

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní

Komparace využití linek tísňového volání

Hana Dariusová

Bakalářská práce

2011

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Hana DARIUSOVÁ**
Osobní číslo: **E08568**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management ochrany podniku a společnosti**
Název tématu: **Komparace využití linek tísňového volání**
Zadávací katedra: **Ústav ekonomiky a managementu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

- studium literatury o linkách tísňového volání
- formulace cílů práce
- rozpracování teorie pro bakalářskou práci o využití linek tísňového volání
- získání dat pro ověření teorie
- zpracování výsledků a doporučení

Rozsah grafických prací: -
Rozsah pracovní zprávy: cca 30 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

Linhart, Petr, Roudný, Radim. Ochrana obyvatelstva a terorismus Univerzita Pardubice, Ekonomicko-správní fakulta, 2009, ISBN 978-80-7395-165-8

Výroční zpráva HZS 2008, 2009

Ali Farazmand, Handbook of Crisis and Emergency Management, 2001, ISBN 0-8247-0422-3

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Josef Janošec, CSc.**
Ústav ekonomiky a managementu

Datum zadání bakalářské práce: **28. června 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2011**



doc. Ing. Renáta Myšková, Ph.D.
děkanka

L.S.



doc. Ing. Marcela Kožená, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 12. července 2010

Prohlášení autora

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci použila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb. autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy a užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 2. 5. 2010

.....
Hana Dariusová

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala doc. Ing. Josefu Janošcovi, CSc., za užitečné rady a připomínky, které přispěly k vypracování této bakalářské práce. Dále bych věnovala svůj dík mjr. Ing. Janu Sabolčíkovi, vedoucímu krajského operačního a informačního střediska Hasičského záchranného sboru Pardubického kraje, který mi věnoval čas a cenné informace o fungování pardubického operačního střediska HZS. Poděkovala bych také pí. Vostřelové z HZS Pardubického kraje za poskytnutí obecných informací týkajících se tísňových linek i fungování HZS Pardubického kraje. Dále také můj dík patří pí. Janě Artěmenkové, vedoucí sekretariátu předsedy Rady Českého telekomunikačního úřadu, která mi poskytla informace o historickém vývoji tísňových linek na našem území.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá komparací využití linek tísňového volání. V první části práce je definováno, kterým linkám tísňového volání bude věnována pozornost. Popsány jsou základní pojmy vztahující se k tématu a dále také historie tísňových linek. Druhá část se zabývá současným stavem linek tísňového volání a legislativou, která se dané problematice dotýká. V následující části je pozornost zaměřena na charakteristiku jednotlivých linek tísňového volání. Čtvrtá část uvádí a popisuje grafická znázornění počtu tísňových hovorů přijatých jednotlivými linkami, které byly uskutečněny v minulých obdobích. Poslední část shrnuje a hodnotí informace získané v předchozích kapitolách.

KLÍČOVÁ SLOVA

Tísňové volání, linky tísňového volání, operační střediska, integrovaný záchranný systém, mimořádná událost.

TITLE

Comparison of emergency lines use

ANNOTATION

The bachelor thesis deals with comparison of emergency lines use. The first part defines which emergency telephone lines will be addressed to. Basic concepts relating to the topic and also history of the emergency lines are described. The second part concerns with actual state of the emergency telephone lines and legislation that affects the theme. Attention to characteristics of particular emergency lines is paid in the following part. The fourth part states and describes graphic representations of emergency calls number that were made in previous periods. The last part summarizes and evaluates the information obtained in the previous chapters.

KEYWORDS

Emergency call, emergency telephone numbers, integrated rescue system, extraordinary event.

Obsah

Úvod.....	9
1 Tísňové linky a základní pojmy.....	11
1.1 Mimořádná událost.....	11
1.2 Integrovaný záchranný systém.....	13
1.3 Krizová komunikace na tísňových linkách	13
1.4 Jak volat tísňové linky.....	14
1.5 Pardubický kraj	15
1.6 Historie linek tísňového volání	15
1.6.1 Historie linek 150, 155, 158, 156.....	15
1.6.2 Historie linky 112 [44].....	16
2 Současný stav linek tísňového volání	18
2.1 Zákony týkající se tísňového volání.....	19
2.1.1 Zákon o elektronických komunikacích.....	19
2.1.2 Zákon o IZS v souvislosti s tísňovým voláním.....	20
2.2 Český telekomunikační úřad	21
3 Charakteristika linek tísňového volání	21
3.1 Operační střediska [15]	22
3.2 Linka 150 a 112.....	22
3.2.1 HZS Pardubického kraje.....	23
3.2.2 Operátoři HZS Pardubického kraje.....	24
3.3 Linka 158	26
3.4 Linka 155	27
3.5 Linka 156	29
3.6 Linka 1188	31
3.7 Tísňová linka pro neslyšící [42].....	32
4 Grafická znázornění.....	35

4.1	Linky 150 a 112	35
4.2	Linka 158	37
4.3	Linka 155	41
4.4	Linka 156	43
4.5	Porovnání roku 2010	47
5	Hodnocení	50
	Závěr	52
	Použité zdroje:	53
	Seznam tabulek	59
	Seznam grafů	59
	Seznam obrázků	60
	Seznam zkratk	60
	Seznam příloh	61
	Přílohy	62

Úvod

Tato bakalářská práce se zabývá komparací využití linek tísňového volání, což má úzkou souvislost s oborem, který je tomuto tématu nadřazen. Do oboru managementu ochrany podniku a společnosti patří předměty nejen ekonomické, ale především témata zabývající se ochranou obyvatelstva, integrovaným záchranným systémem, komunikací v krizích a hrozbami a riziky, které existují v České republice i ve světě. Porovnání linek tísňového volání zapadá právě do této problematiky. Prostupuje oblastí všech složek integrovaného záchranného systému a zahrnuje komunikaci v tísni. Díky hovorům přijatým tísňovými linkami reagují jednotlivé složky IZS na mimořádné události, které se dějí kdekoliv v České republice.

Problematika komparace využití linek tísňového volání byla zvolena z důvodu zjištění dostupných informací o tísňových linkách, které fungují na úrovni integrovaného záchranného systému se zaměřením na Pardubický kraj a jejich porovnání, jak stylem charakteristiky, tak i grafickými znázorněními. Autorka si toto téma zvolila proto, že sama je operátorkou, i když pouze na lince informační.

Cílem této bakalářské práce je komparace využití linek tísňového volání, což zahrnuje zpracování teorie týkající se využití tísňových linek volání, zjištění a získání dat, která se k tomuto tématu vztahují a zpracování dat do konkrétních výsledků.

První část práce se bude věnovat tísňovým linkám obecně, vymezení linek a jejich charakteristice a také definování pojmů, které jsou podstatné pro toto téma. Stručně bude popsána krizová komunikace na tísňových linkách a některé její zásady. Uvedeno bude několik informací o Pardubickém kraji, ale také o historii linek tísňového volání. Další část práce bude zaměřena na současný stav linek tísňového volání a na legislativní pozadí této problematiky. Následující část práce se zabývá teoretickým popsáním a charakteristikou jednotlivých tísňových linek 150, 112, 155, 158, 156 a také institucemi, které provoz těchto linek zabezpečují.

Závěrečná část práce bude vycházet z nashromážděných dat o příjmu volání na jednotlivých tísňových linkách. Zpracována budou grafická znázornění s různou vypovídací hodnotou. Nejdříve bude graficky i teoreticky porovnáno množství hovorů na jednotlivých linkách a na závěr bude provedena celková komparace využití tísňových linek volání. S touto kapitolou úzce souvisí následující hodnocení, které se

komplexně zaměří na využití linek tísňového volání, popíše základní skutečnosti, které vyplynuly z předchozího sledování a také navrhne řešení, která by mohla být vhodná pro tuto oblast.

Při zpracování bakalářské práce byla jako zdroj informací využita odborná literatura a články z odborných časopisů, a to především pro ujasnění základních pojmů této problematiky. Vzhledem k tématu, které nemá v současné době žádný ucelený zdroj informací, největším zdrojem, ze kterého se čerpalo do této práce, byly webové stránky Ministerstva vnitra České republiky, Hasičského záchranného sboru České republiky a ostatní stránky, které se zabývaly aktuálními informacemi v oblasti tísňového volání. Jednou z důležitých metod sběru informací byl také rozhovor. Rozhovory s osobami, které byly znalé fungování linek tísňového volání, byly uskutečněny na základě předem domluvených schůzek a probíhaly formou konverzace. V závěrečné části byly použity, matematické a částečně statistické metody, ale také různé typy grafů, např. histogramy, koláčové grafy a grafy spojnicové. Z výsledků těchto grafických znázornění pak byla provedena komparace jednotlivých linek tísňového volání.

1 Tísňové linky a základní pojmy

Existuje mnoho typů tísňových linek, které poskytují lidem okamžitou telefonickou pomoc v nouzové či kritické životní situaci. Tyto služby mohou být záchrannou pomocí člověka v krizi a jejich výhodou je snadná dostupnost. Je to například Linka důvěry pro děti a mládež, která v České republice funguje již od roku 1994 a pomáhá dětem nebo mladým lidem v situacích, se kterými se sami ještě neumějí vypořádat, protože jim k tomu chybí zkušenosti a možnosti problémy řešit. Dále je k dispozici linka pro dospělé, rodičovská linka, linka řešící problematiku diskriminace, linka pro případ domácího násilí, linka pro osoby s poruchami příjmu potravy, linka pro ženy a dívky, linka zabývající problematikou drog a závislostí, linka zaměřená na problematiku AIDS a další. Existuje také linka 1188, což je linka informační a asistenční, na které mohou klienti všech telekomunikačních operátorů získat prakticky jakoukoliv informaci nebo službu, a to nepřetržitě dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu. Ačkoliv tato linka nepatří do běžného výčtu linek tísňových, i zde se operátoři setkávají s voláními, která jsou tísňová. [23]

Existují však další linky, které jsou též nazývány tísňovými a v povědomí lidí jsou mnohem lépe uloženy než linky uvedené výše. Jedná se o linku Hasičského záchranného sboru 150, o linku zdravotnické záchranné služby 155, o linku Policie České republiky 158, linku městské policie 156 a linku 112, která je jednotným evropským číslem tísňového volání. Těmito linkami, se zaměřením na Pardubický kraj, se zabývá tato bakalářská práce.

Linky tísňového volání slouží k ohlášení situací, kdy dochází k reálnému ohrožení životů, zdraví, životního prostředí a majetku. Je možno říci, že tyto linky jsou volány v případech, kdy nastane jakákoliv mimořádná událost, při které je nutný okamžitý zásah složek integrovaného záchranného systému.

1.1 Mimořádná událost

„Událost nebo situace vzniklá v určitém prostředí v důsledku živelní pohromy, havárie, nezákonnou činností, ohrožením kritické infrastruktury, nákazami, ohrožením vnitřní bezpečnosti a ekonomiky, která je řešena obvyklým způsobem orgány a složkami bezpečnostního systému podle zvláštních právních předpisů.“ [36] Za mimořádnou

událostí bývají též skryty pojmy mimořádná situace, nouzová situace, pohroma, katastrofa, havárie. Takovou definici uvádí Ministerstvo vnitra.

Dle zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, se mimořádnou událostí rozumí škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací. [52]

Příklady mimořádných událostí, při kterých je doporučováno volat linky tísňového volání:

- vznik požáru budov, vozidel, lesa nebo jiných objektů,
- potřeba vyproštění uvězněné osoby z havarovaného vozidla, z pod trosek budov nebo spadlých stromů,
- pokud je člověk svědkem závažné dopravní nehody se zraněním nebo usmrcením osob,
- pokud je nalezeno podezřelé zavazadlo nebo předmět připomínající výbušné nástražné systémy,
- pokud je nalezena osoba ležící na zemi v bezvědomí,
- pokud člověk není schopen zastavit krvácení,
- pokud se někdo dusí nebo nemůže dýchat,
- pokud někdo utrpěl poranění elektrickým proudem,
- pokud je někdo svědkem pokusu o sebevraždu,
- pokud došlo ke krádeži peněženky nebo zavazadla, přepadení či loupeži,
- někdo se snaží poškodit nebo zničit váš majetek, atp. [19]

Lze se také setkat s výrazem mimořádná situace, která je Ministerstvem vnitra definována takto: „*Situace vzniklá v určitém prostředí v důsledku hrozby vzniku nebo důsledku působení mimořádné události, která je řešena obvyklým způsobem složkami integrovaného záchranného systému, bezpečnostního systému, systému ochrany ekonomiky, obrany apod. a příslušnými orgány za použití jejich běžných oprávnění, postupů a na úrovni běžné spolupráce bez vyhlášení krizových stavů.*“ [36]

1.2 Integrovaný záchranný systém

Jak je uvedeno v zákoně č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, integrovaným záchranným systémem je koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací.

Základními složkami integrovaného záchranného systému jsou Hasičský záchranný sbor České republiky, jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje jednotkami požární ochrany, zdravotnická záchranná služba a Policie České republiky.

Ostatní složky integrovaného záchranného systému poskytují při záchranných a likvidačních pracích plánovanou pomoc na vyžádání. Jedná se o 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. [36]

Základní složky integrovaného záchranného systému zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události, její vyhodnocení a neodkladný zásah v místě mimořádné události. Za tímto účelem jsou jejich síly a prostředky rozmístěny po celém území České republiky.

Integrovaný záchranný systém se podílí na přípravě na mimořádnou událost, na záchrane a likvidaci včetně dalších úkolů ochrany obyvatelstva (např. varování, evakuace) a tím z hlediska jeho působnosti překrývá celý rozsah ochrany obyvatelstva. [52]

1.3 Krizová komunikace na tísňových linkách

Každý člověk, který se dostane do situace vyžadující volání tísňové linky, se nachází pod určitým tlakem. Může se jednat o osobu konkrétně zasaženou mimořádnou událostí a její blízké, o přihlížející, dobrovolníky, ad. Operátoři tísňových linek jsou s lidmi tohoto typu ve styku každý den.

Pro krizovou komunikaci je důležité vyrovnávat se s emocemi jako smutek a popření, avšak nejběžnější reakcí na krizovou situaci je lhostejnost (apatie). Úkoly odborníků, v tomto případě operátorů, jsou doporučení ohledně boje s apatií, kdy se

snaží přimět volajícího, aby rozpoznal, že riziko je vážné, aby se stal vůči němu znepokojen a začal být aktivní ve své ochraně. Pokud je volající naopak příliš vystrašený nebo rozzlobený, je cílem snížit jeho znepokojení.

Jedním z nejdůležitějších cílů krizové komunikace je vést lidi k bdělosti a ostražitosti, podporovat vůli pomáhat druhým, snášet obtíže a vynakládat čas a prostředky na vlastní připravenost. [12, str. 73]

Pro operátory je též zásadní rozpoznat a pochopit útrapy, truchlení a smutek. Podpora sdílení těchto pocitů je dalším krokem k tomu, aby bylo možné je překonat.

Hlavní zásady pro komunikaci s člověkem v krizi

- a) Komunikujte optimálně (slovní i mimoslovní komunikace i řeč těla jsou v souladu).
- b) Komunikujte empaticky.
- c) Komunikujte strukturovaně a jasně.
- d) Komunikujte lehce asertivně.
- e) Aktivně naslouchejte, co zasažený člověk potřebuje. [12, str. 88]

1.4 Jak volat tísňové linky

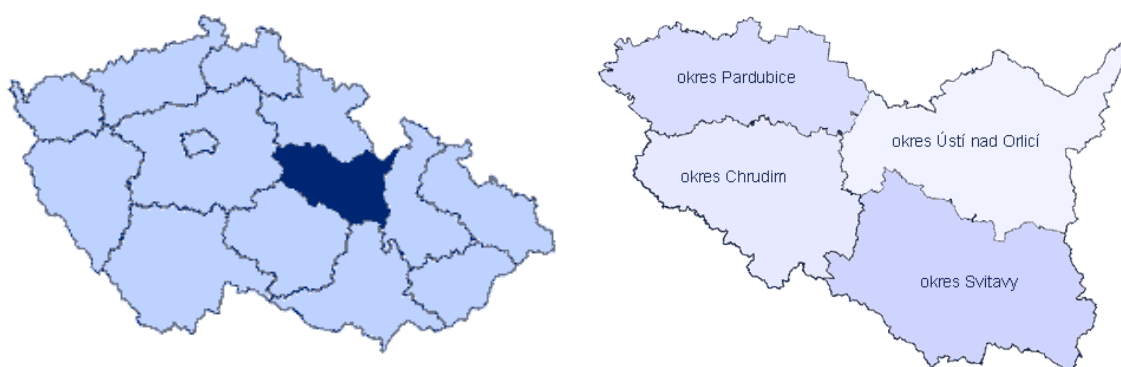
V případě, že se člověk dostane do situace, kdy je nucen volat některou z tísňových linek, platí zásada stručnosti a věcnosti. Ale i tímto způsobem by měl každý schopen informovat o tom:

- co se stalo a jaký je rozsah události (je nutný popis toho, co je ohroženo nebo zasaženo a jaký je počet postižených),
- kde přesně došlo k dané události (adresa, okres, obec, ulice, číslo popisné, číslo silnice, kilometr, směr jízdy, ad.),
- nahlásit jméno (volajícího) a číslo telefonu, ze kterého je uskutečňován hovor i s místem, odkud je voláno,
- je třeba odpovídat na další dotazy operátora tísňové linky,
- po skončení hovoru může být uskutečněn zpětný hovor (z důvodu ověření události nebo zpřesnění některých nedostatečně popsaných údajů). [19]

1.5 Pardubický kraj

Pardubický kraj leží převážně na východě Čech a má rozlohou 4519 km². Žije v něm přes 505 tisíc obyvatel a průměrná hustota je 112 obyvatel na 1 km². Dělí se na čtyři okresy: Pardubice, Chrudim, Ústí nad Orlicí, Svitavy. V kraji je 451 obcí, z toho 15 obcí s rozšířenou působností a 26 obcí s pověřeným obecním úřadem. Z celkového počtu obcí je 34 měst. Sídlním městem kraje je statutární město Pardubice.

V kraji se koncentruje průmysl, ale i komerční a veřejné služby. Průmyslová výroba má pestrou strukturu. Nejsilnější je všeobecné strojírenství, nejvyšší podíl na celostátní produkci má průmysl chemický. Významný je ale i zemědělský sektor. [22]



Obrázek 1: Pardubický kraj a jeho okresy

Zdroj: [22]

1.6 Historie linek tísňového volání

Tato podkapitola se zabývá historií linek tísňového volání. Nejdříve bude pozornost věnována historii tísňových linek 150, 155, 158 a 156. Informace k tomuto tématu práce jsou získány přímo od Českého telekomunikačního úřadu.

Následující část se bude věnovat lince 112. Ta je mladší než již zmíněné tísňové linky a jejímu zavádění byla v nedávné době věnována velká pozornost a stejně tak tomu je i v této části práce. Je to z důvodu aktuálnosti a též propracovanosti této problematiky.

1.6.1 Historie linek 150, 155, 158, 156

Historie tísňových linek 150, 155, 158 a 156 úzce souvisí s Českým telekomunikačním úřadem (ČTÚ, Úřad), který byl zřízen ke dni 1. 1. 1996 jako šestá

sekce tehdejšího Ministerstva hospodářství. Vzhledem k této skutečnosti informace o historii tísňových linek neměl ČTÚ běžně k dispozici. Dle informací získaných od Jany Artěmenkové, vedoucí sekretariátu předsedy Rady Českého telekomunikačního úřadu, se dané informace nepodařilo získat ani v tamní knihovně. Proto byly do této práce na žádost poskytnuty informace, které Úřad čerpal z veřejně dostupných zdrojů (internetu), z informací Poštovního muzea v Praze, Městské policie Praha, a z dotazů u bývalých pracovníků společnosti SPT Telecom.

Přidělování čísel v dnešním slova smyslu bylo prováděno až od konce 90. let 20. století. Čísla 150, 155 a 158 se začala zřizovat v souvislosti se zaváděním automatizace meziměstského provozu od roku 1970. Na oblastní úrovni byla čísla zaváděna již dříve v souvislosti s výstavbou automatických ústředěn pro místní provoz. Například v Praze byla čísla 150, 155 a 158 využívána již v roce 1969.

Linka 156 začala být zaváděna až v souvislosti se vznikem obecní policie podle zákona č. 553/1991 Sb., o obecní policii, ze dne 6. 12. 1991. Zřizování této linky bylo postupné, závislé na rozhodnutí jednotlivých obcí a podléhající možnostem směřování v tehdejších telekomunikačních sítích. Např. v Karviné byla linka zavedena v roce 1992, v Ostravě v roce 1993, v Praze koncem roku 1994 a např. v Táboře v roce 1996.

1.6.2 Historie linky 112 [44]

V souvislosti se snahou České republiky zapojit se do evropského integračního procesu byly v ČR zahájeny kroky k zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání jako jedné z podmínek členství v Evropské unii. Na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu proto bylo uvolněno telefonní číslo 112, na kterém byla do roku 1998 provozována služba Informace o přesném čase.

Způsob odbavení evropského čísla tísňového volání má v každé zemi odpovídat národní organizaci nouzových systémů. V rámci celé Evropy mělo být toto číslo zavedeno ve všech veřejných telefonních sítích, digitálních sítích integrovaných služeb a ve veřejných mobilních službách.

V roce 1991 Rada Evropských společenství vydala rozhodnutí č. 91/396/EEC ze dne 29. července 1991 o zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání ve všech členských státech. Stalo se tak především z důvodu usnadnění komunikace

s tísňovými službami v rámci Evropské unie, jelikož došlo k výraznému nárůstu soukromých i služebních cest v rámci Evropy.

Rok 2000 se vyznačoval realizací zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice (proběhlo na základě usnesení vlády č. 391/2000 ze dne 19. dubna 2000, ve znění usnesení vlády č. 350/2002 ze dne 3. dubna 2002).

Rokem 2003 bylo tísňové číslo 112 zprovozněno ve všech telefonních sítích na území České republiky (do tohoto data bylo zprovozněno pouze v mobilních sítích). Do prosince roku 2003 byla ve zkušebním provozu všechna telefonní centra tísňového volání (TCTV) 112 mimo TCTV 112 v Hradci Králové (z důvodu výstavby nového objektu byla realizace odložena až na rok 2004). Vybudovaná technologie byla průběžně testována.

Po odstranění všech kritických a hlavních chyb bylo v červnu 2004 rozhodnuto spustit pilotní ostrý provoz nové technologie na dvanácti TCTV 112. Jako první bylo spuštěno TCTV 112 v Praze ještě před zahájením Mistrovství světa v ledním hokeji dne 20. dubna 2004.

V Královéhradeckém a Moravskoslezském kraji byl provoz spuštěn až o rok později, v dubnu a květnu roku 2005. V Královéhradeckém kraji bylo nutné nejdříve ukončit výstavbu nové budovy a provést instalaci technologie TCTV 112 se zkušebním provozem. V Moravskoslezském kraji byl zkušební provoz přerušen a byla realizována zvláštní integrace s technologií ostravského centra tísňového volání, kdy poté byla spuštěna modifikovaná technologie TCTV 112. Tím vzniklo 14 krajských plně funkčních TCTV 112, umístěných v sídlech hasičských záchranných sborů krajů.

K plnění úkolů na TCTV 112 byl přijat nový personál v počtu 116 osob s jazykovými znalostmi (dle usnesení vlády č. 391/2000 Sb.). Původní personál operačních a informačních středisek Hasičských záchranných sborů krajů byl také připravován k obsluze technologií TCTV 112.

Celá technologie a nový systém TCTV 112 má všeobecně zásadní přínosy a výrazně zjednodušuje práci obsluh TCTV 112 při příjmu tísňového volání. Jedná se např. o možnost plně využívat služby typu:

- identifikace volaného čísla,

- identifikace čísla volajícího,
- identifikace adresy pevné telefonní stanice,
- identifikace telefonního operátora,
- identifikace kódu mobilního telefonu při volání bez SIM karty,
- identifikace polohy mobilního telefonu,
- vzájemné zálohování technologií,

Podmínky stanovené předpisy Evropské unie byly splněny. Tísňové volání na číslo 112 spolehlivě funguje na celém území a ve všech telefonních sítích. Tísňová volání jsou odbavována v návaznosti na národní systém řešení mimořádných událostí a je standardně zajištěn proces přijímání tísňového volání v češtině, němčině a angličtině (s využitím podpůrného softwaru TCTV 112 i v dalších jazycích).

V současnosti číslo tísňového volání 112 je plně funkční nejen ve všech státech Evropské unie, ale i v ostatních státech Evropy, protože je podmínkou pro provozování technologií mobilních telefonů.

2 Současný stav linek tísňového volání

Tísňovou linkou se podle zákona o elektronických komunikacích rozumí bezplatná volba čísel, která je stanovena v číslovacím plánu a je uvedena v telefonních seznamech. Tato volba čísel je nutná zpřístupnit pro záchranu životů, zdraví a majetku. Každý stát používá svá vlastní tísňová čísla. Na daném tísňovém čísle musí být zabezpečeno, že zpráva o mimořádné události bude přijata a bude zabezpečena příslušná reakce. Systém je stanoven tak, aby co nejvíce odpovídal národní organizaci záchranných složek. K číslům tísňového volání je garantován bezplatný a nepřetržitý přístup, bez použití peněz či karet. Poskytovatel veřejné telefonní služby je povinen svým uživatelům bezplatně umožnit přístup ke stanoveným číslům tísňového volání. [15]

Národní čísla tísňového volání i evropské číslo tísňového volání musí být uvedeno v telefonních seznamech a veřejných telefonních automatech. Vždy by mělo být u těchto tísňových čísel vysvětlení, v jakých případech mají ta či ona čísla občané používat.

Telefon je nejběžnějším a nejdostupnějším prostředkem komunikace a je využíván k přivolání pomoci. Aby byla jistota, že pomoc bude přivolána vždy a včas, je

stanoven funkční integrovaný záchranný systém a přesná pravidla pro činnost telefonních operátorů.

2.1 Zákony týkající se tísňového volání

Dle informací získaných od HZS PK, pravidla v oblasti národních čísel tísňového volání i pravidla týkající se zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 jsou v České republice upravena a vymezena těmito zákony a předpisy:

- Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů a opatřeními Českého telekomunikačního úřadu,
- Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů ve znění zákona č. 320/2002 Sb.,
- Usnesení vlády č. 391/2000, ve znění usnesení vlády č. 350/2002.

2.1.1 Zákon o elektronických komunikacích

Jak uvádí T. Ošřádalová v publikaci Zavedení tísňové linky 112 v České republice, tísňové volání je veřejně dostupnou službou elektronických komunikací. Stanovuje ji zákon o elektronických komunikacích. Z využívání této služby není nikdo předem vyloučen. Tento zákon stanovuje:

- způsob směrování tísňového volání mezi telefonními operátory,
- bezplatný a nepřetržitý přístup uživatelů k číslům tísňového volání,
- bezplatnost volání čísel tísňového volání,
- bezplatné přepojování hovorů tísňového volání v rámci integrovaného záchranného systému,
- bezplatné připojení a provozování koncových bodů pro přijímání tísňového volání na příslušných pracovištích základních složek IZS,
- bezodkladné zpřístupnění lokalizačních a jiných údajů, které umožňují identifikaci volajícího, subjektu, který provozuje pracoviště pro proces přijímání tísňových volání,
- povinnost zajistit informování veřejnosti o existenci a podmínkách používání čísel tísňového volání,

- povinnost poskytovat zdravotně postiženým osobám přístup k číslům tísňového volání,
- možnost uskutečňování volání na čísla tísňového volání i v případě, kdy nezaplatil účastník za poskytnuté služby ve stanovené lhůtě,
- zákaz znemožnění identifikace čísla při tísňovém volání,
- povinnost bezplatného zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka,
- sankce při zlomyslném volání prostřednictvím tísňového volání, protože zneužití linek tísňového volání je trestné. [4, str. 4, 5]

Pravidla přenosu pro tísňová volání k operačním pracovištím základních složek IZS stanovuje číslovací plán vydaný *Českým telekomunikačním úřadem*. V České republice jsou pro tísňová volání vyhrazena tato telefonní čísla:

- **150** Hasičský záchranný sbor ČR,
- **155** Zdravotnická záchranná služba,
- **158** Policie ČR.
- **112** Jednotné evropské číslo tísňového volání (provoz tohoto čísla tísňového volání garantuje a zabezpečuje Hasičský záchranný sbor ČR)

Pro tísňová volání k operačním pracovištím obecní (městské) policie stanovuje číslovací plán číslo **156**.

Další čísla pro účely a potřeby integrovaného záchranného systému určí *Český telekomunikační úřad* na základě požadavku oprávněné složky IZS po projednání s Ministerstvem vnitra. Na všechna tísňová čísla se každý člověk dovolá vždy bezplatně. Čísla jsou dostupná z pevných linek i mobilních telefonů a to i v případě, že daný mobilní telefon nemá dostatečný kredit.

2.1.2 Zákon o IZS v souvislosti s tísňovým voláním

Zákon o integrovaném záchranném systému je dělen do čtyř základních částí, které popisují především základní pojmy a také práva a povinnosti právnických a fyzických osob při mimořádných událostech.

Dále tento zákon vymezuje také zásady tísňového volání. Jak je uvedeno v § 7 tohoto zákona, Ministerstvo vnitra ČR určuje způsob zajištění nepřetržité obsluhy telefonní linky jednotného evropského čísla tísňového volání. V § 18, který se zabývá

komunikací složek integrovaného záchranného systému, je definováno: „*Poskytovatelé služeb v oblasti komunikací jsou povinni spolupracovat s Ministerstvem vnitra při přípravě a řešení způsobu krizové komunikace a jednotného evropského čísla tísňového volání.*“ [52]

2.2 Český telekomunikační úřad

Český telekomunikační úřad je ústřední správní úřad pro výkon státní správy včetně regulace v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Úřad je zřízen zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.

Úřad vykonává státní správu v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání za účelem nahrazení chybějících účinků hospodářské soutěže a pro ochranu uživatelů a dalších účastníků trhu do doby dosažení plně konkurenčního prostředí. Úřad rovněž zajišťuje ochranu některých služeb v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a služeb informační společnosti. [14]

3 Charakteristika linek tísňového volání

Tato kapitola se zabývá jednotlivými linkami tísňového volání. Kromě popisu jednotlivých linek a situací, kdy je na dané linky vhodné volat, jsou stručně popsány i orgány, které jsou zřizovateli linek.

Zmíněna je i informační linka 1188, která se též setkává s krizovými situacemi na své lince, i když pouze v omezeném množství. Dále bude charakterizována tísňová linka pro neslyšící a vývoj jejího fungování v České republice.

Závěrem této kapitoly je uvedena souhrnná tabulka, která znázorňuje stručné informace o tísňových linkách. Přehledně jsou v tabulce uvedeny centra v Pardubickém kraji, kde jsou hovory přijímány a zpracovány a také kontaktní informace na jednotlivé orgány, zřizující operační centra příjmu tísňových hovorů.

3.1 Operační střediska [15]

Na všech základních složkách integrovaného záchranného systému (Hasičský záchranný sbor ČR, Policie ČR, zdravotnická záchranná služba) jsou zřízena operační střediska, která přijímají a odbavují tísňová volání. Projekt telefonních center tísňového volání a technologie propojitelnosti jednotlivých operačních středisek je řešen na základě moderní technologie *call center*. Zde jsou důsledně veškeré hlasové i datové komunikace zálohovány a archivovány. Technologie umožňuje identifikovat nejen telefonní číslo a adresu pevné telefonní linky a jejího majitele, ale i polohu mobilního telefonu. Všechny tyto informace jsou zobrazovány na digitálních mapách a porovnávány s ohlášenou mimořádnou událostí.

Tato uvedená technologie umožňuje odbavit tísňový hovor a současně předat informace o mimořádné události všem základním složkám IZS. U specifických tísňových volání je vždy výhodnější použít stanovené číslo tísňového volání tak, aby hovor končil přímo na operačním středisku příslušné základní složky IZS bez dalšího přepojování.

3.2 Linka 150 a 112

Tísňové číslo 150, stejně jako jednotné evropské číslo tísňového volání 112 (rozhodnutím vlády byl k příjmu tísňového volání na linku 112 určen Hasičský záchranný sbor), je svedeno na 14 operačních středisek HZS krajů (viz Obrázek 2). V každém kraji je Hasičský záchranný sbor kraje a na každém okrese je dislokován Územní odbor HZS kraje. Pro Pardubický kraj sídlí Hasičský záchranný sbor kraje v Pardubicích.



Obrázek 2: Mapa krajů s vyznačením technologie TCTV 112

Zdroj: [18]

3.2.1 HZS Pardubického kraje

Hasičský záchranný sbor Pardubického kraje je součástí Hasičského záchranného sboru České republiky a je organizační složkou státu. Jeho základním posláním je chránit životy a zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech.

Postavení HZS kraje je dáno zákonem č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. [51]

Organizační členění krajského ředitelství HZS

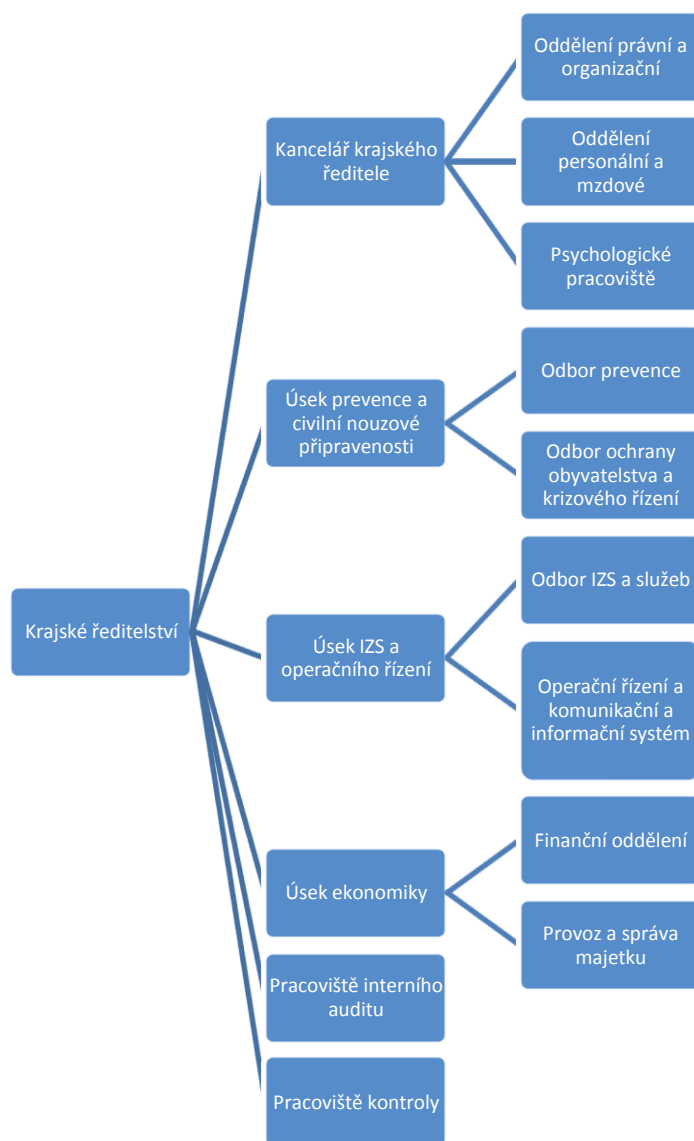


Schéma 1: Organizační členění krajského ředitelství HZS

Zdroj: vlastní zpracování dle podkladu Organizačního řádu HZS PK [51]

3.2.2 Operátoři HZS Pardubického kraje

Operační středisko spadá pod Krajské ředitelství Pardubického kraje. Místo, kde jsou přijímány hovory z linek tísňového volání, je přímo podřízeno Úseku IZS a operačnímu řízení. Informace, které jsou uvedeny v této podkapitole, jsou získány od mjr. Ing. Jana Sabolčíka, vedoucího krajského operačního a informačního střediska Hasičského záchranného sboru Pardubického kraje.

Na operačním středisku pracují celkem čtyři operátoři a čtyři operační důstojníci. Pracují na směny po dvanácti hodinách, kdy hovory přijímají dva operátoři, z nichž alespoň jeden vždy musí být připraven k přijímání hovoru. Operátor informaci přijme od volajícího na linku 112 či 150. Zde záleží na jeho schopnostech operátora, jak rychle a v jaké kvalitě dokáže s dostupnou informační podporou získat informace od volajícího. Vše potřebné je zaznamenáno do elektronického formuláře, který je ihned odeslán operačnímu důstojníkovi. Ten okamžitě vysílá prostředky a síly na místo mimořádné události. Každý operační důstojník se stará o jiný okres (Pardubice, Chrudim, Svitavy, Ústí nad Orlicí) a řídí, která zásahová jednotka kam a kdy pojede.

Výkon služby je zabezpečován odborně způsobilými operátory. Ti jsou přijímáni do služebního poměru, pokud splňují požadavky na dané místo. Prokazují jazykové znalosti (především anglický jazyk, německý jazyk), musí úspěšně absolvovat psychotesty, zdravotní testy i testy fyzické. Přijímání jsou na dobu určitou, na tři roky.

Operátoři jsou povinni se účastnit mnoha školení a odborných příprav, které jim později usnadňují práci na lince. Tato školení jsou systémem přípravy lidí a probíhají pravidelně jednou měsíčně. Týkají se rozličných témat, např.:

- nové předpisy o požární ochraně, vyhlášky a zákony týkající se dané problematiky (např. zákon o IZS),
- elektrická požární signalizace,
- varování a vyrozumění, jak správně provádět evakuaci,
- postupy, jakým způsobem povolávat vrtulník na místo události,
- komunikace, jak vést správně hovor,
- psychologická služba (jak v daných situacích reagovat),
- krizové řízení, geografický informační systém (GIS),
- havarijní, povodňové a krizové plány, poplachový plán kraje, plán zimní údržby, ad.

Jaké typy hovorů přijímají

Tísňové číslo 150 funguje pro hlášení případů, kdy je třeba provádět záchranné práce a likvidační práce, tedy např. hašení, vyprošťování či odstraňování nebezpečí apod. Jedná se o zásahy při požárech, živelných pohromách, haváriích a nehodách.

Tísňové číslo 112 je připraveno přijímat hlášení všech typů hovorů. Také je určeno pro cizince. Na tomto čísle jsou operátoři schopni ihned komunikovat se všemi složkami IZS a zpracovat hovor tak, aby byly k místu mimořádné události vyslány vhodné zásahové jednotky. Toto tísňové číslo je doporučováno volat v případech, kdy se stane mimořádná událost většího rozsahu, při které je třeba kontaktovat více složek integrovaného záchranného systému. [13]

Počet hovorů v cizí řeči se pohybuje kolem 5 % z celkového počtu hovorů, tj. asi 250 000 volání za rok. Hovory ve slovenském jazyce nejsou považovány za cizojazyčné. Z toho asi polovina je v jazyce anglickém, 30 % v jazyce německém a 20 % v ostatních jazycích, z nichž nejvýznamnější jsou ruština a polština. [18]

Linka 112 má největší možnost a schopnost vyhledávání správného místa mimořádné události. Při volání z pevné linky automaticky identifikuje číslo a adresu volajícího a tyto informace pak zobrazuje v mapě. Při volání z mobilního telefonu dochází pouze k určení oblasti, ve které se oznamovatel mimořádné události nachází. Následující schéma znázorňuje oba zmiňované přístupy (viz Schéma 2): [25]

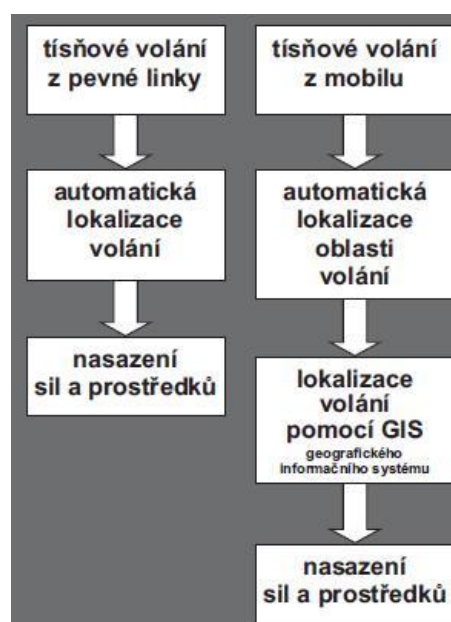


Schéma 2: Reakce na tísňové volání z pevné linky nebo mobilního telefonu

Zdroj: [25]

Jak vyplývá ze Statistické ročenky 2010 HZS Pardubického kraje, na evropské číslo tísňového volání 112 lze volat bezplatně z pevných i mobilních telefonů ve všech členských státech EU. Státy jako Dánsko, Finsko, Malta, Nizozemsko, Portugalsko, Rumunsko a Švédsko se navíc rozhodly, že číslo 112 se stane jejich jedinou linkou tísňového volání. Číslo 112 si kromě toho volí i země mimo EU, například Chorvatsko, Černá Hora a Turecko. Také Ukrajina se chystá toto číslo zavést. V České republice je linka 112 na základě rozhodnutí vlády provozována současně s dříve zavedenými národními čísly tísňového volání.

3.3 Linka 158

V nedávné době došlo k zásadní události pro Policii ČR. 1. ledna 2009 nabyl účinnosti nový zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, který přinesl důležité změny v postavení jejích součástí. Správy krajů byly nahrazeny krajskými ředitelstvími, jejichž územní obvody byly nově vymezeny obvody jednoho, dvou či tří samosprávných krajů při zachování počtu osmi útvarů. Okresní ředitelství byla zrušena a začleněna do krajských ředitelství. Obvodní a městská ředitelství zůstala v redukované podobě zachována. [41]

Od 1. ledna 2010 má Policie ČR čtrnáct krajských ředitelství, tedy pro každý samosprávný kraj jedno. V Pardubickém kraji jsou centra přijímání hovorů na tísňové číslo 158 ve městech Pardubice, Chrudim, Svitavy a Ústí nad Orlicí.

Operátoři, kteří přijímají hovory na tísňovou linku 158, pracují ve směnném provozu po 24 hodinách.

Jaké typy hovorů přijímají

Tísňové číslo 158 funguje pro hlášení případů, kdy se člověk stane obětí nebo svědkem trestného činu. Toto číslo je využíváno při ohrožení bezpečnosti osob a majetku, veřejného pořádku nebo při podezření na jakoukoliv formu terorismu. Dále může být číslo 158 využito k nahlášení korupce nebo závažné hospodářské trestné činnosti. [13]



Obrázek 3: Územní odbory Policie ČR Pardubického kraje

Zdroj: [40]

3.4 Linka 155

Zdravotnická záchranná služba (ZZS) má obecně v celé České republice deset středisek územní záchranné služby. Většina okresů má zřízeno okresní středisko zdravotnické záchranné služby. Číslo 155 je svedeno na 9 územních operačních středisek zdravotnické záchranné služby. Operační středisko přijímající hovory na tísňovou linku 155 Pardubického kraje má sídlo v Pardubičkách (městská část Pardubic).

Zdravotnická záchranná služba Pardubického kraje (ZZS PAK) má svou činnost definovanou takto: *„Rychlá zdravotnická pomoc poskytuje neodkladnou přednemocniční péči při úrazových a neúrazových stavech, které na základě dostupných informací nevyžadují zásah lékaře ZZS. Výjezdová skupina RZP (rychlá zdravotnická pomoc) může kdykoliv konzultovat s lékařem, případně si vyžádat jeho přítomnost na místě zásahu. Při život ohrožujících stavech poskytne klientovi zdravotnickou péči včetně rozšířené kardiopulmonální resuscitace do příjezdu lékaře ZZS. Všechny ošetřené klienty transportuje do nemocničního zařízení.“*^[50]

Organizační struktura

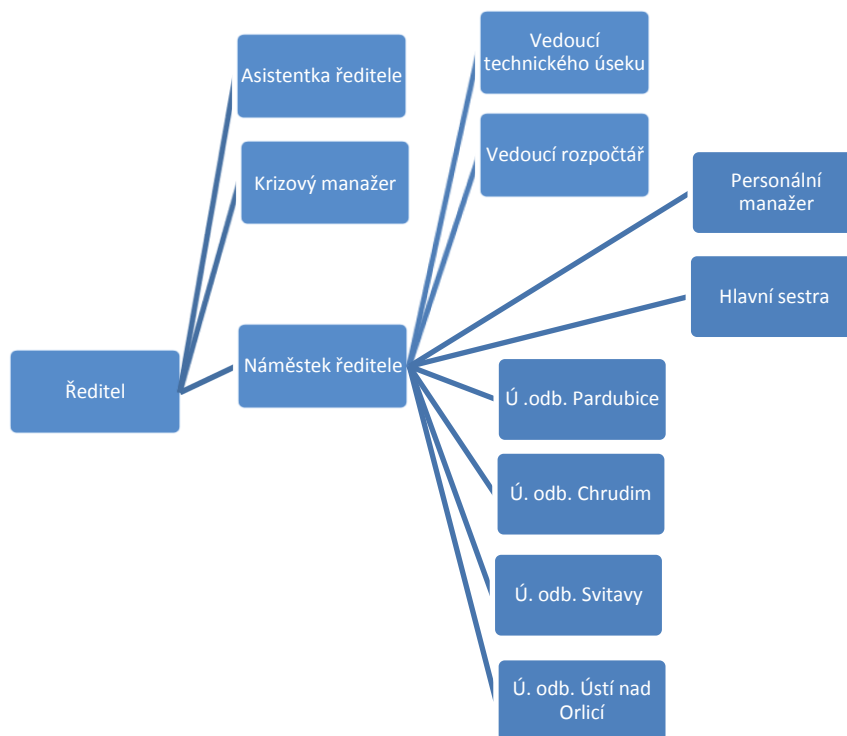


Schéma 3: Organizační členění ZZS PAK v Pardubicích (k 14. 12. 2010)

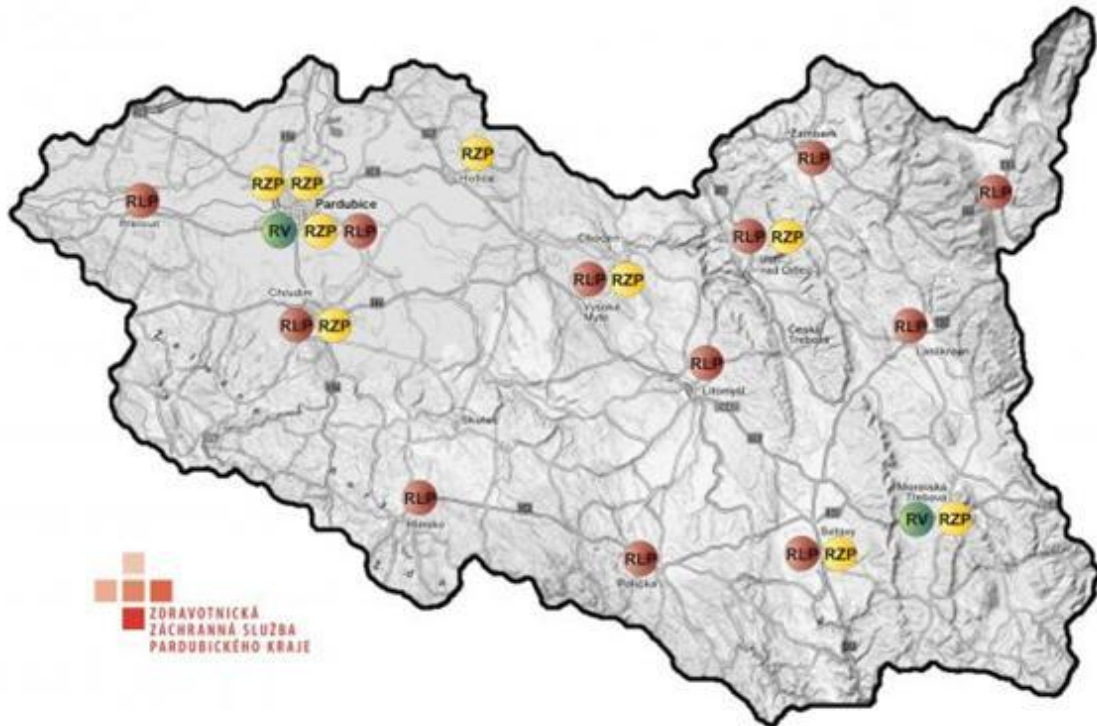
Zdroj: vlastní zpracování na základě Výroční zprávy ZZS PAK 2010 [49]

Výjezdová stanoviště [50]

V současné době je v Pardubickém kraji patnáct výjezdových stanovišť, která reagují na zpracovanou informaci z hovorů přijatých na tísňovou linku 155.

Výjezdovými stanovišti Pardubického kraje jsou tato města:

- Pardubice – Pardubičky
- Pardubice - Dukla
- Holice
- Přelouč
- Chrudim
- Hlinsko
- Svitavy
- Litomyšl
- Polička
- Ústí nad Orlicí
- Červená Voda
- Lanškroun
- Žamberk
- Vysoké Mýto
- Moravská Třebová



Obrázek 4: Mapa koncepce výjezdových skupin Pardubického kraje

Zdroj: [50]

Vysvětlivky:

- RLP** Rychlá lékařská pomoc (tým RLP tvoří tříčlenná posádka)
- RZP** Rychlá zdravotnická pomoc (tým RZP tvoří dvoučlenná posádka)
- RV** Rendez vous (tým RV tvoří dvoučlenná posádka)

Jaké typy hovorů přijímají

Tísňové číslo 155 funguje pro hlášení případů, kdy je přímo ohroženo zdraví nebo život pacienta. Linka 155 je určena k řešení případů, kdy např. dojde k vážnému úrazu, k problémům s dýcháním, pokud dojde k poruchám vědomí, v případě, že se postižený octne v bezvědomí, pokud má křeče, otravu, atd. [13]

3.5 Linka 156

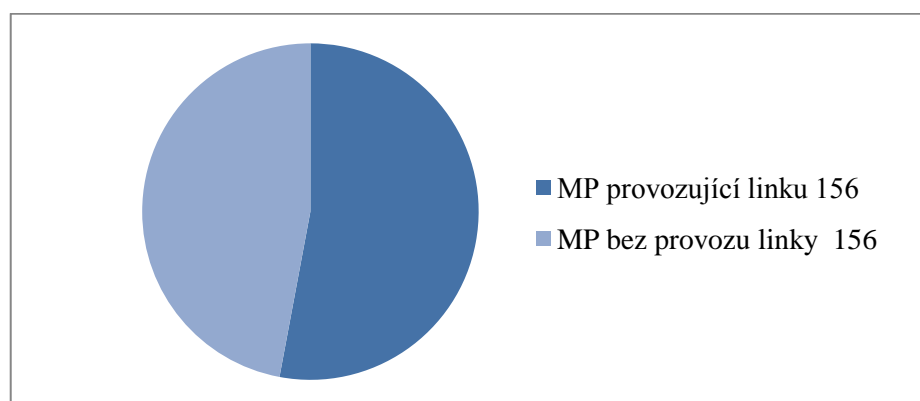
Obecní policie je orgánem obce. Jejím hlavním úkolem je zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku, avšak v rámci působnosti obce. Rozlišovány

jsou obecní policie, které jsou zřizovány obcemi, a městské policie, které jsou zřizovány městy a městy. Z hlediska pravomocí však není mezi obecní a městskou policií žádný rozdíl.

Obec není povinna obecní policii zřídit. Tento orgán obce může být kdykoliv zřízen i zrušen zastupitelstvem obce v samostatné působnosti formou obecně závazné vyhlášky obce. Obecní policii řídí starosta, pokud obecní zastupitelstvo nepověří řízením obecní policie jiného člena zastupitelstva. [38]

V Pardubickém kraji v současné době existuje sedmnáct sborů Městských policií. Z průzkumu oficiálních internetových stránek jednotlivých měst a obcí vyplývá, že tísňová volání na linku 156 přijímá v Pardubickém kraji devět měst (ve výčtu jsou tučně zvýrazněna):

- **Městská policie Svitavy**
- **Městská policie Lanškroun**
- **Městská policie Chrudim**
- **Městská policie Hlinsko**
- Městská policie Litomyšl
- Městská policie Polička
- Městská policie Letohrad
- **Městská policie Přelouč**
- Městská policie Žamberk
- **Městská policie Pardubice**
- Městská policie Skuteč
- **Městská policie Ústí nad Orlicí**
- **Městská policie Moravská Třebová**
- Městská policie Vysoké Mýto
- **Městská policie Česká Třebová**
- Městská policie Lázně Bohdaneč
- Obecní policie Opatovice nad Labem



Graf 1: Městské policie Pardubického kraje (ne)provozující linku 156

Zdroj: vlastní zpracování

Jaké typy hovorů přijímají

Linka 156 má v podstatě stejné využití jako linka 158. To znamená, že existuje pro hlášení událostí, které ohrožují veřejný pořádek a jiné místní záležitosti, které se týkají dané obce či města. Podobně jako Policie ČR je městská policie volána z důvodů, kdy jsme obětí nebo svědky trestného činu nebo v případě ohrožení bezpečnosti osob a majetku. [13]

3.6 Linka 1188

Linka 1188 je linka informační a asistenční, na které mohou klienti všech telekomunikačních operátorů získat jakoukoliv informaci nebo službu, a to nepřetržitě dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu. Nelze ji tedy zařadit přímo do linek tísňových, avšak díky mediálním reklamám (televizní spoty, reklamy v rádiích a časopisech, plakáty na telefonních budkách) a povědomí lidí o této lince se operátoři této služby též setkávají s hovory, které lze kvalifikovat jako tísňové hovory, nebo hovory v krizové situaci.

Vzdělávací akce *Školení krizových situací* je specializovaná na řešení krizových situací. Operátorům má pomoci při odbavování hovorů, při kterých mohou být zákazníci ve stresu a mohou potřebovat okamžitou pomoc. Účastníci školení si mají osvojit:

- jak správně komunikovat se zákazníkem v krizové situaci,
- jak takového zákazníka uklidnit,
- jakou specifickou strukturu mají mít tzv. krizové hovory,
- jak klást efektivní otázky,
- jak zákazníkům v krizové situaci poradit, co nejefektivněji dohledat požadovaný kontakt nebo informaci a nabídnout racionální řešení.

Účastníkům školení jsou názorně představeny modely různých krizových situací, ve kterých se zákazníci mohou reálně ocitnout. K tomu též získávají tištěné materiály, které jim mohou být při daném hovoru nápomocny. Trenéři pak spolu s operátory diskutují o možnostech vyřešení požadavku zákazníka. [2]

3.7 Tísňová linka pro neslyšící [42]

Policie České republiky vypracovala projekt tísňové linky pro neslyšící. Počátkem roku 2006 iniciovala Preventivně informační skupina Správy hlavního města Prahy Policie ČR rozšíření služeb poskytovaných policisty občanům hlavního města.

Cílem projektu bylo zpřístupnit linku tísňového volání 158 všem občanům, tedy i občanům handicapovaným poruchou či úplnou ztrátou sluchu. V úvahu policisté samozřejmě brali specifické potřeby sluchově postižených spoluobčanů. Linku tísňového volání mohli až do roku 2006 využívat pouze slyšící občané. V okamžiku ohrožení života, zdraví, majetku potencionálním pachatelem, či při dopravní nehodě použili naprosto přirozeně telefonní přístroj a prostřednictvím něho použili číslo 158. Následně se spojili s operačním střediskem toho kterého regionu a oznámili událost. Operátor po přijetí oznámení vyhodnotil přijaté oznámení a na místo události poslal policejní hlídku.

V České republice žije více než půl milionu osob s poruchou sluchu, přičemž podstatnou část této skupiny tvoří nedoslýchaví a ohluchlí. Tedy občané, kterým se zhoršil sluch, či o sluch přišli v průběhu života. Velká část občanů s poruchou sluchu komunikuje pouze znakovou řečí a část odezírá ze rtů. Tato slupina byla tedy svým způsobem diskriminována, protože společnost neumožnila neslyšícím občanům rovnocenné využívání linky tísňového volání 158.

Při přípravě nového projektu tísňové linky pro neslyšící policisté úzce spolupracovali s cílovou skupinou – s osobami s poruchou sluchu. Po vzájemných konzultacích bylo stanoveno, že komunikace mezi neslyšícími a policisty bude probíhat pomocí textových SMS zpráv, ke kterým patří i nenáročný manuál pro hlášení mimořádné události.

Ve spolupráci s mobilním operátorem T-Mobile (partner tohoto projektu) bylo zavedeno tísňové číslo (603111158), kam jsou směřovány veškeré textové zprávy o nastalé události od nedoslýchavých či neslyšících spoluobčanů. Po přijetí SMS zprávy operátorem linky tísňového volání je naprosto jasné, že se jedná o zprávu od osoby neslyšící a je také odpovídajícím způsobem zpracována.

Unikátní původně pražský projekt přerostl v projekt celorepublikový. Textovou zprávu může na linku tísňového volání zaslat i neslyšící osoba, která se momentálně nachází mimo pražský region. Taková zpráva je zaznamenána, vyhodnocena a poté

okamžitě předána do dané místní příslušnosti. V případě, že zpráva není úplná, nebo je pro operátora nesrozumitelná, opět stejnou cestou formou textové zprávy kontaktuje odesílatele a žádá upřesnění informací.

Tato tísňová linka je také přístupná zahraničním návštěvníkům nejen Prahy, ale i celé republiky.



The image shows a form for the emergency line of the Czech Republic Police for the hearing impaired. At the top left is the logo of the Czech Republic Police, a compass rose with 'POLICIE ANTI' and 'ČESKÉ REPUBLIKY' written around it. To its right is the text 'TÍŠŇOVÁ LINKA POLICIE ČR' and the phone number '603 111 158'. Further right is a blue square icon with a white ear and a speech bubble. Below this is the 'T-Mobile' logo. The form consists of several input fields with grid patterns and character limits:

- Příjmení**: 15 znaků/ 1 - mezera
- Místo události**: 15 znaků/ 1 - mezera
- Ulice (číslo sloupu veřejného osvětlení)**: 20 znaků/ 1 - mezera
- Co se stalo**: 90 znaků/ 1 - mezera
- Zranění (jaké) ANO NE**: 19 znaků/ 1 - mezera

Obrázek 5: Formulář tísňové linky Policie ČR pro neslyšící

Zdroj: [42]

Tísňové číslo a název		Adresa	Telefon	Odkaz na webové stránky
112 150	HZS Pardubického kraje	Teplého 1526, 530 02, Pardubice	950 570 011	http://www.hzspa.cz/index.php
158	Krajské ředitelství policie Pardubického kraje (Územní odbor Pardubice)	Na Spravedlnosti 2516, 530 48, Pardubice	974 566 111	http://www.policie.cz/SCRIPT/imapa.aspx?area=vc&docid=720&nid=274&num=2
	Krajské ředitelství policie Pardubického kraje (Územní odbor Chrudim)	Všehrdovo náměstí 46, 537 20, Chrudim	974 572 111	http://www.policie.cz/SCRIPT/imapa.aspx?area=vc&docid=717&nid=274&num=1
	Krajské ředitelství policie Pardubického kraje (Územní odbor vnější služby Ústí nad Orlicí)	Dělnická 1188, 562 27, Ústí nad Orlicí	974 580 111	http://www.policie.cz/SCRIPT/imapa.aspx?area=vc&docid=725&nid=274&num=4
	Krajské ředitelství policie Pardubického kraje (Územní odbor vnější služby Svitavy)	Purkyňova 2, 568 02, Svitavy	974 578 111	http://www.policie.cz/SCRIPT/imapa.aspx?area=vc&docid=723&nid=274&num=3
155	Zdravotnická záchranná služba Pardubického kraje	Průmyslová 450, 530 03, Pardubice	ředitel: MUDr. Pavel Svoboda 466 034 101	http://www.zzspak.cz/

Tabulka 1: Obecné informace o střediscích přijímajících hovory na tísňové linky

Zdroj: vlastní zpracování dle webových stránek daných institucí

4 Grafická znázornění

Kapitola grafických znázornění se zabývá daty postihujícími příjmy tísňových hovorů jednotlivých operačních středisek Pardubického kraje a jejich grafickými znázorněními a porovnáními. Sběr jednotlivých dat nebyl jednoduchý a poznámky k nim budou uvedeny níže u konkrétních případů.

4.1 Linky 150 a 112

Hasičský záchranný sbor Pardubického kraje přijímá na pardubickém operačním středisku tísňová volání z celého Pardubického kraje na linky 150 a 112, přičemž volající na tato dvě čísla jsou vždy spojeni s totožnými operátory.

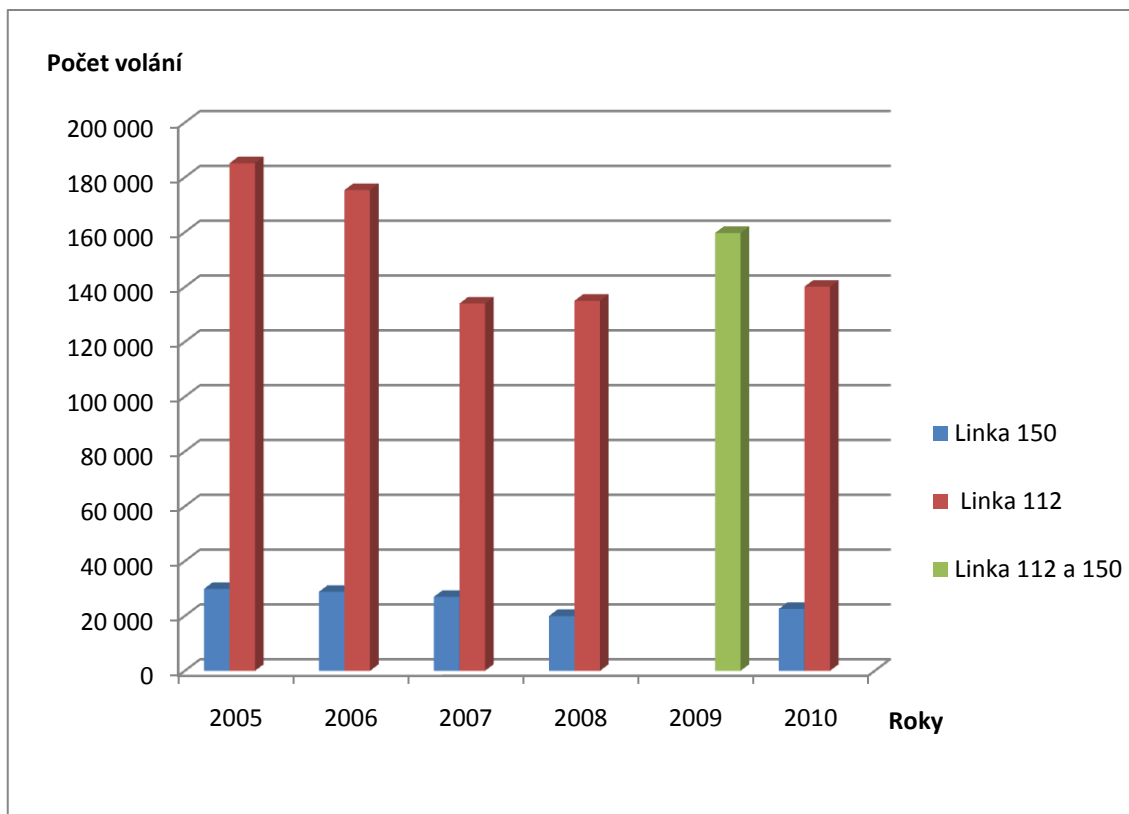
V tomto případě byla zpracována data, která byla dostupná ze Statistických ročenek Hasičského záchranného sboru České republiky. Statistické informace o tísňových voláních jsou v ročenkách HZS ČR vedeny od roku 2005, v dřívějších letech tyto informace nebyly zveřejňovány. Ve statistických ročenkách lze nalézt data o celé České republice, resp. o počtu tísňových volání v jednotlivých krajích (viz Přílohy 1-6). Vybírány byly informace pouze o Pardubickém kraji.

V letech 2007 a 2008 byla ve statistických ročenkách uvedena pouze grafická znázornění počtu tísňových volání, proto byl proveden přibližný odhad počtu tísňových volání z daných grafů (viz Příloha 3 a 4) a dále je s těmito hodnotami pracováno při grafickém znázornění. V roce 2009 byla uvedena pouze informace o počtu tísňového volání na linky 112 a 150 dohromady, bez bližší informace o počtu volání zvlášť na linku 112 a 150, což je též zavedeno do tabulkového i grafického znázornění.

Roky	Linka 150	Linka 112	Linka 112 a 150 celkem
2005	29 891	185 170	215 061
2006	28 824	175 394	204 218
2007	27 000	134 000	161 000
2008	20 000	135 000	155 000
2009	-	-	159 717
2010	22 578	140 127	162 705

Tabulka 2: Počet volání na linky 150 a 112 v Pardubickém kraji v letech 2005-2010

Zdroj: vlastní zpracování dle podkladů z Ročenek HZS ČR 2005-2010



Graf 2: Počet volání na linky 150 a 112 v Pardubickém kraji v letech 2005-2010

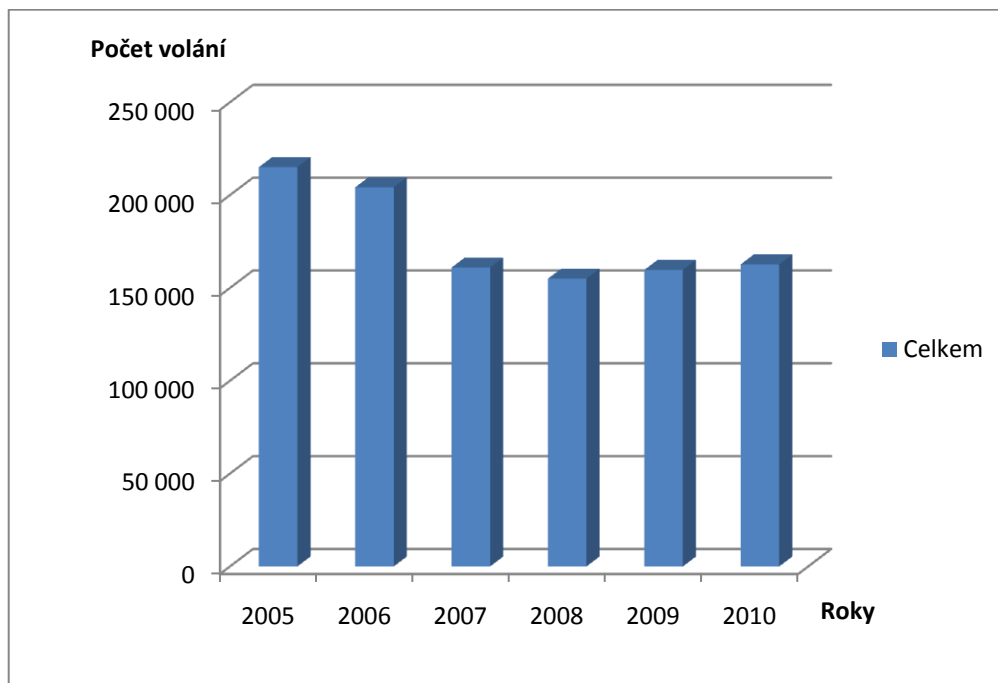
Zdroj: vlastní zpracování

Jak již bylo zmíněno výše, tísňová linka 112 byla v Pardubickém kraji v ostrém provozu od června roku 2004. Z Grafu 2 je patrné, že prvním celým roce své existence a funkčnosti dosáhla nejvyššího využití v dosavadní historii, a to přes 180 tisíc tísňových volání pro Pardubický kraj. Dalším významným bodem je skok, který nastal v roce 2007, a to propad cca o 50 tisíc hovorů, který přetrvává dodnes.

Počet tísňových hovorů na linku 150 se v letech 2005-2007 pohyboval kolem 30 tisíc hovorů. V následujících letech 2008-2010 lze říci, že množství přijatých hovorů se snížilo zhruba o 10 tisíc a tuto hodnotu si tísňová linka 150 během posledních třech let nadále zachovává. Lze se také zaměřit na poměr volání na linku 112 a 150 v letech 2005-2010. Z toho lze vyvodit, že 86 % tísňových volání na operační středisko bylo na linku 112 a zbytek volání (14 %) na linku 150.

Zajímavá je také informace, kterou uvádí Ročenky HZS ČR z let 2005-2007 a jedná se o problém s výskytem zlomyslných volání. Tato volání v případě tísňové linky 112 tvoří ve zmíněných letech až 80 % celkového počtu volání (tato informace je vztahována k celkovému počtu volání na linku 112 pro celou ČR). Bohužel v dalších

letech není informace o poměru zlomyslných volání nikde uvedena, nelze proto z toho vyvozovat rozsáhlejší úsudky.



Graf 3: Počet volání (112+150) přijatých HZS PK v letech 2005-2010

Zdroj: vlastní zpracování

Z celkového vývoje, který je patrný na Grafu 3, množství přijatých tísňových hovorů operačním střediskem HZS v Pardubicích vyplývá, že tísňových hovorů od roku 2005 ubylo a to přibližně o 50 tisíc. V posledních třech letech je zřejmá mírná rostoucí tendence v řádech třech až čtyřech tisíců tísňových hovorů za rok.

4.2 Linka 158

Jak bylo zmíněno již dříve, v Pardubickém kraji jsou tísňová volání přijímána na čtyřech operačních střediscích v Pardubicích, Chrudimi, Svitavách a v Ústí nad Orlicí. Data, která jsou zde zpracována, pochází z Tiskové zprávy Policie ČR Pardubického kraje, kde je uveden Statistický přehled volání na tísňovou linku 158 v Pardubickém kraji za rok 2010 (viz Tabulka 3).

Statistický přehled volání na tísňovou linku 158 v Pardubickém kraji za rok 2010								
Měsíc	Chrudim		Pardubice		Svitavy		Ústí nad Orlicí	
	Využitelné	Ostatní	Využitelné	Ostatní	Využitelné	Ostatní	Využitelné	Ostatní
Leden	596	456	965	1242	593	615	224	1099
Únor	671	492	660	998	470	699	326	845
Březen	690	556	827	1088	497	789	428	1005
Duben	710	603	872	1177	572	777	266	1121
Květen	736	609	885	1454	594	837	298	1269
Červen	744	629	980	1342	645	904	296	1284
Červenec	661	586	976	1420	654	897	285	1318
Srpen	776	592	935	1422	667	782	356	1240
Září	821	576	809	1436	546	714	311	1256
Říjen	831	677	872	1294	587	683	295	1167
Listopad	635	541	826	1400	619	809	333	965
Prosinec	512	532	861	1310	629	792	296	1060
Celkem	8383	6849	10468	15583	7073	9298	3714	13629
	15232		26051		16371		17343	
	Celkem využitelných hovorů				Celkem nevyužitelných hovorů			
	29638				45359			
Celkem hovorů	74997							

Tabulka 3: Statistický přehled volání na tísňovou linku 158 v PK za rok 2010

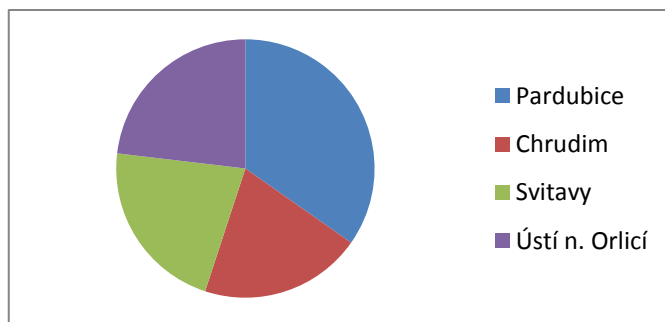
Zdroj: Tisková zpráva 2010 Policie ČR Pardubického kraje

Kvůli změně, která nastala 1. ledna 2010 (Policie ČR transformována na čtrnáct krajských ředitelství, v každém samosprávném kraji se nachází jedno) nejsou informace ohledně přijímání tísňových hovorů na linku 158 předchozího uspořádání z dřívějších let zveřejněné. Proto zde jsou zpracována data, která se týkají pouze roku 2010.

Města	Počet volání na linku 158
Pardubice	26 051
Chrudim	15 232
Svitavy	16 371
Ústí n. Orlicí	17 343

Tabulka 4: Počet hovorů na linku 158 v jednotlivých městech

Zdroj: vlastní zpracování



Graf 4: Počet hovorů na linku 158 v jednotlivých městech

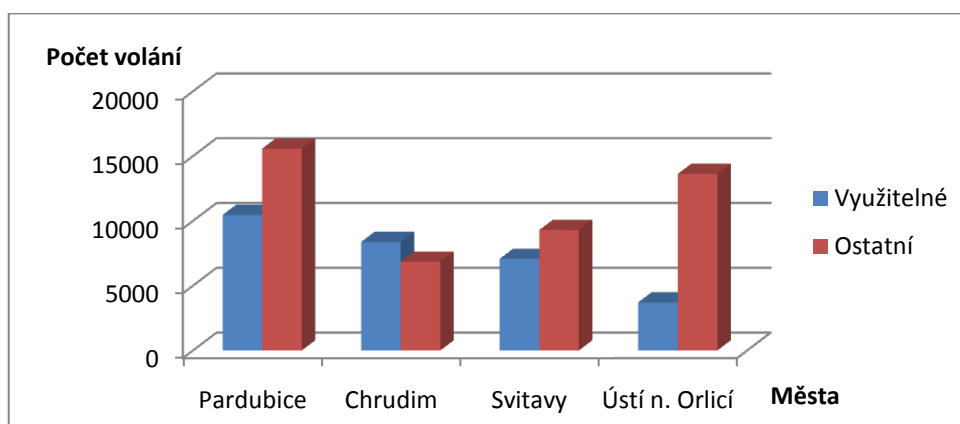
Zdroj: vlastní zpracování

Koláčový graf (Graf 4) znázorňuje tíšňová volání na linku 158 podle toho, v jakém městě byl daný hovor přijat. V tomto případě je třeba zmínit, že počet tíšňových hovorů může být ovlivněn jak počtem obyvatel v jednotlivých okresech, tak rozlohou a hustotou zalidnění daných oblastí či dalšími faktory jako např. doprava. Z grafu je patrné, že nejvíce volání (přibližně 26 tisíc) na linku 158 přijaly v roce 2010 Pardubice, a to přibližně o 10 tisíc hovorů více než města ostatní.

Města	Hovory	
	Využitelné	Ostatní
Pardubice	10 468	15 583
Chrudim	8 383	6 849
Svitavy	7 073	9 298
Ústí n. Orlicí	3 714	13 629
Celkem	29 638	45 359

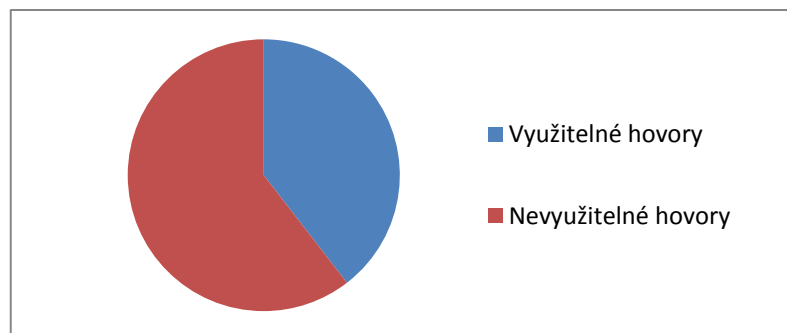
Tabulka 5: Využitelnost volání na linku 158 v jednotlivých městech za rok 2010

Zdroj: vlastní zpracování



Graf 5: Využitelnost volání na linku 158 v jednotlivých městech za rok 2010

Zdroj: vlastní zpracování



Graf 6: Poměr využitelných a ostatních hovorů na linku 158 (r. 2010) v PK

Zdroj: vlastní zpracování

Na předchozích dvou grafech (Graf 5 a 6) jsou znázorněny hovory, které byly policií zaznamenány buď jako využitelné nebo jako ostatní. Využitelné hovory jsou takové, které jsou policií vyhodnoceny jako události, u kterých je třeba zasahovat. Do hovorů ostatních můžeme zahrnout například tzv. plané poplachy.

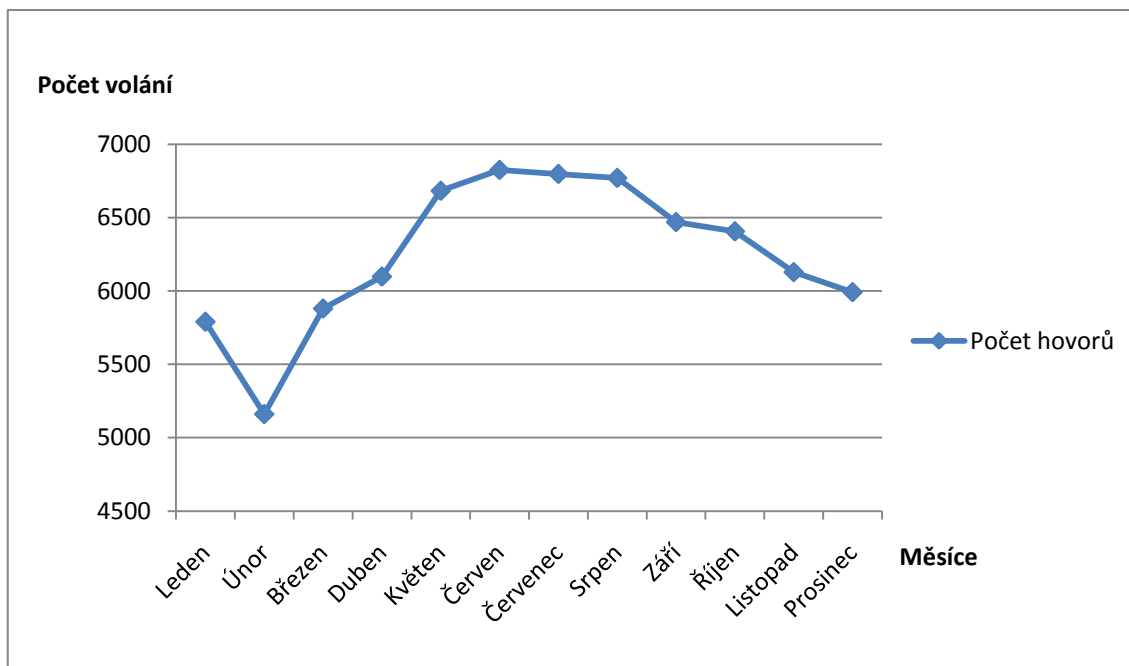
Zajímavostí je, že pouze v Chrudimi bylo více hovorů využitelných, než ostatních. Ve zbylých městech je tomu naopak. Např. v Ústí nad Orlicí bylo z celkových 17 343 tísňových hovorů na linku 158 zaznamenáno pouze 21 % hovorů využitelných. V Pardubicích bylo využitelných hovorů přibližně 40 %.

V celkovém souhrnu pro Pardubický kraj to znamená, že využitelných hovorů na tísňovou linku 158 za rok 2010 bylo přibližně 40 %.

Měsíc	Počet hovorů
Leden	5 790
Únor	5 161
Březen	5 880
Duben	6 098
Květen	6 682
Červen	6 824
Červenec	6 797
Srpen	6 770
Září	6 469
Říjen	6 406
Listopad	6 128
Prosinec	5 992

Tabulka 6: Počet volání na linku 158 v jednotlivých měsících roku 2010

Zdroj: vlastní zpracování



Graf 7: Počet volání na linku 158 v jednotlivých měsících roku 2010

Zdroj: vlastní zpracování

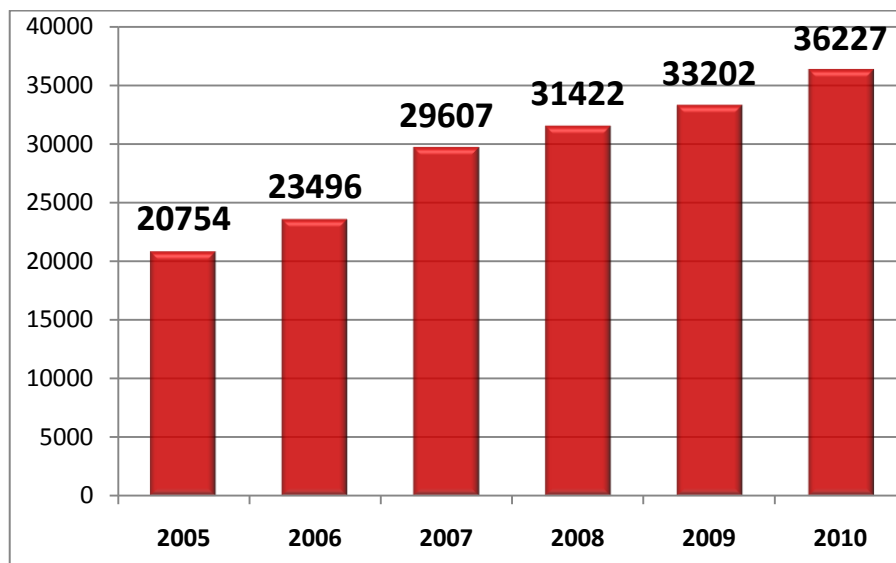
Další graf (Graf 7) zachycuje množství hovorů přijatých tísňovou linkou 158 Pardubického kraje v průběhu jednotlivých měsíců roku 2010. Z obrázku vyplývá, že nejklidnějším měsícem, tedy měsícem s nejnižším počtem tísňových volání na linku 158 byl únor. V únoru klesl počet přijatých volání téměř na 5 tisíc hovorů. Linka byla naopak nejvíce vytížena v letních měsících – v květnu, červnu, červenci a srpnu. Zde se hodnoty pohybovaly kolem šesti tisíc sedmi set hovorů za měsíc. S koncem roku hodnoty plynule klesaly na 6 tisíc hovorů za měsíc.

4.3 Linka 155

Tísňová volání na linku 155 v Pardubickém kraji přijímá operační středisko Zdravotní záchranné služby v Pardubicích. V tomto případě jsou informace čerpány z Výroční zprávy z roku 2010. Existovala snaha získat výroční zprávy i z let minulých, avšak autorka se neseetkala s přílišnou vstřícností ze strany Zdravotní záchranné služby Pardubického kraje. Bylo zjištěno, že Výroční zpráva z roku 2009 zůstala neucelená po předchůdci současného ředitele a zprávy dřívější nejsou v současné době nikde zveřejněné ani přístupné veřejnosti.

V již zmiňované Výroční zprávě 2010 je i přehled celkového množství výjezdů od roku 2005 do 2010, avšak ten zahrnuje dohromady jak primární, tak sekundární

výjezdy (viz Graf 8). Výjezdy primární jsou výjezdy, které jsou realizovány na základě příjmu tísňového volání na linku 155. Sekundární výjezdy se týkají převozu pacienta z nemocnice do nemocnice. Data rozepsaná zvlášť na primární a sekundární výjezdy jsou ve Výroční zprávě uvedena pouze pro roky 2008-2010. Vzhledem k nedostatku bližších informací o operačním středisku a příjmu hovorů na linku 155 zde bude pro roky 2008-2010 ztotožněn počet primárních výjezdů s počtem volání na tísňovou linku 155.



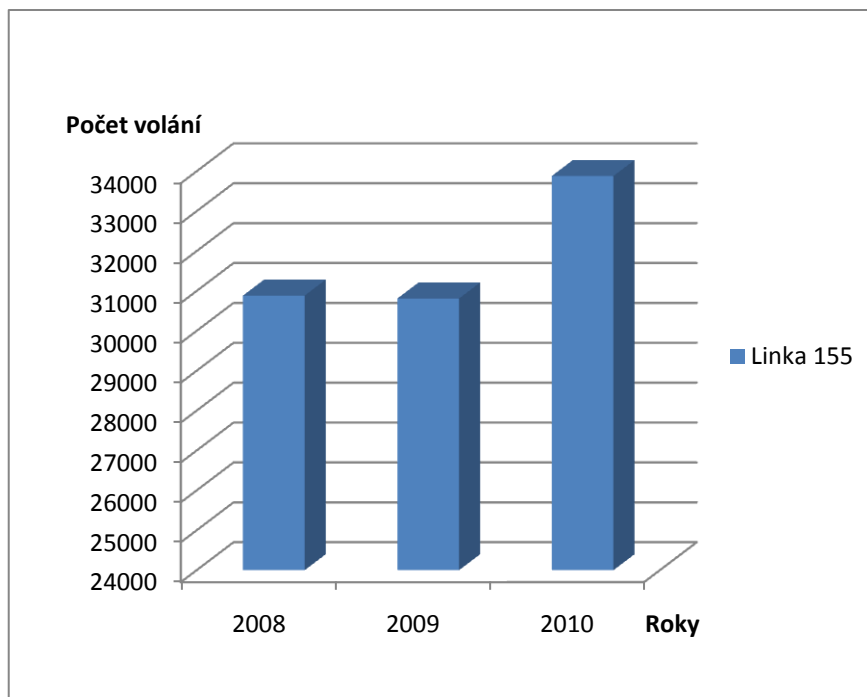
Graf 8: Celkový počet primárních i sekundárních výjezdů ZZS PAK 2005-2010

Zdroj: Výroční zpráva ZZS Pardubického kraje 2010

Rok	Linka 155
2008	30 884
2009	30 811
2010	33 882

Tabulka 7: Počet volání (a následných výjezdů) na linku 155 v letech 2008-2009

Zdroj: vlastní zpracování



Graf 9: Počet volání (a následných výjezdů) na linku 155 v letech 2008-2009

Zdroj: vlastní zpracování

Počet volání na tísňovou linku 155 v Pardubickém kraji byl v roce 2008 a 2009 téměř stejný, pohyboval se kolem 30 tisíc hovorů za rok. Zajímavá je však změna v roce 2010. Do statistiky bylo zaznamenáno o 3 tisíce hovorů více, než v předchozích dvou letech.

4.4 Linka 156

Jak je zřejmé z předchozího textu, v Pardubickém kraji je rozmístěno dohromady sedmnáct sborů městských (obecních) policíí. Každá z těchto městských policíí byla kontaktována přes e-mail a byla požádána o spolupráci na získání informací ohledně linky tísňového volání 156. Na e-mail reagovalo sedm městských policíí, které potvrdily informace získané již z oficiálních internetových stránek městských policíí, a to následujícím způsobem:

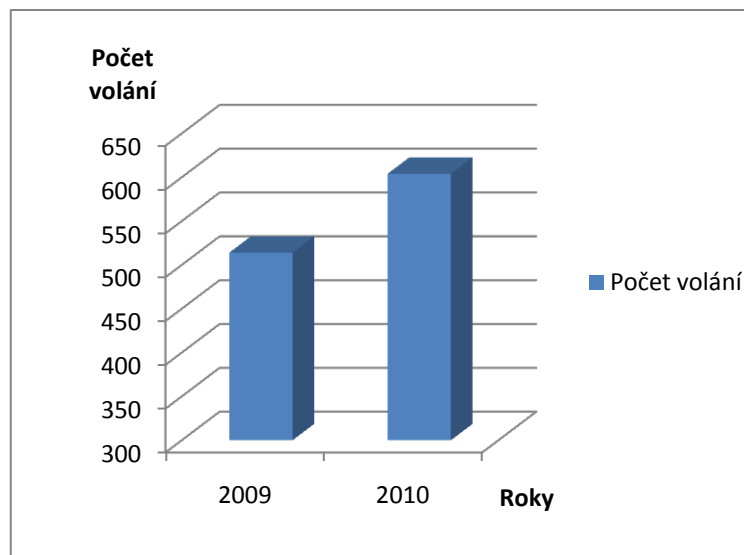
- Městská policie Polička
 - neprovozuje linku 156,
 - zpráva obsahovala informaci, že tísňová volání na linku 156 přijímá MP Svitavy),

- Městská policie Lázně Bohdaneč
 - neprovozuje linku 156,
 - zde bylo uvedeno, že telefonním uzlem jsou Pardubice, kdy MP Pardubice pro Lázně Bohdaneč smluvně obsluhuje linku 156
- Městská policie Vysoké Mýto
 - neprovozuje linku 156,
 - hovory na linku 156 ve Vysokém Mýtě jsou přesměrovány na MP Ústí nad Orlicí,
- Městská policie Žamberk
 - neprovozuje linku 156,
 - hovory na linku 156 v Žamberku jsou směřovány na MP Ústí nad Orlicí,
- Městská policie Litomyšl
 - neprovozuje linku 156,
 - v tomto případě byl uveden i důvod, který se týkal absence nepřetržitého provozu MP Litomyšl,
- Městská policie Česká Třebová
 - provozuje linku 156
 - v tomto případě není vedena evidence těchto hovorů
- Městská policie Ústí nad Orlicí
 - provozuje linku 156,
 - tato policie eviduje pouze hovory, které jsou následně řešeny jako události,
 - počet tísňových hovorů byl evidován až v posledních dvou letech, tedy v roce 2009 a 2010, kdy údaje jsou za roční období,

Rok	Počet volání
2009	514
2010	604

Tabulka 8: Městská policie Ústí nad Orlicí

Zdroj: vlastní zpracování



Graf 10: Městská policie Ústí nad Orlicí

Zdroj: vlastní zpracování

- o z grafu je zřejmé, že počet volání (vyhodnocených jako událost) na tísňovou linku Městské policie Ústí nad Orlicí se meziročně zvýšil přibližně o sto hovorů.

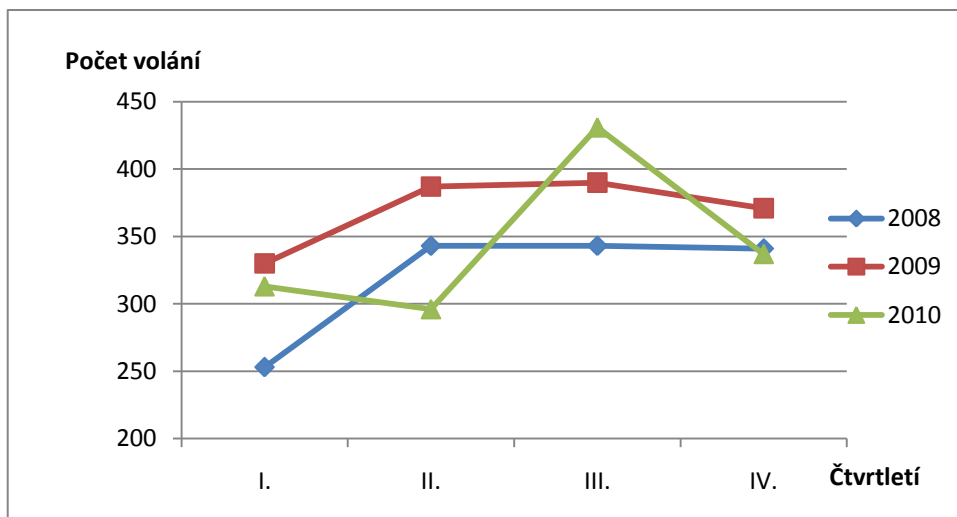
Ostatní městské policie Pardubického kraje nereagovaly na daný e-mail s žádostí o bližší informace o tísňové lince 156. Protože neexistuje žádný úřad ani instituce, která by tyto a podobné informace centrálně shromažďovala, neexistuje žádný zdroj, ze kterého by bylo možné čerpat informace tohoto typu.

Bližší informace o voláních na linku 156 uvádí na svých internetových stránkách pouze Městská policie Pardubice, a to formou Výročních zpráv, kde je množství tísňových volání zaznamenáno i po čtvrtletích, a to v letech 2008-2010.

Rok	Čtvrtletí				Linka 156 v letech (Pardubice)
	I.	II.	III.	IV.	
2008	253	343	343	341	1 280
2009	330	387	390	371	1 478
2010	313	296	431	337	1 377

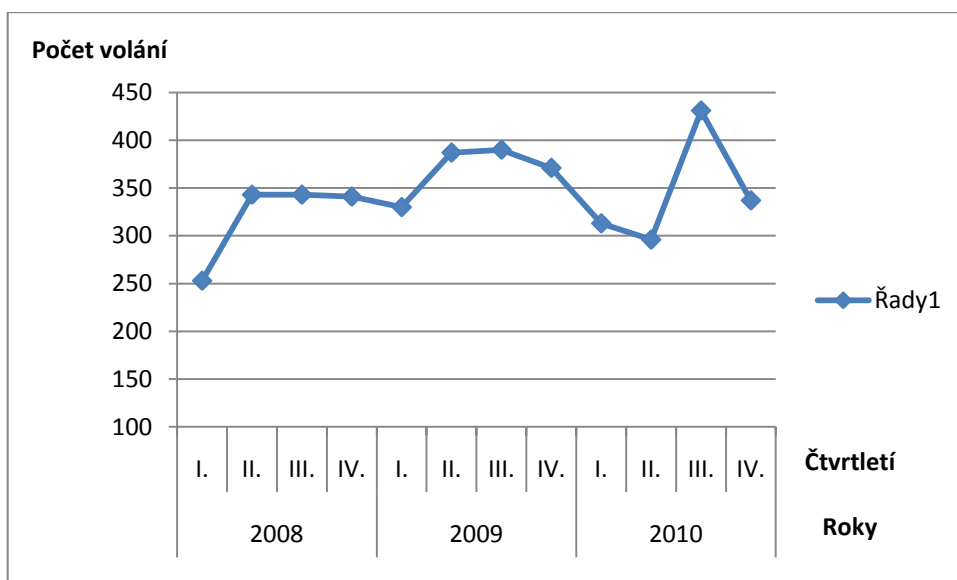
Tabulka 9: Počet volání na linku 156 MP Pardubice ve čtvrtletích let 2008-2010

Zdroj: vlastní zpracování



Graf 11: Počet volání na linku 156 MP Pardubice ve čtvrtletích let 2008-2010

Zdroj: vlastní zpracování

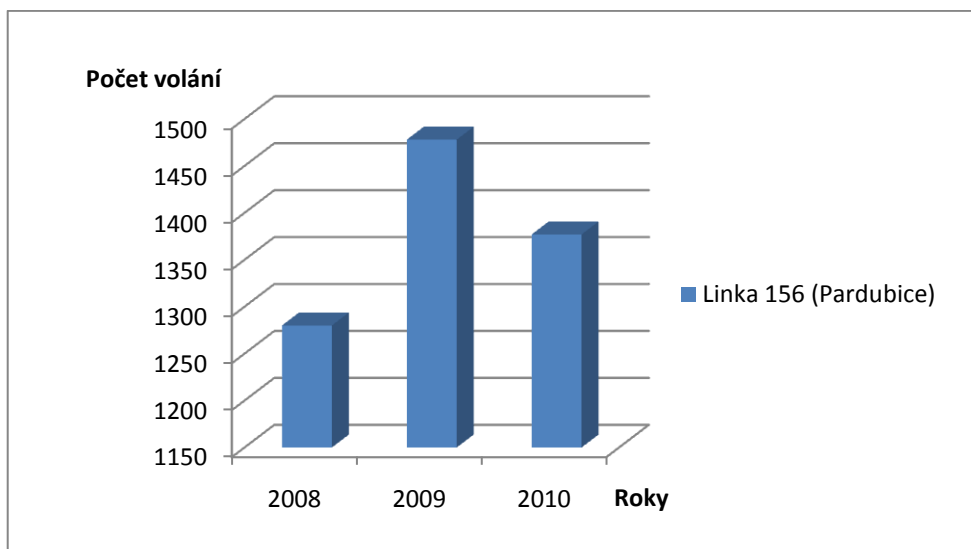


Graf 12: Počet volání na linku 156 MP Pardubice ve čtvrtletích let 2008-2010

Zdroj: vlastní zpracování

Na dvou předchozích grafech (Graf 11 a 12) počtu volání na linku 156 MP Pardubice lze nalézt vývoj množství tísňových volání v letech 2008-2010 za jednotlivá čtvrtletí. Uvedeny jsou zde dva typy grafů z důvodu různé vypovídací hodnoty. Graf 11 přehledně znázorňuje, jaký je rozdíl mezi zmiňovanými roky navzájem a Graf 12 postihuje i přechody mezi jednotlivými lety. Lze konstatovat, že ačkoliv se průměrný počet hovorů v průběhu roku pohybuje kolem 345 hovorů, v letech 2008 a 2009 měl vývoj po čtvrtletích velmi podobnou tendenci. V prvním čtvrtletí nárůst hovorů, v dalších čtvrtletí lze vypočítat stagnaci a mírný pokles hovorů. Naopak rok 2010 byl

zvláštní obdobím mezi prvním a druhým čtvrtletím, kde byl zaznamenán pokles hovorů. Statistika za třetí čtvrtletí přinesla velký nárůst volání na linku 156, přibližně o sto hovorů víc, než v období předchozím.



Graf 13: Celkový počet volání na linku 156 MP Pardubice v letech 2008-2009

Zdroj: vlastní zpracování

Z pohledu celkového množství volání na linku 156 MP Pardubice lze říci, že průměrný počet hovorů za roky 2008-2010 se pohybuje kolem 1380 hovorů za rok. Rok 2010 zaznamenal největší počet hovorů na tísňovou linku 156 v Pardubicích a okolí za poslední tři roky.

4.5 Porovnání roku 2010

Rozborem jednotlivých dostupných dat a informací v předchozích kapitolách se tato práce dostává k části porovnání linek tísňového volání v Pardubickém kraji. Již bylo vysvětleno, jakým způsobem byl proveden sběr dostupných dat a jaké veškeré informace se autorce podařilo nashromáždit. Problematika, týkající se tísňového volání, množství a typu hovorů na jednotlivé linky, není v České republice nijak centrálně řešena. Ačkoliv každá linka má svůj systém, dle kterého na konkrétní úrovni (státní, krajské či okresní) působí, není řešen centrální sběr informací či databáze, která by se týkala tohoto tématu.

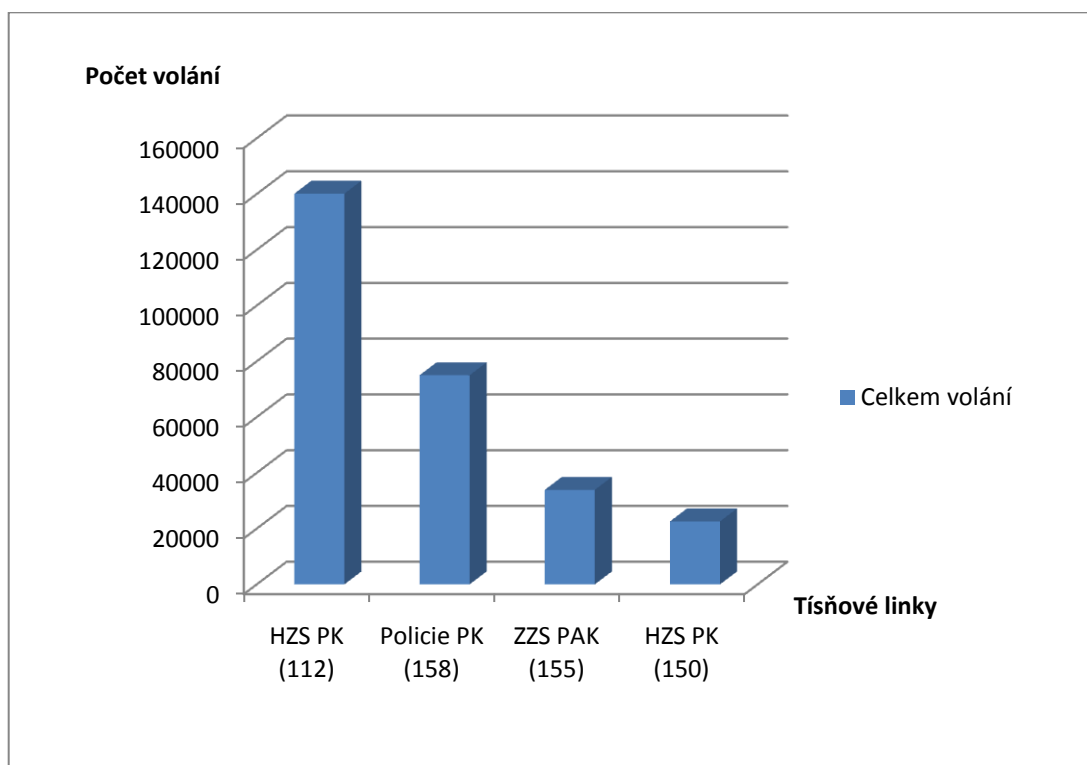
Proto budou porovnány dostupné informace, které jsou vztaženy na období jednoho roku (2010). Týkají se dat totožného typu, existují u všech základních linek tísňového volání a mají konkrétní vypovídací schopnost. Linka městských policí 156

nebude zahrnuta do porovnání, a to z důvodu nedostupnosti informací o všech městech a městských policích Pardubického kraje provozujících linku 156.

Útvar	Celkem volání
HZS Pardubického kraje 112	140 127
Policie Pardubického kraje 158	74 997
ZZS Pardubického kraje 155	33 882
HZS Pardubického kraje 150	22 578
Celkem	271 584

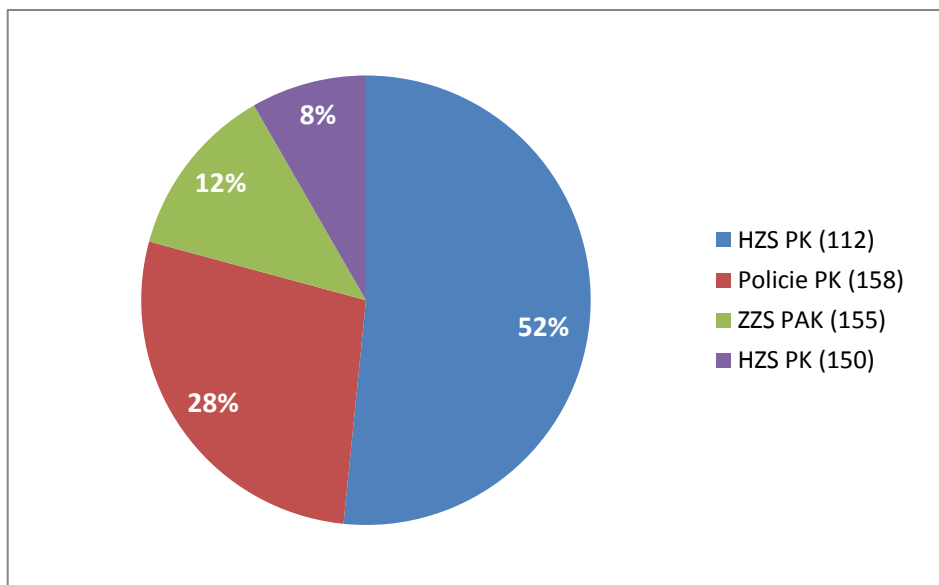
Tabulka 10: Počet volání na tísňové linky v Pardubickém kraji za rok 2010

Zdroj: vlastní zpracování



Graf 14: Počet volání na tísňové linky v Pardubickém kraji za rok 2010

Zdroj: vlastní zpracování



Graf 15: Procentní znázornění volání na tísňové linky v PK za rok 2010

Zdroj: vlastní zpracování

Vytvořeny jsou dva souhrnné grafy, které obsahují celkové počty volání na tísňové linky 112, 150, 158 a 155 v Pardubickém kraji za rok 2010. Zde je nutné zmínit, že v současné době HZS Pardubického kraje přijímá tísňová volání současně jak na linku 112, tak na linku 150. Aby byla skutečně provedena komparace všech linek tísňového volání, je v grafu linka 112 a linka 150 uvedena zvlášť, a to z důvodu veřejnosti, která má stále v povědomí linku 150 jako Hasičský záchranný sbor a nadále ji využívá v případech pro ně typických.

Jak je z grafů patrné, nejvíce tísňových hovorů v Pardubickém kraji za rok 2010 zpracovala tísňová linka 112, a to 52 %, tedy přes polovinu všech tísňových volání. To lze hodnotit jako kladný jev, protože linka 112 komunikuje se všemi složkami IZS a je schopná vyhodnotit dané mimořádné situace lépe, než samotný volající vyskytující se v krizové situaci.

O druhou polovinu tísňových volání se dělí zbývající linky 150, 155 a 158. Z nich největší podíl má Policie ČR Pardubického kraje, a to 28 %. Nejméně hovorů, pouhých 8 % z celkového množství volání, bylo evidováno HZS Pardubického kraje na lince 150. Na zdravotnickou záchrannou službu Pardubického kraje zůstává z celkového počtu tísňových volání 12 % hovorů.

Průzkum Eurobarometru

Statistická ročenka 2010 HZS ČR uvádí výsledky nedávného průzkumu Eurobarometru. Eurobarometr je série průzkumů veřejného mínění, které od roku 1974 zadává sekce Analýz veřejného mínění Evropské komise. Průzkumy jsou prováděny ve všech členských zemích (v poslední době i v kandidátských zemích). Generální ředitelství pro tisk a komunikaci Evropské komise pak publikuje výsledky jednotlivých Barometrů. [16]

Z výsledků tohoto průzkumu je zřejmé, že pouze v pěti zemích (v České republice 59 %, Finsku, Lucembursku, Polsku a Slovensku) dokázala většina obyvatel identifikovat linku 112 jako číslo, které lze kdekoliv v EU použít pro přivolání pomoci v případě nouze. Úroveň informovanosti o čísle 112 označilo v ČR za dostačující 68 % respondentů. Prezentované výsledky průzkumu řadí Českou republiku na čelní místa mezi státy Evropské unie. [11]

5 Hodnocení

Kapitola bude věnována celkovému vyhodnocení zjištěných informací, které se vztahují ke komparaci využití linek tísňového volání. Základní snahou bylo sehnat co největší množství dat, ze kterých by bylo možné provést rozsáhlejší porovnání toho, jak jsou využívány tísňové linky na území Pardubického kraje.

Práce podává ucelené informace týkající se systému tísňového volání v Pardubickém kraji. V úvodní části se nachází základními pojmy, které utváří teoretický podklad pro následující kapitoly. Konkrétně jsou popsány jednotlivé linky tísňového volání (150, 155, 158, 112 a 156) a také jejich využití. Cennou informací, získanou pouze pro potřeby této práce od Českého telekomunikačního úřadu, je historický vývoj linek 150, 155 a 158. Tato informace vede k objasnění posloupnosti a k pochopení vývoje jednotlivých linek tísňového volání. Bylo zjištěno, že zmíněné linky byly v České republice zaváděny v souvislosti s automatizací městského provozu již od roku 1970.

Ke komparaci využití linek tísňového volání byla využita data získaná od organizací (HZS ČR, ZZS PAK, Policie ČR, Městská policie), které zabezpečují fungování systému tísňového volání. Komplexnější porovnání, zachycující posledních několik let, nebylo možné zpracovat v původně plánovaném rozsahu (4-6 let). Důvodem

je neexistence evidence tísňových hovorů některými organizacemi, které zabezpečují přijímání tísňových hovorů. Nejhorší stav lze sledovat u Městských policíí. Evidenci tísňových hovorů vedou pouze některá větší města (Pardubice, Ústí nad Orlicí), avšak nejedná se o povinné statistiky. Též není nikde stanoveno, co vše mají městské policie zaznamenávat či zavádět do statistik. V souvislosti s tím není možné tyto informace získat a ani je následně vyhodnocovat. Proto by bylo vhodné provést změnu současného systému, který nezabezpečuje dostatečnou zpětnou vazbu toho, jak je linka 156 využívána. Řešením by mohla být změna postoje městských a obecních úřadů k této problematice. Vzhledem k tomu, že města a obce jsou zřizovateli městských policíí, mají možnost zavést nová konkrétní pravidla. Ta by mohla postihovat jasná určení, jakým způsobem povedou městské policie evidence tísňových hovorů, které by byly později využitelné k celkové komparaci všech tísňových linek.

Dalším návrhem by mohlo být důkladnější porovnání a komunikace mezi jednotlivými složkami, které přijímají tísňové hovory. Komunikace znalostí a zkušeností operátorů, kteří přijímají tísňové hovory a jejich nadřízených, by mohla přinést větší integraci a zlepšení fungování systému přijímání tísňových linek v České republice.

Jak je vysvětleno v kapitole 4.5, komparace využití linek tísňového volání v Pardubickém kraji byla provedena za rok 2010. Pouze rok 2010 přinesl informace, které se týkají dat totožného typu, existují u všech základních linek tísňového volání a mají konkrétní vypovídací schopnost (linka 156 není zahrnuta do porovnání, viz kapitola 4.5). Celkem za rok 2010 tísňové linky Pardubického kraje přijaly 271 584 tísňových volání. Z grafických znázornění v kapitole 4 jasně vyplynulo, že nejvíce využívanou linkou tísňového volání je linka 112. V roce 2010 přijala přes polovinu všech tísňových volání. Nejméně využívaná byla linka 150. Z toho lze vyvodit, že občané si již navykli na tísňové číslo 112 a mají ho na paměti v případech mimořádných událostí.

Na základě těchto informací by bylo možné navrhnout sloučení tísňových linek v linku 112, jejíž znalost je v České republice jednou z největších ze všech států Evropské unie (viz kapitola 4 – Průzkum Eurobarometru). Došlo by tím ke sloučení několika různých systémů i různých typů obsluh jednotlivých linek a došlo by k větší integraci tísňových linek a zlepšení systému přijímání tísňových volání.

Závěr

Cílem této bakalářské práce byla komparace využití linek tísňového volání, což zahrnovalo zpracování teorie týkající se využití tísňových linek volání, zjištění a získání dat, která se k tomuto tématu vztahují a zpracování dat do konkrétních výsledků. Tento cíl byl splněn prostřednictvím zjištěných informací.

Byly konkrétně zmíněny tísňové linky, které fungují v České republice a též byly vymezeny konkrétní linky, kterými se práce podrobně zabývá. S tím souvisí také vysvětlení základních pojmů, jakými je např. mimořádná událost, integrovaný záchranný systém, nebo krizová komunikace na tísňových linkách. Popsána je také historie tísňových linek, protože letitý vývoj přinesl to, jak linky v současnosti fungují.

Práce se též zabývá legislativou a institucemi, které utváří pozadí pro fungování systému tísňového volání. Nejvýznamnějším zákonem, který je vhodné zmínit je zákon o elektronických komunikacích. Instituce, která je zásadní pro linky tísňového volání, je Český telekomunikační úřad.

Jednou z hlavních částí práce je charakteristika jednotlivých linek tísňového volání. Zde je věnována pozornost organizacím, které zabezpečují fungování systému tísňového volání. Je stručně zmíněna jejich hlavní pracovní náplň i z jakého sídla své fungování zabezpečují. Popsány zde jsou také základní příčiny, kvůli kterým se volající nejčastěji obrací na jednotlivé tísňové linky. V případě Hasičského záchranného sboru Pardubického kraje, díky informacím získaným rozhovorem, jsou uvedeny i zajímavosti, které se týkají operátorů, jejich pracovní doby i způsobu školení, které je nezbytné pro správné odbavování tísňových hovorů. Zmíněna je také tísňová linka pro osoby neslyšící. Zde vysvětleno, jakým způsobem byla zavedena a jak v současné době funguje.

Další kapitola je věnována grafickým znázorněním získaných dat. Jsou porovnávána data jednotlivých linek z pohledu let (v některých případech i z pohledu čtvrtletí), ve kterých byly dostupné statistické informace o příjmu tísňových hovorů. Jako poslední jsou popsány výsledky, které vznikly z porovnání dostupných informací za rok 2010. Především důsledkem této kapitoly je vyhodnocení. To se zabývá celkovým pohledem na zadané téma v návaznosti na zjištěné informace.

Použité zdroje:

Tištěné zdroje:

- [1] FARAZMAND, Ali. *Handbook of Crisis and Emergency Management*. New York : Marcel Dekker, 2001. 788 s. ISBN 0-8247-0422-3.
- [2] FRIDRICHOVÁ, Michaela. *Analýza vzdělávacích potřeb v organizaci, tvorba individuálních vzdělávacích plánů zaměstnanců*. Praha, 2010. 112 s. Diplomová práce. Univerzita Jana Amose Komenského.
- [3] LINHART, Petr; ROUDNÝ, Radim. *Ochrana obyvatelstva a terorismus*. Pardubice : Univerzita Pardubice Ekonomicko-správní fakulta, 2009. 238 s. ISBN 978-80-7395-165-8.
- [4] OŠTÁDALOVÁ, Tereza. *Zavedení tísňové linky 112 v ČR*. Ostrava : Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2005. 76 s. ISBN 80-86634-69-8.
- [5] SVOBODA, Pavel. *Výroční zpráva 2010*. Pardubice : Zdravotnická záchranná služba Pardubického kraje, 2011. s. 2-13.
- [6] VONÁSEK, Vladimír, LUKEŠ, Pavel a kol. *Statistická ročenka 2005. Požární ochrana. Integrovaný záchranný systém. Hasičský záchranný sbor ČR*. Praha: MV – generální ředitelství HZS ČR, příloha časopisu 112 číslo 3/2006, 36 s.
- [7] VONÁSEK, Vladimír, LUKEŠ, Pavel a kol. *Statistická ročenka 2006. Požární ochrana. Integrovaný záchranný systém. Hasičský záchranný sbor ČR*. Praha: MV – generální ředitelství HZS ČR, příloha časopisu 112 číslo 3/2007, 40 s.
- [8] VONÁSEK, Vladimír, LUKEŠ, Pavel a kol. *Statistická ročenka 2007. Požární ochrana. Integrovaný záchranný systém. Hasičský záchranný sbor ČR*. Praha: MV – generální ředitelství HZS ČR, příloha časopisu 112 číslo 3/2008, 40 s.
- [9] VONÁSEK, Vladimír, LUKEŠ, Pavel a kol. *Statistická ročenka 2008. Požární ochrana. Integrovaný záchranný systém. Hasičský záchranný sbor ČR*. Praha: MV – generální ředitelství HZS ČR, příloha časopisu 112 číslo 3/2009, 40 s.
- [10] VONÁSEK, Vladimír, LUKEŠ, Pavel. *Statistická ročenka 2009. Požární ochrana. Integrovaný záchranný systém. Hasičský záchranný sbor ČR*. Praha: MV–generální ředitelství HZS ČR, příloha časopisu 112 číslo 3/2010. 40 s.
- [11] VONÁSEK, Vladimír, LUKEŠ, Pavel. *Statistická ročenka 2010. Požární ochrana. Integrovaný záchranný systém. Hasičský záchranný sbor ČR*. Praha: MV–generální ředitelství HZS ČR, příloha časopisu 112 číslo 3/2011. 40 s.

- [12] VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha : Grada, 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9.

Elektronické zdroje:

- [13] Centrum pro bezpečný stát. *Co dělat... : aneb Kapesní průvodce krizovými situacemi doma i v zahraničí*. 1. Praha : Opportunitas, a.s., 2008. 48 s. Dostupné z WWW:
<http://www.ochranaobyvatel.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=103>. ISBN 978-80-904066-0-5.
- [14] Český telekomunikační úřad : *Statut Českého telekomunikačního úřadu* [online]. Praha : 2.5.2005 [cit. 2011-03-24]. Statut Českého telekomunikačního úřadu. Dostupné z WWW: <http://www.ctu.cz/1/download/Statut_CTU/statut_ctu.pdf>.
- [15] CTV Ostrava. *Centrum tísňového volání Ostrava* [online]. 2004-2007 [cit. 2011-04-14]. Tísňová volání v České republice. Dostupné z WWW:
<http://www.ctvmo.cz/system_tisnovek.html>.
- [16] Eurobarometr. In *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida) : Wikipedia Foundation, 2010, last modified on 2.3.2011 [cit. 2011-04-11]. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Eurobarometr>>.
- [17] Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. *Hasičský záchranný sbor České republiky : Kampaně bezpečné cestování – Linka 112* [online]. 2010 [cit. 2011-04-03]. Linka 112. Dostupné z WWW:
<<http://www.hzscr.cz/clanek/kampan-bezpecne-cestovani-linka-112.aspx>>.
- [18] Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR. *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. 2010 [cit. 2011-03-24]. Tísňová volání. Dostupné z WWW:
<<http://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx?q=Y2hudW09NA%3D%3D>>.
- [19] *Hasičský záchranný sbor České republiky : Tísňová volání* [online]. 2009 [cit. 2011-04-03]. Tísňová volání v České republice. Dostupné z WWW:
<<http://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx>>.
- [20] *HLINSKO.CZ : Oficiální internetové stránky města Hlinska* [online]. 2011 [cit. 2011-04-03]. Městská policie. Dostupné z WWW:

- <<http://www.hlinsko.cz/mestska-policie>>.
- [21] *Chrudim : Oficiální stránky města* [online]. 2011 [cit. 2011-04-03]. Městská policie. Dostupné z WWW: <<http://www.chrudim.eu/obcan/odbory-meu/mestska-policie.html>>.
- [22] Krajský úřad Pardubického kraje. *Pardubický kraj* [online]. 2008 [cit. 2011-03-24]. O kraji. Dostupné z WWW: <<http://www.pardubickykraj.cz/index.asp?thema=2613&category=>>>.
- [23] Krizová intervence [online]. 2010 [cit. 2011-04-14]. *Seznam specializovaných linek*. Dostupné z WWW: <http://www.krizovaintervence.cz/linky_02.php>.
- [24] *Lázně Bohdaneč : Oficiální stránky města Lázně Bohdaneč* [online]. 2007 [cit. 2011-04-03]. Městská policie. Dostupné z WWW: <<http://www.lazne.bohdanec.cz/cs/74-mestska-policie/>>.
- [25] LEPEŠKA, Jaroslav. *VÍŠ ODKUD VOLÁŠ O POMOC NA TÍSŇOVOU LINKU 112?* [online]. 1. vyd. Červený Kostelec : RETIP s.r.o., 2008 [cit. 2011-03-24]. Dostupné z WWW: <http://www.evropsky-parlament.cz/ressource/static/files/vis_odkus_volas_publikace.pdf>. ISBN 978-80-86640-98-3.
- [26] *Litomyšl* [online]. 2011 [cit. 2011-04-03]. Městská policie. Dostupné z WWW: <<http://www.litomysl.cz/php/index/index.php?co=mp>>.
- [27] *Město Česká Třebová : Oficiální web města* [online]. 2011 [cit. 2011-04-03]. Městská policie. Dostupné z WWW: <<http://www.ceska-trebova.cz/mestska-policie/os-1397>>.
- [28] *Město Lanškroun* [online]. 2011 [cit. 2011-04-03]. Městská policie Lanškroun. Dostupné z WWW: <<http://www.lanskroun.eu/cz/urad/mestska-policie/>>.
- [29] *Město Letohrad* [online]. 2006 [cit. 2011-04-03]. Městská policie. Dostupné z WWW: <<http://www.portalzamberk.cz/mestska-policie-letohrad/?schranka=odeber>>.
- [30] *Město Žamberk* [online]. 2004-2011 [cit. 2011-04-03]. Městská policie. Dostupné z WWW: <<http://www.zamberk.cz/index.php?IdS=253>>.
- [31] Městská policie Pardubice. *Městská policie Pardubice* [online]. 2011 [cit. 2011-04-03]. Výroční zprávy. Dostupné z WWW: <<http://www.mppardubice.cz/zpravy/vyrocnizpravy.html>>.
- [32] Městská policie Pardubice. Zpráva o činnosti Městské policie Pardubice za rok

2008. In *Usnesení Městské policie Pardubice*. Pardubice, 2008. s. 4.
- [33] Městská policie Pardubice. Zpráva o činnosti Městské policie Pardubice za rok 2008. In *Usnesení Městské policie Pardubice*. Pardubice, 2009. s. 2.
- [34] Městská policie Pardubice. Zpráva o činnosti Městské policie Pardubice za rok 2008. In *Usnesení Městské policie Pardubice*. Pardubice, 2010. s. 4.
- [35] *Městská policie Skuteč* [online]. 2011 [cit. 2011-04-03]. O nás. Dostupné z WWW: <<http://www.mestskapolicie.estranky.cz/>>.
- [36] *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2010 [cit. 2011-03-24]. Obecné pojmy. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/obecne-pojmy.aspx>>.
- [37] *Moravská Třebová : renesanční perla ČR* [online]. 2011 [cit. 2011-04-03]. Městská policie. Dostupné z WWW: <<http://www.mtrebova.cz/mesto/bezpecnost-ve-meste/mestska-police>>.
- [38] Odbor bezpečnostní politiky, oddělení obecní policie, zbraní a dopravního inženýrství. *Ministerstvo vnitra České republiky : Obecní policie* [online]. 11.1.2010 [cit. 2011-03-24]. Bezpečnost a prevence. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/obecni-police-652273.aspx>>.
- [39] *Opatovice nad Labem : Obec v centru východních Čech* [online]. 2010 [cit. 2011-04-03]. Obecní policie. Dostupné z WWW: <<http://www.opatovicenadlabem.cz/index.php/obec/strostanmu/opolmnu>>.
- [40] Policie České republiky. *TISKOVÁ ZPRÁVA k bilanční tiskové Konferenci Krajského ředitelství policie Pardubického kraje pořádané dne 8. 2. 2011* [online]. Pardubice, 2011 [cit. 2011-04-10]. Dostupné z WWW: <www.policie.cz/soubor/vyrocnitiskova-zprava-2011.aspx>.
- [41] Policie ČR. *Policie České republiky : 20 let Policie České republiky* [online]. 2010 [cit. 2011-03-24]. O Policii ČR. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/20-let-police-ceske-republiky.aspx>>.
- [42] Policie ČR. *Policie České republiky : Projekt tísňové linky pro neslyšící - SMS 603 111 158* [online]. 2010 [cit. 2011-03-24]. Akce a projekty. Dostupné z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/projekt-tisnove-linky-pro-neslysici-sms-603-111-158-926967.aspx>>.
- [43] *Políčka : Oficiální stránky města* [online]. 2011 [cit. 2011-04-03]. Městská policie. Dostupné z WWW: <<http://www.policka.org/info/mestska-police/>>.
- [44] PRUDIL, Luděk. Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v

- České republice. *Časopis 112* [online]. 2006, č. 7, [cit. 2011-03-24]. Dostupný z WWW:
<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/casopisy/112/2006/cervenec/prudil.html>>.
- [45] *Přelouč : Oficiální web města* [online]. 2006 [cit. 2011-04-03]. Městská policie. Dostupné z WWW:
<http://www.mestoprelouc.cz/vismo/dokumenty2.asp?u=13456&id_org=13456&id=32676&p1=21433>.
- [46] *Svitavy* [online]. 2011 [cit. 2011-04-03]. Městská policie Svitavy. Dostupné z WWW: <<http://www.svitavy.cz/>>.
- [47] *Ústí nad Orlicí* [online]. 2011 [cit. 2011-04-03]. Městská policie. Dostupné z WWW: <<http://www.ustinadorlici.cz/mesto/meststka-police/>>.
- [48] *Vysoké Mýto* [online]. 2009 [cit. 2011-04-03]. *Kontakt - Městská policie Vysoké Mýto*. Dostupné z WWW: <http://www.vysoke-myto.cz/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=7337&Itemid=599>.
- [49] *Zdravotnická záchranná služba Pardubického kraje : Organizační schéma* [online]. 2009 [cit. 2011-03-24]. *Ke stažení*. Dostupné z WWW:
<<http://www.zzspak.cz/?presenter=Front%3ASoubory>>.
- [50] *Zdravotnická záchranná služba Pardubického kraje* [online]. 2009 [cit. 2011-03-24]. *Výjezdová stanoviště*. Dostupné z WWW:
<<http://www.zzspak.cz/?seo=vyjezdova-stanoviste&presenter=Front%3AClanek>>.

Zákony:

- [51] Česká republika. Organizační řád Hasičského záchranného sboru Pardubického kraje. In *Sbírka interních aktů řízení ředitele HZS Pardubického kraje*. 2008, 53, s. 1-3.
- [52] Česká republika. Zákon ze dne 28. června 2000 o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2000, 73. Dostupný také z WWW:
<<http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb00239&cd=76&typ=r>>.
- [53] Česká republika. Zákon ze dne 31. března 2005 o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů . In *Sbírka zákonů ČR*. 2005, 43.

[54] Česká republika. USNESENÍ VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY ze dne 3. dubna 2002 o změně usnesení vlády z 19. dubna 2000 č. 391, k zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání - 112 v České republice. In *Vláda ČR*. 2002, 350. Dostupný také z WWW:
<http://racek.vlada.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/0/6C4ED7EE2B5C08CAC12571B6006C24CD>.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Obecné informace o střediscích přijímajících hovory na tísňové linky	34
Tabulka 2: Počet volání na linky 150 a 112 v Pardubickém kraji v letech 2005-2010 ..	35
Tabulka 3: Statistický přehled volání na tísňovou linku 158 v PK za rok 2010.....	38
Tabulka 4: Počet hovorů na linku 158 v jednotlivých městech.....	38
Tabulka 5: Využitelnost volání na linku 158 v jednotlivých městech za rok 2010.....	39
Tabulka 6: Počet volání na linku 158 v jednotlivých měsících roku 2010.....	40
Tabulka 7: Počet volání (a následných výjezdů) na linku 155 v letech 2008-2009	42
Tabulka 8: Městská policie Ústí nad Orlicí	44
Tabulka 9: Počet volání na linku 156 MP Pardubice ve čtvrtletích let 2008-2010	45
Tabulka 10: Počet volání na tísňové linky v Pardubickém kraji za rok 2010	48

Seznam grafů

Graf 1: Městské policie Pardubického kraje (ne)provozující linku 156	30
Graf 2: Počet volání na linky 150 a 112 v Pardubickém kraji v letech 2005-2010.....	36
Graf 3: Počet volání (112+150) přijatých HZS PK v letech 2005-2010	37
Graf 4: Počet hovorů na linku 158 v jednotlivých městech.....	39
Graf 5: Využitelnost volání na linku 158 v jednotlivých městech za rok 2010.....	39
Graf 6: Poměr využitelných a ostatních hovorů na linku 158 (r. 2010) v PK	40
Graf 7: Počet volání na linku 158 v jednotlivých měsících roku 2010.....	41
Graf 8: Celkový počet primárních i sekundárních výjezdů ZZS PAK 2005-2010.....	42
Graf 9: Počet volání (a následných výjezdů) na linku 155 v letech 2008-2009	43
Graf 10: Městská policie Ústí nad Orlicí	45
Graf 11: Počet volání na linku 156 MP Pardubice ve čtvrtletích let 2008-2010	46
Graf 12: Počet volání na linku 156 MP Pardubice ve čtvrtletích let 2008-2010	46
Graf 13: Celkový počet volání na linku 156 MP Pardubice v letech 2008-2009	47
Graf 14: Počet volání na tísňové linky v Pardubickém kraji za rok 2010	48
Graf 15: Procentní znázornění volání na tísňové linky v PK za rok 2010.....	49

Seznam obrázků

Obrázek 1: Pardubický kraj a jeho okresy	15
Obrázek 2: Mapa krajů s vyznačením technologie TCTV 112	22
Obrázek 3: Územní odbory Policie ČR Pardubického kraje	27
Obrázek 4: Mapa koncepce výjezdových skupin Pardubického kraje	29
Obrázek 5: Formulář tísňové linky Policie ČR pro neslyšící	33

Seznam zkratk

ČR	Česká republika
ČTÚ, Úřad	Český telekomunikační úřad
GIS	Geografický informační systém
HZS	Hasičský záchranný sbor
IZS	Integrovaný záchranný systém
MP	Městská policie
PK	Pardubický kraj
RLP	Rychlá lékařská pomoc
RV	Rendez vous
RZP	Rychlá zdravotnická pomoc
TCTV	Telefonní centra tísňového volání
ZZS PAK	Zdravotnická záchranná služba Pardubického kraje

Seznam příloh

Příloha 1: Počet tísňových volání dle krajů za rok 2005	62
Příloha 2: Počet tísňových volání dle krajů za rok 2006	62
Příloha 3: Počet tísňových volání dle krajů za rok 2007	63
Příloha 4: Počet tísňových volání dle krajů za rok 2008	63
Příloha 5: Počet tísňových volání dle krajů za rok 2009	64
Příloha 6: Počet tísňových volání dle krajů za rok 2010	64

Přílohy

Příloha 1: Počet tíšňových volání dle krajů za rok 2005

Počet tíšňových volání podle krajů

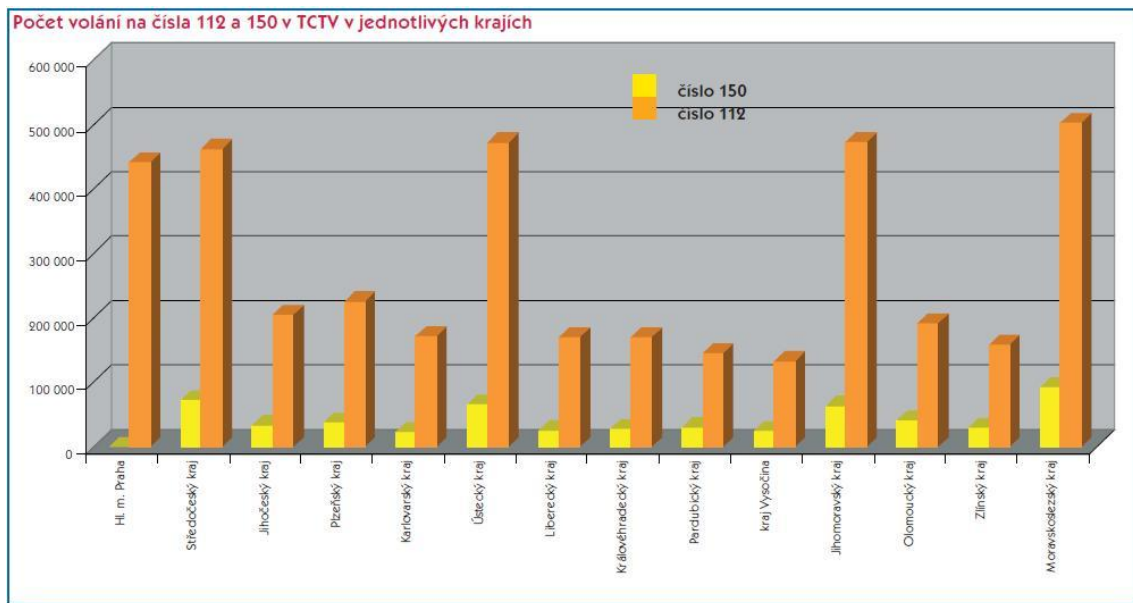
	Počet volání	
	na číslo 150 v TCTV	na číslo 112 v TCTV
Praha	0	571 293
Středočeský kraj	110 759	573 341
Jihočeský kraj	50 217	290 937
Plzeňský kraj	45 961	282 138
Karlovarský kraj	36 870	227 206
Ústecký kraj	95 918	572 279
Liberecký kraj	37 333	243 136
Královéhradecký kraj	25 823	161 253
Pardubický kraj	29 891	185 170
kraj Vysočina	33 310	169 497
Jihomoravský kraj	0	690 075
Olomoucký kraj	30 920	257 715
Zlínský kraj	31 946	227 071
Moravskoslezský kraj	65 202	381 355
celkem	594 150	4 832 466

Příloha 2: Počet tíšňových volání dle krajů za rok 2006

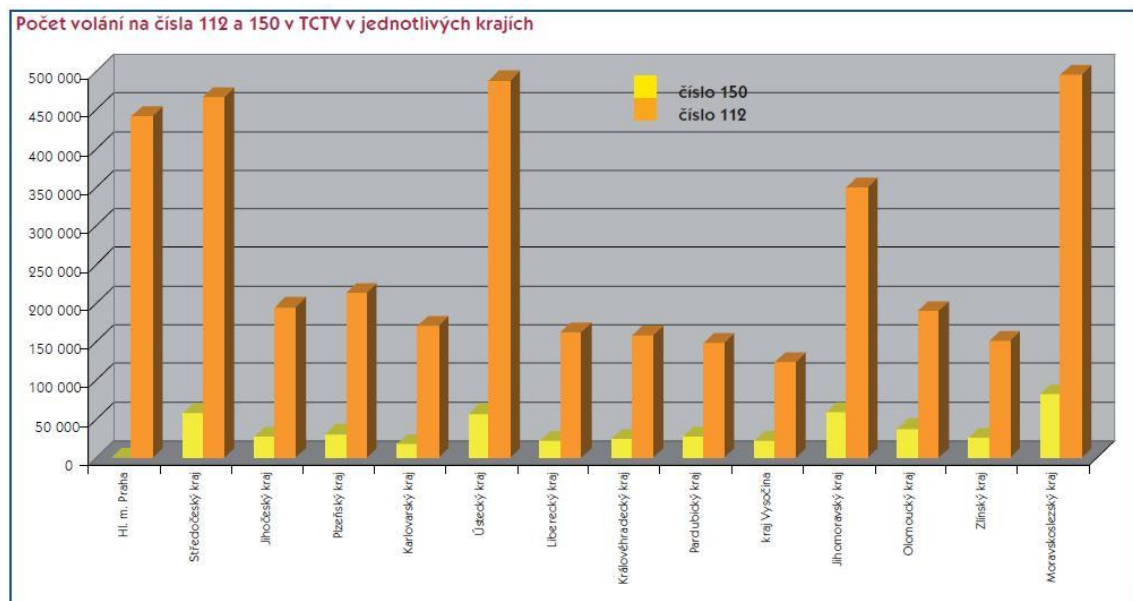
Počet tíšňových volání podle krajů

	Počet volání	
	na číslo 150 v TCTV	na číslo 112 v TCTV
Hl. m. Praha	-	487 817
Středočeský kraj	89 394	532 173
Jihočeský kraj	44 140	255 199
Plzeňský kraj	42 359	261 044
Karlovarský kraj	32 316	203 039
Ústecký kraj	83 185	727 215
Liberecký kraj	31 331	214 524
Královéhradecký kraj	32 175	211 103
Pardubický kraj	28 824	175 394
kraj Vysočina	30 861	161 384
Jihomoravský kraj	-	723 867
Olomoucký kraj	37 923	242 584
Zlínský kraj	31 957	202 585
Moravskoslezský kraj	91 836	654 908
celkem	576 301	5 052 836

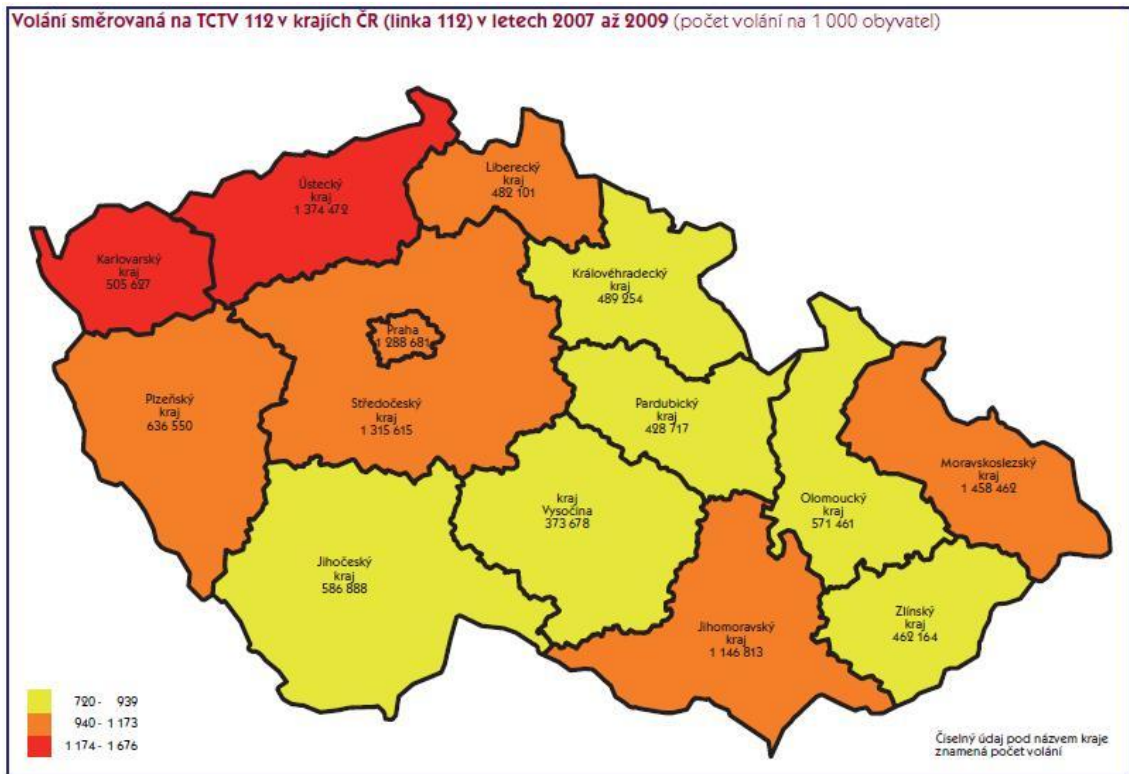
Příloha 3: Počet tísňových volání dle krajů za rok 2007



Příloha 4: Počet tísňových volání dle krajů za rok 2008



Příloha 5: Počet tísňových volání dle krajů za rok 2009



Příloha 6: Počet tísňových volání dle krajů za rok 2010

