radiové sítě při rozsáhlých mimořádných událostech. Výsledkem tohoto stavu pak zpravidla bývá zhoršená komunikace rušená šumem a dalšími rušivými jevy, případně celková ztráta komunikace. Je proto zajímavé zjištění (a jistě znovu vyplývá z již zmiňované rozdílné působnosti dotázaných respondentů), že více jak tři čtvrtiny příslušníků OOKŘ i OPIS považuje v současnosti používané technické prostředky pro komunikaci při řešení mimořádných událostí za dostatečné, zatímco tento názor sdílí pouze zhruba polovina zasahujících hasičů.

Ze získaných informací vyplývá, že krizová komunikace v rámci HZS Jihočeského kraje a základních složek IZS trpí problémy technického charakteru, ovšem v přiměřené míře odpovídající používané technologické úrovni. Pro bezproblémovou komunikaci, zatíženou jen zčásti nebo vůbec technickými problémy, je zapotřebí využívané komunikační prostředky neustále modernizovat a udržovat na co nejvyšší technologické úrovni. Toto doporučení však naráží na možnosti finančních prostředků, které má k dispozici HZS Jihočeského kraje pro tyto účely.

Zjištěná data vyplývající z provedeného výzkumu jsou v souladu s tvrzeními uvedenými v teoretické části této bakalářské práce.

5.6 SWOT analýza

Pro rekapitulaci a lepší přehlednost zjištěných dat se autorka rozhodla pro vytvoření SWOT analýzy na základě provedeného výzkumného šetření.

<u>SILNÉ STRÁNKY</u>	<u>SLABÉ STRÁNKY</u>
<ul style="list-style-type: none">• zkušenosti příslušníků HZS při řešení mimořádných událostí• nastavení preventivních opatření a metodiky řešení mimořádných událostí• pravidelná cvičení a další vzdělávání příslušníků HZS	<ul style="list-style-type: none">• technické nedostatky v používaných komunikačních prostředcích• nepřesné nebo nedostatečné informace při komunikaci mezi OPIS a základními složkami IZS• nedostatečná kompatibilita některých komunikačních zařízení
<u>PŘÍLEŽITOSTI</u>	<u>HROZBY</u>
<ul style="list-style-type: none">• využívání nových technologií v komunikaci (např. AI)• organizace specializovaných cvičení na neočekávané mimořádné události• využití zkušeností z předchozích zásahů k optimalizaci vedení komunikace	<ul style="list-style-type: none">• kybernetické útoky s cílem získání citlivých údajů• technické výpadky komunikačních systémů• nedostatek informací při rychlém vývoji mimořádné události

Závěr

Cílem předkládané bakalářské práce bylo komplexně zhodnotit systém krizové komunikace HZS JčK jak ve vztahu k dalším základním složkám IZS, tak v rámci vnitřní organizační struktury během mimořádných událostí. Na základě provedeného kvantitativního výzkumu a jeho následné analýzy lze konstatovat, že stanovené cíle byly splněny a získaná data umožnila formulovat jasné závěry o aktuálním stavu komunikačních procesů.

Výsledky výzkumu ukazují, že komunikace mezi HZS JčK a základními složkami IZS je napříč jednotlivými útvary hodnocena jako efektivní, kvalitní a funkční. Většina respondentů potvrzuje, že během mimořádných událostí obvykle nedochází k zásadním technickým problémům, které by významně narušovaly sdílení informací či koordinaci zásahu. Zároveň panuje všeobecná shoda na tom, že vzájemná spolupráce a úroveň sdílení informací mezi zapojenými složkami je na dobré úrovni, a to i přes určité rozdíly v hodnocení mezi jednotlivými skupinami dotazovaných, zejména mezi příslušníky OPIS, OOKŘ a zasahujícími hasiči. Tyto rozdíly lze přičítat především jejich odlišné roli a míře přímé účasti na zásahu.

Vyhodnocení hypotéz prokázalo, že tři ze čtyř předem stanovených hypotéz byly potvrzeny. Potvrdila se souvislost mezi kvalitou komunikačních kanálů a efektivitou komunikace, význam technických problémů při snižování efektivity zásahu i pozitivní dopad nastavených komunikačních postupů na rychlost a přesnost předávaných informací. Neprokázala se pouze hypotéza o horší komunikaci mezi HZS a JSDHO ve srovnání s ostatními základními složkami IZS.

Významným zjištěním je identifikace problémů technického charakteru, které komunikaci v určité míře komplikují. Mezi nejčastěji uváděné patří nedostatečné pokrytí signálem v komunikační síti, což vede k rušení, zhoršené srozumitelnosti či dočasné ztrátě spojení. Většina dotázaných příslušníků HZS JčK považuje současné dostupné technické prostředky za dostatečné. Přesto, je potřebná průběžná modernizace komunikačních prostředků tak, aby odpovídaly rostoucím technickým nárokům praxe.

Celkově lze uzavřít, že systém krizové komunikace HZS JčK je nastaven správně a je funkční jak ve vztahu k základním složkám IZS, tak uvnitř vlastní organizační struktury. Komunikační postupy jsou dobře nastavené, transparentní a přispívají

k efektivitě řízení zásahů i ke spolehlivosti předávání informací. Přestože byly identifikovány technické nedostatky, jejich výskyt je vzhledem k charakteru používaných technologií přirozený a neohrožuje celkovou funkčnost systému. Do budoucna lze doporučit především postupnou modernizaci komunikačních technologií, zejména těch využívaných při zásazích, a pokračující podporu vzdělávání a koordinace všech zúčastněných složek.

Závěrem lze říci, že získaná data potvrzují teoretická východiska práce a poskytují ucelený obraz o současném stavu krizové komunikace HZS JČK. Systém je funkční, kvalitní a v mnoha ohledech dobře nastavený. Identifikované nedostatky nejsou zásadního charakteru a představují spíše příležitosti pro další rozvoj než kritické problémy vyžadující okamžitý zásah.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

1. ANTUŠÁK, E., KOPECKÝ Z. *Krizový management: krizová komunikace*. Praha: Oeconomica, 2006. 91 s. ISBN 80-245-0945-8.
2. ANTUŠÁK, E., VILÁŠEK J., *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2016. 130 s. ISBN 978-80-246-3443-2.
3. BÖHM, K. *Základy radiokomunikace, telefonní a datové komunikace a satelitní navigace*. Praha: VŠZ o.p.s., 2015. 45 s. ISBN 978-80-905728-6-7
4. BROŽ, F., VODÁČKOVÁ D. *Krizová intervence v kazuistikách*. Vydání druhé, opravené. Praha: Portál, 2025. 176 s. ISBN 978-80-262-2175-3
5. HADDOW, G. D., BULLOCK, J. A., COPPOLA, D. P. *Introduction to emergency management*. Fifth edition. Amsterdam: Elsevier/Butterworth-Heinemann, 2014. 408 s. ISBN 978-0124077843
6. HOLEC, T. *Ochrana obyvatel a krizové řízení: praktický průvodce a rádce úředníka*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2021. 119 s. ISBN 978-80-7616-100-9.
7. HRADIL, J. *Základy ochrany obyvatelstva v České republice: odborná monografie*. Uherské Hradiště: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta logistiky a krizového řízení, 2018. 142 s. ISBN 978-80-7454-774-4.
8. JADRNÁ, M. *Neváhej a mluv: veřejné vystupování od A do Z*. Liberec: Stair jumper, 2025. 175 s. ISBN 978-80-907289-8-1.
9. JÍLEK, D. *Efektivní komunikace: manuál pro lepší komunikaci ve firmách*. Praha: Powerprint, 2024. 115 s. ISBN 978-80-7568-723-4.
10. KAVAN, Š. *Ochrana obyvatelstva II*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2015. 129 s. ISBN 978-80-87472-92-7.
11. KAVAN, Š., DOSTÁL J. a kol. *Dobrovolnictví a nestátní neziskové organizace při mimořádných událostech: v podmínkách Jihočeského kraje*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2012. 69 s. ISBN 978-80-87472-41-5.
12. LEMBERGER, D. *The Complete Communications Manual*. Tel Aviv: Israeli Center for Libraries, 2022. 147 s. ISBN 978-9659270750.
13. *Modul-G: Integrovaný záchranný systém*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2020. 54, 46 s. ISBN 978-80-7616-071-2.

14. MRÁZ, O., JAREŠ, F. Požár lesa v Jeteticích na Písecku. *112*. 2024, č. 5, 36 s. ISSN 1213-7057
15. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Triton, 2020. 534 s. ISBN 978-80-7553-842-0.
16. NAVARRO, J. *Bud'te výjimeční: pět schopností, které odlišují výjimečné lidi*. Překlad Ivana SÝKOROVÁ. Praha: Grada, 2022. 270 s. ISBN 978-80-271-3304-8.
17. *Ochrana obyvatelstva a krizové řízení: skripta*. Praha: Ministerstvo vnitra - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2015. 323 s. ISBN 978-80-86466-62-0.
18. PLAMÍNEK, J. *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět*. 3., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2023. 204 s. ISBN 978-80-247-0432-6.
19. TOMANDL, J., ČUŘÍK J., MARŠOVSKÁ K., FOJTOVÁ T. *Krizová komunikace: Principy - zkušenosti - postupy*. Brno: Masarykova univerzita, 2020. 221 s. ISBN 978-80-210-9636-3.
20. VILÁŠEK, J., FIALA, M., VONDRÁŠEK, D. *Integrovaný záchranný systém na počátku 21. století*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2022. 197 s. ISBN 978-80-246-5067-8.
21. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

Elektronické zdroje

1. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. Integrovaný záchranný systém. *Hzscr.gov.cz* [online]. © 2025 [cit. 2025-12-04]. Dostupné z WWW: <<https://hzscr.gov.cz/clanek/integrovaný-zachranny-system.aspx>>.
2. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. Jihočeský kraj, Hasičský záchranný sbor České republiky. *Hzscr.gov.cz* [online]. © 2026 [cit. 2026-01-14]. Dostupné z WWW: <<https://hzscr.gov.cz/clanek/dokumentace-izs-587832.aspx?q=Y2hudW09NQ%3d%3d>>.
3. HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR. Jihočeský kraj, Hasičský záchranný sbor České republiky. *Hzscr.gov.cz* [online]. © 2026 [cit. 2026-01-04]. Dostupné z WWW: <<https://hzscr.gov.cz/clanek/hasicsky-zachranny-sbor-jihoceskeho-kraje-krajske-reditelstvi-a-uo-ceske-budejovice.aspx>>.

4. HZS JIHOČESKÉHO KRAJE. Roční zpráva o stavu požární ochrany v Jihočeském kraji za rok 2024. *Hzscr.gov.cz* [online]. © 2025 [cit. 2026-01-14]. Dostupné z WWW: <<https://hzscr.gov.cz/clanek/zprava-o-stavu-po-v-jihoceskem-kraji-za-rok-2024.aspx>>.
5. HZS JIHOČESKÉHO KRAJE. Řád rádiových komunikací hasičského záchranného sboru České republiky a při součinnosti v Integrovaném záchranném systému. *Hzscr.gov.cz* [online]. © 2025 [cit. 2026-01-10]. Dostupné také z WWW: <<https://hzscr.gov.cz/clanek/rad-radiovyeh-komunikaci.aspx>>.
6. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. Radiokomunikační síť integrovaného záchranného systému „PEGAS“. *Mv.gov.cz* [online]. © 2026 [cit. 2026-01-01]. Dostupné z WWW: <<https://mv.gov.cz/clanek/radiokomunikacni-sit-integrovaneho-zachranneho-systemu-pegas.aspx>>.
7. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY – GŘ HZS ČR. Tísňová linka 112 od 1. ledna 2026 nově přijímá hlášení i z eCall nové generace. *Pozary.cz* [online]. © 2026 [cit. 2026-01-03]. Dostupné z WWW: <<https://www.pozary.cz/clanek/298184-tisnova-linka-112-od-1-ledna-2026-nove-prijima-hlaseni-i-z-ecall-nove-generace/>>.

Legislativní dokumenty

1. ČESKO. Zákon č. 239 ze dne 28. června 2000 o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2000, částka 73, s. 3461-3474. Dostupné také z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-239>>. ISSN 1211-1244.
2. ČESKO. Zákon č. 240 ze dne 28. června 2000 o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2000, částka 73, s. 3475-3487. Dostupné také z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>>. ISSN 1211-1244.
3. ČESKO. Vyhláška Ministerstva vnitra č. 328 ze dne 5. září 2001 o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2001, částka 127, s. 7447-7464. Dostupné také z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-328>>. ISSN 1211-1244.
4. ČESKO. Zákon č. 273 ze dne 17. července 2008 o Policii České republiky. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2008, částka 91, s. 4086-4116. Dostupné také z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-273>>. ISSN 1211-1244.

5. ČESKO. Zákon č. 374 ze dne 6. listopadu 2011 o zdravotnické záchranné službě. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2011, částka 131, s. 4839-4848. Dostupné také z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-374>>. ISSN 1211-1244.
6. ČESKO. Zákon č. 320 ze dne 11. listopadu 2015 o hasičském záchranném sboru České republiky (zákon o hasičském záchranném sboru). In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2015, částka 135, s. 4307-4324. Dostupné také z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2015-320>>. ISSN 1211-1244.

Seznam zkratk

ARS	- analogová rádiová síť
DRS	- digitální rádiová síť
HZS	- hasičský záchranný sbor
IZS	- integrovaný záchranný systém
JSDHO	- jednotka sboru dobrovolných hasičů obce
KOPIS	- krajské operační a informační středisko
MV GŘ HZS	- Ministerstvo vnitra Generální ředitelství hasičského záchranného sboru
OPIS	- operační a informační středisko
ORP	- obec s rozšířenou působností
PČR	- Policie České republiky
PO	- požární ochrana
TCTV	- telefonní centrum tísňového volání
VPN	- virtuální privátní síť
ZZS	- zdravotnická záchranná služba

Seznam schémat, tabulek a grafů

Schéma č. 1: Komunikační postupy při řešení mimořádné události	44
Graf č. 1: Na jaké pozici v současnosti působíte?	48
Graf č. 2: Probíhá podle Vašeho názoru komunikace mezi HZS Jihočeského kraje a základními složkami IZS během mimořádných událostí dostatečně efektivně?	49
Graf č. 3: Vyskytují se při komunikaci mezi OPIS HZS a základními složkami IZS technické problémy, které ovlivňují průběh zásahu?.....	50
Graf č. 4: Dochází při komunikaci mezi OPIS HZS a základními složkami IZS k problémům v porozumění předávaným informacím?	51
Graf č. 5: Jak hodnotíte celkovou spolupráci HZS se základními složkami IZS z hlediska sdílení informací?	52
Graf č. 6: Jaké jsou případné nedostatky komunikace mezi HZS a složkami IZS?	53
Graf č. 7: Je předávání informací mezi OPIS a zásahovou jednotkou rychlé a přesné?.	54
Graf č. 8: Jak hodnotíte celkovou úroveň komunikace mezi OPIS a zásahovými jednotkami během mimořádných událostí?.....	55
Graf č. 9: Jaké jsou případné nedostatky při komunikaci mezi OPIS a zásahovou jednotkou?	56
Graf č. 10: Jsou v současnosti používané technické prostředky (radiostanice, datové systémy...) pro komunikaci při řešení mimořádné události na dostatečné technologické úrovni?	57
Graf č. 11: Setkáváte se při řešení zásahu s technickými výpadky komunikačních prostředků?	58
Graf č. 12: Jak často dochází k technickým problémům při komunikaci během zásahu?	59
Graf č. 13: Jaké technické problémy při komunikaci jsou podle Vašeho názoru nejčastější?.....	60
Graf č. 14: Jak často během zásahu vznikají netechnické komunikační problémy (například v podobě předávání nepřesných informací)?.....	61
Graf č. 15: Jsou komunikační technologie HZS kraje kompatibilní se systémy Policie ČR a zdravotnické záchranné služby kraje?.....	62

Graf č. 16: Jak hodnotíte komunikaci s JSDHO?.....	63
Graf č. 17: Dochází při komunikaci mezi HZS a JSDHO k problémům v porozumění předávaným informacím?.....	64
Tabulka č. 1: Na jaké pozici v současnosti působíte?.....	48
Tabulka č. 2 : Probíhá podle Vašeho názoru komunikace mezi HZS Jihočeského kraje a základními složkami IZS během mimořádných událostí dostatečně efektivně?.....	49
Tabulka č. 3: Vyskytují se při komunikaci mezi OPIS HZS a základními složkami IZS technické problémy, které ovlivňují průběh zásahu?.....	50
Tabulka č. 4: Dochází při komunikaci mezi OPIS HZS a základními složkami IZS k problémům v porozumění předávaným informacím?.....	51
Tabulka č. 5: Jak hodnotíte celkovou spolupráci HZS se základními složkami IZS z hlediska sdílení informací?.....	52
Tabulka č. 6: Jaké jsou případné nedostatky komunikace mezi HZS a složkami IZS?..	53
Tabulka č. 7: Je předávání informací mezi OPIS a zásahovou jednotkou rychlé a přesné?	54
Tabulka č. 8: Jak hodnotíte celkovou úroveň komunikace mezi OPIS a zásahovými jednotkami během mimořádných událostí?.....	55
Tabulka č. 9: Jaké jsou případné nedostatky při komunikaci mezi OPIS a zásahovou jednotkou?.....	56
Tabulka č. 10: Jsou v současnosti používané technické prostředky (radiostanice, datové systémy...) pro komunikaci při řešení mimořádné události na dostatečné technologické úrovni?	57
Tabulka č. 11: Setkáváte se při řešení zásahu s technickými výpadky komunikačních prostředků?.....	58
Tabulka č. 12: Jak často dochází k technickým problémům při komunikaci během zásahu?	59
Tabulka č. 13: Jaké technické problémy při komunikaci jsou podle Vašeho názoru nejčastější?.....	60
Tabulka č. 14: Jak často během zásahu vznikají netechnické komunikační problémy (například v podobě předávání nepřesných informací)?.....	61

Tabulka č. 15: Jsou komunikační technologie HZS kraje kompatibilní se systémy Policie ČR a zdravotnické záchranné služby kraje?.....	62
Tabulka č. 16: Jak hodnotíte komunikaci s JSDHO?	63
Tabulka č. 17: Dochází při komunikaci mezi HZS a JSDHO k problémům v porozumění předávaným informacím?.....	64

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Dotazník

Přílohy

Příloha č. 1 - Dotazník

**Dotazník - Krizová komunikace u
HZS Jihočeského kraje**

Vážení respondenti,

jmenuji se Andrea Beranová, jsem studentkou 3. ročníku Vysoké školy evropských a regionálních studií, oboru Bezpečnostně právní činnost.

Dotazník je součástí mé bakalářské práce zaměřené na oblast krizové komunikace. Jeho cílem je získat informace potřebné pro zpracování výzkumné části práce.

Dotazník je anonymní a získaná data budou použita výhradně pro studijní účely. Vyplnění dotazníku Vám zabere přibližně 5 – 8 minut.

Dotazník, prosím, vyplňte nejpozději do 6.3.2026.

Děkuji Vám za Váš čas a ochotu podílet se na tomto šetření.

[Spustit dotazník](#) Enter ↵



Krizová komunikace HZS Jihočeského kraje

1

Na jaké pozici v současnosti působíte?*

OPIS

zásahový hasič

příslušník denní služby

Jiná (prosím uveďte)

2

Probíhá podle Vašeho názoru komunikace mezi HZS Jihočeského kraje a základními složkami IZS během mimořádných událostí dostatečně efektivně?*

ANO

NE

3

Vyskytují se při komunikaci mezi OPIS HZS a základními složkami IZS technické problémy, které ovlivňují průběh zásahu?*

ANO

NE

4

Dochází při komunikaci mezi OPIS HZS a základními složkami IZS k problémům v porozumění předávaným informacím?*

ANO

NE

5

Jak hodnotíte celkovou spolupráci HZS se základními složkami IZS z hlediska sdílení informací? *

(známkování jako ve škole)

1

2

3

4

5

6

Jaké jsou případné nedostatky komunikace mezi HZS a složkami IZS? *

Sem napište svou odpověď...



500

7

Je předávání informací mezi OPIS a zásahovou jednotkou rychlé a přesné?*

ANO

NE

8

Jak hodnotíte celkovou úroveň komunikace mezi OPIS a zásahovými jednotkami během mimořádných událostí? *

(známkování jako ve škole)

1

2

3

4

5

9

Jaké jsou případné nedostatky při komunikaci mezi OPIS a zásahovou jednotkou?*

Sem napište svou odpověď...



500

10

Jsou v současnosti používané technické prostředky (radiostanice, datové systémy...) pro komunikaci při řešení mimořádné události na dostatečné technologické úrovni?*

Vyberte jednu odpověď

ANO

NE

9

Jaké jsou případné nedostatky při komunikaci mezi OPIS a zásahovou jednotkou?*

Sem napište svou odpověď...



500

10

Jsou v současnosti používané technické prostředky (radiostanice, datové systémy...) pro komunikaci při řešení mimořádné události na dostatečné technologické úrovni?*

Vyberte jednu odpověď

ANO

NE

11

Setkáváte se při řešení zásahu s technickými výpadky komunikačních prostředků?*

Vyberte jednu odpověď

ANO

NE

12

Jak často dochází k technickým problémům při komunikaci během zásahu?*

Vyberte jednu odpověď

nikdy

zřídka

občas

často

velmi často

13

Jaké technické problémy při komunikaci jsou podle Vašeho názoru nejčastější? *

Vyberte jednu odpověď

- nesrozumitelnost z důvodu nedostatečně silného radiového signálu
- ztráta dat nebo jejich zpoždění z důvodu nedostatečné kapacity datových sítí
- výpadky signálu z důvodu přetížení sítě
- Jiná (prosím uveďte)

14

Jak často během zásahu vznikají netechnické komunikační problémy (například v podobě předávání nepřesných informací)?*

Vyberte jednu odpověď

- nikdy
- zřídka
- občas
- často
- velmi často

15

Jsou komunikační technologie HZS kompatibilní se systémy Policie ČR a Zdravotnické záchranné služby?*

Vyberte jednu odpověď

- ANO
- NE

16

Jak hodnotíte komunikaci s JSDHO? *

(známkování jako ve škole)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

17

Dochází při komunikaci mezi HZS a JSDHO k problémům v porozumění předávaným informacím?*

Vyberte jednu odpověď

ANO

NE

Odeslat Enter ↵

[Vytvořit dotazník ?](#)