

POLICEJNÍ AKADEMIE ČESKÉ REPUBLIKY V PRAZE

Fakulta bezpečnostně právní

Katedra společenských věd

Spolupráce policie s veřejností

Diplomová práce

Police cooperation with the public

Master thesis

VEDOUCÍ PRÁCE
PhDr. Petr Nesvadba CSc.

AUTOR PRÁCE
Bc. Karla Marcelová

PRAHA
2022

Poděkování vedoucímu práce

Ráda bych poděkovala svému vedoucímu práce panu PhDr. Petru Nesvadbovi CSc. za jeho vstřícné vedení, připomínky a užitečné rady během psaní předkládané diplomové práce.

V Plzni, dne 14. 2. 2022

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Plzni, dne 14. 2. 2022

Bc. Karla Marcelová

ANOTACE

V práci jsem se zaměřila na zkoumání vztahu veřejnosti vůči složkám IZS-Policie České republiky, Hasičský záchranný sbor, Zdravotnická záchranná služba a ostatním složkám, jako je např. Městská policie. Dále jsem porovнала veřejný názor na jednotlivé složky. Posoudila jsem možný vliv pozitivního vnímání na tyto subjekty jejich preventivním působením a vhodným prezentováním se každé jednotlivé organizace na veřejnosti. V práci jsem vycházela z vymezení působnosti, smyslu a důležitosti jednotlivých složek jako takových. Zaměřila jsem se zejména na možné návrhy zlepšení pozitivního vnímání policie veřejností. Zmínila jsem možnosti komunikace a přístupu k veřejnosti v případech krizových situací. Po seznámení se se základními pojmy jsem se soustředila na možnosti působení, osobnost policisty, záchranáře, hasiče, strážníka, vliv uniformy a subjektů působících na tomto úseku, prostředí policejních stanic a služebních vozidel. Představila jsem preventivní činnost Městské policie Plzeň, která probíhá formou aktivně vedených přednášek a besed. Vymezila jsem základní doporučující pravidla komunikace při jednání veřejnosti s policisty, strážníky a naopak. Do širšího kontextu jsem pak zasadila komunikaci s operátorem tísňové linky, popsala postup, jak správně využívat tísňová čísla, ve kterých situacích je oprávněné linku kontaktovat a kdy je to neopodstatněné. Dále jsem zmínila příklady zneužívání tísňových linek.

KLÍČOVÁ SLOVA

veřejné mínění – policie – komunikace – tiskový mluvčí – informace – média – tísňová linka – IZS – Policie České republiky – městská policie

ANOTATION

In my thesis, I focused on examining the relationship of the public towards the IRS-Police of the Czech Republic, the Fire Rescue Service, the Emergency Medical Service and other services, such as the Municipal Police. Next, I compared the public opinion on the individual components. I assessed the possible impact of positive perception on these subjects by their preventive action and appropriate presentation of each individual organization to the public. The thesis was based on the definition of the scope, meaning and importance of the individual components as such. I focused in particular on possible proposals to improve the positive perception of the police by the public. I mentioned the possibilities of communication and access to the public in cases of crisis situations. After getting acquainted with the basic concepts, I focused on the possibilities of action, the personality of a policeman, rescuer, firefighter, constable, the influence of uniform and entities operating in this sector, the environment of police stations and service vehicles. I introduced the preventive activities of the Municipal Police of Pilsen, which takes place in the form of actively conducted lectures and discussions. I have defined the basic recommended rules of communication when dealing with police officers, constables and vice versa. In a broader context, I then put communication with the emergency line operator in a broader context, described the procedure for how to properly use emergency numbers, in which situations it is justified to contact the line and when it is unjustified. I also mentioned examples of the abuse of emergency lines.

KEYWORDS

public opinion – police – communication – spokesperson – information – media – emergency line – IRS – Police of the Czech Republic – Municipal Police

Obsah

Úvod	8
TEORETICKÁ ČÁST	9
1. Vymezení klíčových pojmů	9
1.1. Co to jsou vztahy s veřejností – Public Relations	9
1.2. Vztah veřejnosti a ozbrojených složek	11
1.2.1 Community policing	12
1.3. Vztah policie České republiky s veřejností	14
1.4. Vztah veřejnosti a Městské (Obecní policie)	15
1.4.1 Obecní policie	16
1.4.2 Městská policie	16
1.5. Vztah občanů a Zdravotnické záchranné služby	20
1.6. Hasičský záchranný sbor a veřejnost	21
2. Odpovědná osoba pro styk s veřejností	23
2.1 Tiskové oddělení	24
2.1.1 Podmínky poskytování informací	26
2.2 Pravidla pro komunikaci s médii	28
2.3 Media relations v marketingovém mixu	29
2.3.1 Pozice media relations v oblasti public relations	31
2.3.2 Nástroje media relations	31
3. Problematika krizové komunikace	33
4. PČR, MP, ostatní subjekty	37
4.1 Policie České republiky	37
4.2 Městská policie	39
4.3 Neziskové organizace	39
5. Možnosti preventivního působení	41
5.1 Cíle působení	41
5.2 Formy působení	41
5.3 Vývoj preventivní činnosti MP Plzeň	42
5.4 Odbor analýzy a prevence kriminality MP Plzeň	42
5.4.1 Přednášková činnost	45
5.4.2 Preventivně výchovná činnost	48
6. Komunikace s operátorem tísňové linky	50
6.1 Základy správného využití	50
6.1.1 Jednotné evropské číslo tísňového volání 112	52
6.2 Zneužití tísňové linky	52
PRAKTICKÁ ČÁST	54
7. Cíl praktické části	54
7.1 Volba výzkumných metod	54
7.2 Výzkumný problém a cíl výzkumu	54
7.3 Výzkumný vzorek	55

7.4	Hypotézy.....	55
7.5	Dotazníkové šetření.....	55
7.5.1	Respondenti.....	56
7.5.2	První hypotéza.....	57
7.5.3	Druhá hypotéza.....	58
7.5.4	Třetí hypotéza.....	59
7.5.5	Čtvrtá hypotéza.....	60
8.	Shrnutí a prezentace výsledků, ověření hypotéz.....	62
9.	Závěr.....	63
10.	Seznam použitých zkratk.....	64
11.	Seznam obrázků.....	65
12.	Seznam grafů.....	66
13.	Seznam použité literatury.....	67

Úvod

Na veřejné mínění o složkách IZS, zejména pak policie, má veliký vliv míra komunikace a poskytování informací z jejich strany. Vztah policie a veřejnosti je velice specifický, neboť policie je oproti ostatním složkám IZS (hasiči, záchranná služba) vnímána jako složka represivní. Hasiče a záchrannou službu lidé chápou jako složky, které pomáhají. Policisty mají zafixované jako ty, jež občany převážně trestají za jejich protiprávní jednání. Z neznalosti pak někdy může pramenit i špatný či zkreslený úsudek o činnosti policie a následný negativní pohled na složku. Z dobrého vztahu s veřejností pak může policie velice pozitivně čerpat v případech, kdy je nucena požádat širší veřejnost o spolupráci například v případech pátrání po podezřelých či nezvěstných osobách, odcizených věcech nebo potřebě identifikovat neznámou osobou.

V předkládané diplomové práci se autorka pokusí představit návrh možné vztahové komunikace mezi složkami IZS a veřejností. Představí oblast, která je veřejností chápána pozitivně, a tou je prevence kriminality. Do širšího kontextu pak zasadí i svou vlastní 16letou praxi v této oblasti.

V souvislosti se svou přednáškovou aktivitou autorka samostatně realizuje cca 130 besed ročně, což je za 10 let praxe bezmála 1300 uskutečněných preventivních akcí. V průměru se každé besedy účastní kolem 30 posluchačů.

TEORETICKÁ ČÁST

V teoretické části je věnován prostor odborné literatuře a ostatní zdrojům. Dále jsou zde vysvětleny pojmy jako public relations, Community policing, media relations, role tiskového mluvčího a jejich následné začlenění v mediální prezentaci, včetně popisu nástrojů používaných v této oblasti. Je vyzdvížena důležitost studia problematiky krizové komunikace, zdůrazněn význam a možnosti preventivního působení na veřejnost. Zmíněny jsou i zásady správného využívání tísňových linek a komunikace s operátory.

1. Vymezení klíčových pojmů

1.1. Co to jsou vztahy s veřejností – Public Relations

Vztahy s veřejností, v užívaném anglickém překladu public relations jsou jedním z nejdůležitějších nástrojů, jak působit na občany a mít možnost ovlivňovat jejich případné negativní názory. Je mnoho různých definic PR, ale nejdůležitější je od Rexe Harlowa: *„Public relations jsou samostatnou řídicí funkcí, jejímž posláním je vytváření a udržování komunikačních kanálů, usilování o vztahy důvěry a vzájemného porozumění a hledání možností spolupráce mezi organizací a relevantní částí veřejnosti. Jsou odpovědné za vytváření atmosféry odpovědnosti organizace vůči společnosti. PR učí vedoucí pracovníky organizace využívat nových změn ve společnosti tak, aby byly ku prospěchu organizace. Základní podmínkou je z hlediska praxe využívání nezávadných způsobů komunikace.“* Rex Harlow byl zakladatelem Public Relations Society of America a pedagogem. V průběhu let se definice PR vyvíjí a mění.¹

¹ Rex Harlow Concept of PR–Public Relations in our life [online]. [cit. 3.2.2022]. Dostupné z <https://bokhaleidblog.wordpress.com/2016/04/15/rex-harlow-concept-of-pr/>

Vztahy s veřejností specifikoval jako výraznou funkci managementu, která podporuje rozvoj komunikace, porozumění, interakce a přijetí instituce širokou veřejností. Veřejné mínění je zpětnou vazbou pro organizaci, která tak může následně rozvíjet své strategie nebo služby s cílem budování si dobré pověsti. Základním konceptem Harlow public relations je použití komunikace. Ta hraje významnou roli při odhalování slabých stránek a oblastí, které vykazují nízkou výkonnost. To může mít vliv na reakce veřejnosti. PR má za úkol přinést realitu do tváře managementu. Svět je v současné době velice rychlý a instituce si musí držet konkurenční výhody. Jedině tímto způsobem si mohou zajistit výjimečnost a šanci získat zájem médií a veřejnosti. Pro společenskou pozici organizace jsou její veřejné názory a celkové vnímání nesmírně důležité. Dobré vztahy s veřejností utváří celkový pozitivní dojem a kladné vnímání instituce.²

Public relations

- Stanovení komunikační politiky
- Sponzorství
- Firemní identita
- Interní a externí materiály
- Placená reklama
- Přímá komunikace s veřejností, investory a vládou
- Pořádání akcí
- Publicita, vztahy s médii
- Spin doctoring“³

V současné době PR zahrnuje více stylů komunikace. Mediální aspekt má svůj velký význam hlavně v krizových situacích. Tento způsob přístupu je bezpodmínečně nutný k získání důvěry veřejnosti.⁴

² NĚMEC, P., *Public relations: Praxe komunikace s veřejností*. Praha: Management Press, 1996. ISBN 80-85943-20-4.s.21-25

³ POSPÍŠIL, P., *Efektivní Public relations a media relations*. Praha: Computer Press, 2002. ISBN 80-7226-823-6.s.5

⁴ PŘIKRYLOVÁ, J., JAHODOVÁ, H., *Moderní marketingová komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3622-8.s.123

1.2. Vztah veřejnosti a ozbrojených složek

Po roce 1989 došlo v naší republice v rámci převratných společenských změn k velkému nárůstu trestné činnosti, což bylo způsobeno změnou společenského zřízení, uvolněním kontroly společnosti a dalšími faktory. V souvislosti s tím nabyly velkého významu preventivní aktivity na všech úrovních. Prevence kriminality je vedle represe součástí trestní politiky; zahrnuje soubor nerepresivních opatření, tedy veškeré aktivity vyvíjené státními, veřejnoprávními i soukromoprávními subjekty, které soustřeďují svou pozornost směrem k předcházení páchání kriminality a snižování obav z ní. Patří sem opatření, jejichž cílem či důsledkem je zmenšování rozsahu a závažnosti kriminality a jejich následků, ať již prostřednictvím omezení kriminogenních příležitostí nebo působením na potenciální pachatele. Jedná se o opatření sociální prevence, situační prevence, včetně informování veřejnosti o možnostech ochrany před trestnou činností a pomoci obětem trestných činů. Prevence kriminality úzce souvisí s prevencí dalších sociálně patologických jevů, z nichž k nejzávažnějším patří nejrůznější formy závislostí. Objekty prevence kriminality jsou kriminogenní faktory, mezi ně patří například sociální prostředí, příčiny a podmínky kriminality, potenciální či skuteční pachatelé trestné činnosti a potenciální či skutečné oběti trestných činů. V současné době je na všech úrovních hlavní úlohou vytvořit komplexní přístup k prevenci kriminality.⁵

⁵ MARCELOVÁ, K., *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc.s.14-15

1.2.1 Community policing

Community policing může jednak znamenat komunitní přístup policejní práce orientované na službu veřejnosti nebo společenskou policejní činnost. Zatímco předmětem zájmu tradičních policejních strategií je protiprávní chování, předmětem zájmu Community policing jsou následky, které kriminalita způsobuje, vzniklé škody a potenciální hrozby. Jednoduše řečeno je to souhrn takových policejních přístupů, které dokáží identifikovat a pojmenovat řadu problémů v oblasti veřejného pořádku a veřejné bezpečnosti. Na základě komunikace mezi všemi zmíněnými, tedy policií a veřejností, vznikne řada aktivit, které jsou zaměřené především na odstraňování příčin těchto problémů. Předchází kriminalitě tím, že navrhuje na základě svých znalostí a zkušeností opatření, která zamezí vzniku rizikové situace. Pojem Community policing je spíše filozofie než taktika nebo nějaký specifický přístup. Koncept je vždy naplňován v lokálních variantách, které spojují (mimo jiné) tato základní východiska:

- Policejní práce orientovaná na službu veřejnosti nenahrazuje standardní práci policie na základních útvarech, ale doplňuje ji a významně usnadňuje.
- Policisté jsou k proaktivní činnosti motivováni částečným přenesením zodpovědnosti za bezpečnostní situaci v jejich lokalitě, s čímž souvisí i relevantní část rozhodovacích pravomocí.
- Preventivní aktivity jsou stejnoměrně delegovány na každého policistu v rámci jeho běžných služebních povinností.
- V lokalitě působí dlouhodobě stejní policisté tak, aby měli dostatek času získat dobrou místní znalost a občané poznat „svého policistu“.

Ve vztahu policie–bezúhonný občan by se mohlo zdát, že nastal jakýsi vztah odcizení. Občan ví, že má policii, která ho chrání před těmi největšími a nejnebezpečnějšími zločinci a je mu zřejmé, že koná záslužnou činnost, ale všechno to ví jen z doslechu. Policistu přímo v nějaké takové velkolepé chvíli vidí jen málokdo a nebezpečného zločince zrovna tak.⁶

⁶ Community Policing – Ministerstvo vnitra České republiky [online]. [cit.1.2.2022]. Dostupné z <https://www.mvcr.cz/clanek/community-policing.aspx>

Častěji se však setkávají s policistou vypisujícím mu pokutový lístek za špatné parkování, s policistou zastavujícím ho na silnici a s dozorcím na oddělení, kterému přijde oznámit, že má zase vykradené auto. Policista je pokaždé v roli, která není vděčná ani příjemná a málokdy z ní pro občana plyne něco pozitivního. Setkání policie s bezúhonným občanem se tím redukuje pouze na problémové kontakty. Ve výsledku zcela pochopitelně nastane situace, ke které vše zákonitě spělo. Policie, byť čím dál úspěšnější v odhalování zločinců, vysoce specializovaná a pracující s vysokým osobním nasazením očekává, že občan jí bude vděčný a bude si vážit její práce. Občan v nejrůznějších průzkumech vyjadřuje čím dál menší spokojenost s prací policie a jeho důvěra v ní klesá. Ačkoliv se to policistům, denně se pohybujícím ve světě darebáků všeho druhu, může zdát podivné, většina občanů je totiž opravdu bezúhonných. Skutečná veřejná bezpečnost a veřejný pořádek totiž nastávají ve chvíli, kdy se cítíte bezpečně tam, kde žijete. A to také může být jediným měřítkem úspěšnosti policie v této oblasti. Policejní sbory na celém světě neustále hledají cestu ke svým občanům. Bylo by krásné, kdyby se ulicemi procházeli usměvaví a vstřícní policisté ochotní s každým pohovořit a každému pomoci, policisté znalí svého okolí. Práce se závažnou kriminalitou je věcí vysoce odborné a pro veřejnost dále „neviditelné“ policejní práce, zatímco běžná pořádková služba je organizována a hodnocena poněkud jinak. Vhodným a validním nástrojem měření efektivity se stávají lokální analýzy pocitu bezpečí a ochoty občanů k účasti na prevenci kriminality.⁷

Současně touto iniciační rolí naplňuje policie úkol vyplývající z Nařízení vlády ČR č. 397/1992 Sb., kterým se stanoví podrobnější úprava vztahů policie ČR k orgánům obcí a obecní policii: *„Policejní útvary na základě svých poznatků doporučují orgánům obcí přijetí opatření k zabezpečení místních záležitostí veřejného pořádku. Policejní útvary napomáhají při preventivní a výchovné činnosti obcí k ochraně veřejného pořádku, zejména účastí svých zástupců na přednáškách zaměřených a přecházení protispolečenské činnosti a na výchově občanů k dodržování obecně závazných právních předpisů.“*⁸

⁷ Community Policing – Ministerstvo vnitra České republiky [online]. [cit. 1.2.2022]. Dostupné z <https://www.mvcr.cz/clanek/community-policing.aspx>

⁸ Community Policing-Ministerstvo vnitra České republiky [online]. [cit. 1.2.2022]. Dostupné z <https://www.mvcr.cz/clanek/community-policing.aspx>

1.3. Vztah policie České republiky s veřejností

Policie České republiky je jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor zřízený zákonem České národní rady ze dne 21. června 1991. Slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku, chránit veřejný pořádek a předcházet trestné činnosti. Plní rovněž úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, předpisy Evropských společenství a mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu České republiky.⁹

PČR přikládá velký význam kvalitní komunikaci s veřejností, a to jak přímé, při každodenním běžném výkonu služby, tak zprostředkované médii. Přímá komunikace s veřejností hraje klíčovou roli. Nicméně také mediální obraz významně ovlivňuje veřejné mínění a formuje do značné míry vztah veřejnosti k policii. Kvalita služeb, které policie poskytuje společnosti, přitom úzce souvisí s podporou, které se jí od společnosti dostává. PČR proto trvale usiluje o rozvíjení spolupráce s veřejností při řešení problémů veřejného pořádku a bezpečnosti.¹⁰

Preventivně informační pracoviště poskytují veřejnosti prostřednictvím sdělovacích prostředků aktuální informace o činnosti policie a jejích výsledcích 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Aktivně také participují na různých dlouhodobých mediálních projektech a jejich prostřednictvím přibližují veřejnosti práci policistů, působí na právní vědomí veřejnosti a iniciují vzájemnou spolupráci policie a veřejnosti při potírání kriminality a dalších společensky negativních jevů.¹¹

PČR zohledňuje způsob komunikace s občany ve stylu Community policing. Smyslem je ochrana místních komunit před kriminalitou, zesílení pocitu bezpečí občanů, snížení majetkové a násilné kriminality. Je to však i minimalizování kriminálně rizikových sociálně patologických jevů. Důležitá je vzájemná spolupráce všech institucí v preventivních aktivitách měst a obcí.¹²

⁹ Policie České republiky [online]. [cit.1.2.2022]. Dostupné z <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>

¹⁰ ONDICOVÁ, M., UHRIN, S. *Prevence kriminality*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2012. ISBN 978-80-7380-405-3, s.124

¹¹ Policejní prezidium ČR, *Policie České republiky*, Praha 2010, ISBN 978-80-254-7700-7, s.76

¹² ONDICOVÁ, M., UHRIN, S. *Prevence kriminality*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2012. ISBN 978-80-7380-405-3, s.125

1.4. Vztah veřejnosti a Městské (Obecní policie)

Dle znění zákona č. 553/1991 Sb. o obecní policii, obecní policie při zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku a plnění dalších úkolů podle tohoto nebo zvláštního zákona:

- a) přispívá k ochraně a bezpečnosti osob a majetku,
- b) dohlíží na dodržování pravidel občanského soužití,
- c) dohlíží na dodržování obecně závazných vyhlášek a nařízení obce,
- d) se podílí v rozsahu stanoveném tímto nebo zvláštním zákonem na dohledu na bezpečnost a plynulost provozu na pozemních komunikacích,
- e) se podílí na dodržování právních předpisů o ochraně veřejného pořádku a v rozsahu svých povinností a oprávnění stanovených tímto nebo zvláštním zákonem činí opatření k jeho obnovení,
- f) se podílí na prevenci kriminality v obci,
- g) provádí dohled nad dodržováním čistoty na veřejných prostranstvích v obci
- h) odhaluje přestupky, jejichž projednávání je v působnosti obce, poskytuje za účelem zpracování statistických údajů MV na požádání údaje o obecní policii.

Městská (Obecní) policie se poměrně brzy od počátku svého vzniku v roce 1991 začala podílet na prevenci kriminality ve městech a obcích. Nebyl však zákonný rámec a příslušné ustanovení zákona, kde by tato činnost byla zakotvena. V tehdejší době se jednotlivé MP začaly aktivně podílet na besední činnosti ve školách a přispívat tak v rámci své místní působnosti k realizaci preventivních programů ve školských zařízeních. V souvislosti s rozšířením zákona č. 553/1991 Sb. o obecní policii, § 2, kdy městské policie od 1. 1. 2009 plní při zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku i úkoly na úseku preventivní činnosti, které jsou jim přímo dány tímto zákonem. Tato zákonná norma upevnila pozici strážníků, zejména preventistů, na jednotlivých obecních a městských policiích.¹³

¹³ ZÁKON č.553/1991 Sb. o obecní policii [online]. [cit. 3.1.2022]. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-553>

Městská (Obecní) policie je veřejností vnímána také vcelku pozitivně, nicméně každá jednotlivá zkušenost občana s touto složkou je podmíněna danou situací, kterou člověk řeší. Někteří lidé se o práci strážníků městské policie vyjadřují poněkud hanlivě s tím, že „*neumějí dělat nic jiného než nandávat botičky.*“ Dost často, ale tito lidé nevědí o dalších činnostech, které městská policie pro dané město nebo obec zajišťuje.

1.4.1 Obecní policie

V městýsech a na vesnicích působí městská policie pod označením obecní policie. Složení je často jednoduché 2 až 10 strážníků, kteří svou činností dostatečně pokryjí požadavky svěřené obce.

Občané malé obce své strážníky znají, ví, že se na ně mohou kdykoliv obrátit, mají k nim důvěru a strážník je pro ně partnerem. Náplní práce je převážně zajišťování veřejného pořádku v obci a dohled nad dodržováním pravidel občanského soužití, dodržování obecně závazných vyhlášek a nařízení obce. Rovněž se podílí v rozsahu stanoveném zákonem na dohledu na bezpečnost a plynulost provozu na pozemních komunikacích. Podílí se na dodržování právních předpisů o ochraně veřejného pořádku a v rozsahu svých povinností a oprávnění stanovených zákonem činí opatření k jeho obnovení, provádí dohled nad dodržováním čistoty na veřejných prostranstvích v obci a přispívá k ochraně a bezpečnosti osob a majetku.¹⁴

1.4.2 Městská policie

Městská policie ve velkých městech případně statutárních městech zajišťuje činnosti uvedené v zákoně č. 553/1991 S. o obecní policii, oproti MP na malých městech případně na vesnicích, v daleko větším rozsahu. Počty strážníků MP se v jednotlivých městech výrazně liší, podle počtu obyvatel, velikosti a lokality daného území.

¹⁴ ZÁKON č.553/1991 Sb. o obecní policii [online]. [cit. 3.1.2022]. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-553>

Ve městech jsou počty strážníků v rozmezí 30 až 100 osob. Ve statutárních městech jako například Ostrava je zaměstnáno u MP 715 strážníků. MP Brno má 500 strážníků a v řadách MP Plzeň slouží 310 strážníků. U největší městské policie hlavního města Prahy pracuje 2 110 strážníků. Ve velkých městech, vyjma okrajových lokalit, jsou strážníci pro občana „*anonymním člověkem v uniformě*“. Občané jsou velice překvapeni, když mají možnost seznámit se s širší činností MP a jejími jednotlivými složkami.

- Pořádková jednotka ve velkých městech, zajišťuje veřejný pořádek při sportovních akcích na stadionech nebo při veřejných shromážděních. Řádnými návštěvníky akcí je vnímána jako garant jejich bezpečí. Výtržníci ji chápou jako zbytečnou a překážející složku. Strážníci zařazení do pořádkové jednotky se v případě konfliktu vždy snaží nejprve o asertivní přístup a vyjednávání.
- Odchyťovou službu provozuje většina MP. Strážníci jsou na odchyť volně pobíhajících a opuštěných zvířat školeni na Veterinární univerzitě v Brně. Volně pobíhající zvířata jsou totiž dnes prakticky denním problémem většiny měst a obcí. Vzhledem k tomu, že se jedná o službu veřejnosti, která pomáhá navrátit majitelům jejich ztracená zvířata, je občany vnímána velice kladně.
- Útulky pro zvířata ve většině velkých měst (Praha, Brno, Plzeň, Ostrava) provozuje MP. Ta se stará o ztracená, opuštěná a týraná zvířata. Péče o zvířata je všeobecně kladně hodnocena. Zvířatům, o něž se nepřihlásí jejich původní majitel, se ve většině případů daří najít nový domov. Mnoho útulků využívá i preventivní činnosti vůči veřejnosti (exkurze v útulcích, ekologická výchova), které mají občany, především pak děti, naučit správnému chování ke zvířatům a problematice jejich chovu. S majiteli ztracených zvířat a případnými zájemci o adopci pracovníci útulků komunikují prostřednictvím sociálních sítí, což je v dnešní době významná pomoc při komunikaci s veřejností.
- Čestné jednotky jsou reprezentativní složkou MP, zajišťují pietní akty, významná výročí, přehlídky a jiné ceremoniály ve velkých městech. Slavnostní uniformy vzbuzují v přihlížejících sváteční pocity.

- Útvar kynologie působí v okrajových a odlehlých částech města, strážníci zde kontrolují opuštěné chatové osady, hřbitovy, parky, areály firem apod. S pořádkovou jednotkou úzce spolupracují při konfliktních situacích ve městě, při sportovních utkáních nebo při veřejných shromážděních. Jsou také podporou pěších hlídek při nebezpečných zákrocích. Zúčastňují se preventivních aktivit MP ve školách a na veřejných akcích měst.
- U jízdní skupiny vykonávají službu strážníci na koních. Nejčastěji se s nimi setkáte v městských parcích, lesoparcích, ať už v okrajových částech měst, tak i v samotném centru. Strážník na koni vzbuzuje u veřejnosti respekt, ale i obdiv.
- Poříční oddíly MP jsou nedílnou součástí většiny měst s většími vodními plochami a řekami. Působí nejen preventivně, ale ročně také zachrání nespočet lidských životů.
- Dopravní skupiny jsou neoblíbenou, avšak nepostradatelnou složkou MP. Svou zápornou reputaci si vysloužily především v důsledku represí (ukládání pokut za špatné parkování, rychlou jízdu, jízdu na červenou, nasazováním technických prostředků k zabránění odjezdu vozidla, odtahováním vozidla, které tvoří překážku v provozu na pozemní komunikaci a ostatních přestupků v dopravě). Jsou však situace, kdy i tuto součást MP lidé chápou jako potřebnou a žádoucí, například již výše zmíněný odtah vozidla (znemožnění výjezdu z garáže, parkování na vyhrazeném parkovišti pro invalidy nebo přechodu pro chodce). V uvedených případech může být i jindy negativně vnímaná složka kladně hodnocenou službou.
- Operační oddělení je neodmyslitelnou součástí MP, jedná se o prvotní a hlavní komunikační kanál mezi občanem volajícím na tísňovou linku a MP. Především na těchto strážnících mnohdy záleží, jaký názor si občan na MP utvoří. Operační strážníci rozhodují o dalším postupu MP, využití sil a prostředků.

- Významnou specifickou činností, kterou se MP zabývá ve velkých městech, je SENIOR LINKA. Jedná se o propracovanou službu zajišťovanou ve spolupráci například s Městskou charitou. Osaměle žijící osoby staršího věku nebo s nějakým hendikepem, jsou prostřednictvím tísňového tlačítka, zabudovaného do náramku nebo přívěsku, napojeni na Pult centrální ochrany. V případě nenadálé události (uklouznutí v koupelně nebo na wc, pád z invalidního vozíku apod.) si tak mohou senioři stisknutím nouzového tlačítka ihned přivolat pomoc v podobě výjezdu hlídky MP. Mnohdy se jedná při takovém výjezdu i o záchranu lidského života, neboť při pádu si může starý člověk přivodit krvácející zranění, které si vyžádá přivolání RZS.
- Aktivním seniorům se věnují strážníci zařazení na odboru prevence kriminality v rámci SENIOR AKADEMIE. Zde se mohou občané naučit, jak se mají účinně bránit v případě napadení, jak se nenechat napálit podvodnými prodejci, jak se orientovat v komunikaci na sociálních sítích. A formou exkurzí se seznámí s jednotlivými pracovišti IZS (operační oddělení ZZS, MP, základny HZS, Útulek pro zvířata v nouzi apod.)
- Strážníci zařazení na OAPK se cíleně věnují i úzké spolupráci se školami a školskými zařízeními v podobě uskutečňovaných besed a přednášek. Vzdělávají žáky a studenty v problematice bezpečného pohybu v dopravním provozu, kyberkriminalitě, šikaně, užívání alkoholu a omamných a psychotropních látek, zábavní pyrotechnice a netolismu. V případě dětí předškolního věku se významně věnují zdůrazňování důležitosti tématu setkání s cizím člověkem a bezpečného kontaktu se zvířetem. Školy po metodických požadujících konkrétní preventivní programy dle věkových kategorií svých žáků a aktuálních témat, která jsou momentálně společensky významná na úseku prevence kriminality.
- Služební vozidla s modrými majáky jsou vybavena detektory na alkohol nebo omamné a psychotropní látky. Dále se ve vozidlech nachází, záchranářské batohy a automatizovaný externí defibrilátor. Strážníci jsou tak schopni poskytnout neodkladnou a mnohdy život zachraňující první pomoc.

- Vyhledávanou službou je i bezplatné forenzní značení jízdních kol pomocí speciální technologie syntetické Deoxyribonukleové analýzy. Na několika místech je kolo označeno mikroskopickými tečkami s jedinečným kódem, který je znatelný pouze pod ultrafialovým zářením. Označení je zaregistrováno do mezinárodní databáze a usnadňuje tak pátrání po odcizených jízdních kolech.

1.5. Vztah občanů a Zdravotnické záchranné služby

Novodobá historie přednemocniční neodkladné péče se začala psát v roce 1993, kdy legislativní normou vzniklo v ČR 14 Územních středisek záchranné služby řízených přímo Ministerstvem zdravotnictví ČR. Zřizovatelem ÚSZS bylo zmíněné MZ ČR, zřizovatelem okresních ZZS pak příslušné okresní úřady. Od 1. 1. 2003 došlo k reformě státní správy. PNP je definována jako péče o postižené na místě jejich úrazu nebo náhlého onemocnění, v průběhu jejich transportu k dalšímu odbornému ošetření a při jejich předání do zdravotnického zařízení.¹⁵

PNP je poskytována při stavech:

- bezprostředně ohrožují život postiženého
- způsobí bez rychlého poskytnutí odborné první pomoci trvalé následky
- mohou vést prohlubováním chorobných změn k náhlé smrti
- působí náhlé utrpení a bolest
- působí změny chování a jednání, ohrožující postiženého nebo jeho okolí

PNP zajišťují výjezdové skupiny:

- rychlá zdravotnická pomoc RZP, v níž je nejméně dvoučlenná posádka ve složení řidič-záchranář a zdravotnický záchranář¹⁶

¹⁵ Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje [online]. [cit.16.1.2022].

Dostupné z <http://www.zzspk.cz/o-zachranne-sluzbe/soucasnost.html>

¹⁶ Zdravotnická záchranná služba [online]. [cit. 3.1.2022].

https://cs.wikipedia.org/wiki/Zdravotnick%C3%A1_z%C3%A1chrann%C3%A1_sl%C5%BEba

- rychlá lékařská pomoc RLP s nejméně tříčlennou posádkou ve složení řidič–záchranář, zdravotnický záchranář a lékař (min. 1 atestace v oboru chirurgie, vnitřní lékařství, všeobecné lékařství, anesteziologie a resuscitace nebo pediatrie, avšak nejvhodnější je atestace v oboru urgentní medicína)
- rychlá lékařská pomoc s nejméně dvoučlennou posádkou ve složení řidič–záchranář a lékař, která pracuje nejčastěji v součinnosti s výjezdovými skupinami rychlé zdravotnické pomoci ve víceúrovňovém setkávacím systému
- letecká záchranná služba LZS, v níž je zdravotnická část osádky nejméně dvoučlenná ve složení zdravotnický záchranář a lékař.

Rozhodnutí o vyslání jednotlivých výjezdových skupin je výhradně v kompetenci operátora tísňové linky. V případech, kdy reálně hrozí nebo došlo k selhání základních životních funkcí (dýchání, krevní oběh, vědomí), je na místo události vysílána posádka RLP nebo LZS. V ostatních případech může být pacient kvalifikovaně ošetřen posádkou RZP. Každý rok zaznamenávají posádky zdravotnických záchranných služeb několik stovek tisíc výjezdů.¹⁷

Zdravotnická záchranná služba je veřejností vnímána jednoznačně pozitivně, protože lékaři spolu se záchranáři poskytují lidem nezbytnou ochranu jejich životů a zdraví. Zdravotníci jsou vždy připraveni jim neodkladně zajistit ošetření nebo první pomoc. Proto občané vnímají pracovníky této složky velice kladně a chovají se k nim ve většině případů slušně, s vděčností a úctou.

1.6. Hasičský záchranný sbor a veřejnost

Hasičský záchranný sbor ČR spolu s Jednotkami požární ochrany zařazenými do plošného pokrytí kraje, jednotkami požární ochrany, poskytovateli zdravotnické záchranné služby a PČR patří mezi základní složky IZS.¹⁸

¹⁷ Zdravotnická záchranná služba [online]. [cit. 3.1.2022].

https://cs.wikipedia.org/wiki/Zdravotnick%C3%A1_z%C3%A1chrann%C3%A1_slu%C5%BEba

¹⁸ Integrovaný záchranný systém – HZS ČR [online]. [cit. 13.1.2022]. Dostupné z

<https://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-zachranny-system.aspx>

Mezi ostatní složky IZS řadíme vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil, obecní policie, 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. HZS ČR je hlavním koordinátorem a páteří IZS. V praxi to například znamená, že pokud zasahuje více složek IZS, na místě většinou velí příslušník HZS, který řídí součinnost složek a koordinuje záchranné a likvidační práce. Velitel zásahu je také právě většinou tím, kdo jako první na místě události komunikuje s médii. Operačním a informačním střediskem IZS je operační a informační středisko HZS. To povolává a nasazuje potřebné síly a prostředky jednotlivých složek IZS na konkrétních místech. Na strategické úrovni je pak IZS koordinován krizovými orgány krajů a MV. Dle zákona o IZS velitel zásahu má při provádění záchranných a likvidačních prací rozsáhlé pravomoci. Může například zakázat nebo omezit vstup osob na místo zásahu, nařídít evakuaci osob nebo stanovit jiná dočasná omezení k ochraně života, zdraví, majetku a životního prostředí. Velitel zásahu je rovněž ze zákona oprávněn vyzvat právnické a fyzické osoby k poskytnutí osobní nebo věcné pomoci. Firmy a občané mají povinnost tuto pomoc poskytnout, tyto práva a povinnosti stanoví v § 23-25 zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému.

System IZS je efektivní soustava 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. Je důležité, aby nikdo, kdo může pomoci, nebyl opomenut a navzájem si složky nepřekážely.¹⁹

Snad každý malý kluk chtěl být někdy hasičem, to vzrušující povolání a spousta zajímavé požární techniky. To lákalo od malička snad každého a říkal si: „*Hasiči jsou hrdinové, hasí oheň a zachraňují lidi z hořících budov.*“ I proto je práce hasičů veřejností velice kladně hodnocena a ceněna.

¹⁹ Integrovaný záchranný systém - HZS ČR [online]. [cit. 13.1.2022]. Dostupné z <https://www.hzscr.cz/clanek/integrovaný-zachranny-system.aspx>

2. Odpovědná osoba pro styk s veřejností

Odpovědnou osobou pro styk s veřejností je kompetentní pracovník, který je schopen v případě krizové situace poskytnout dotazujícím se novinářům prvotní informace. Pro instituci, která řeší nějakou krizovou skutečnost, je nejhorší a v podstatě nežádoucí, aby si média sama vytvářela svůj vlastní pohled na nastalý problém. Na první pohled by se mohlo zdát, že jde o okrajovou záležitost, která se u policie týká především tiskových mluvčích, několika vyjmenovaných vysokých pozic, a ještě tak vyšetřovatelů, kteří jsou ze zákona určeni k tomu, aby informovali veřejnost o tom, co vyšetřují. Bylo by to nepochybně jednodušší, odpovídalo by to vnitřním pokynům, ale v praxi to tak nefunguje. Novináři se s dotazy často obracejí i na řadové, liniové pracovníky policie. Vysvětlení je prosté. Stává se tak zpravidla v situacích, kdy se něco děje. Novináři z různých rubrik zpravodajství dorazí na místo a žádají informace od pramene, tedy od těch, kteří jsou momentálně přítomni. Ne vždy je možné novináře odkázat na tiskového mluvčího, někdy to může působit divně či dokonce směšně. Televize odvysílala záběry, kdy se reportér v pouliční anketě dotazoval náhodných chodců, koho tipují za vítěze soutěže „Zlatý slavík“. Oslovil i procházející policejní hlídku. Mladý policista se zarputilým výrazem v tváři opáčil do kamery, aby se reportér laskavě obrátil na tiskového mluvčího. Jde-li o policii, je lépe počítat s tím, že do určité míry jsou ve hře všichni. Tiskový mluvčí jsou z tohoto pohledu specialisté, odborníci, kteří v mediálních situacích nesmějí zklamat. Ale i ostatní policisté v terénu a chcete-li v „první linii“, by měli být připraveni dobře zvládnout jednoduchou komunikaci s novinářem na místě a odpovědět inteligentně na srozumitelné přímé dotazy, jestliže ze situace vyplývá, že to je ta nejpřirozenější věc a nenaráží to na žádné policejní zásady. Komunikace by měla probíhat rychle, přesně, otevřeně, vstřícně a hlavně pravdivě. Je nanejvýš žádoucí, aby subjekt převzal komunikační iniciativu a byl tak prvním, kdo zveřejní všechny negativní informace o události.²⁰

²⁰ Komunikace s médii aneb, když se objeví novináři/ Ludmila Čírtková článek Policista \CE 3\ Roč. č. 2(1999), s. 38

Může probíhat formou narychlo svolané tiskové konference, případně do redakcí zaslanou tiskovou zprávou, zasláním SMS nebo emailu, ale také informováním prostřednictvím webových stránek postiženého subjektu. Rychlou informaci v krizové situaci nám zprostředkují hromadné sdělovací prostředky (rozhlas a televize), které jsou v nasazení aktuálních zpráv velmi operativní. Ve sděleních by měla zaznít slova lítosti nad vzniklou situací, vysvětlení okolností vzniku krize (lidský faktor, náhoda, špatný technický stav, únava materiálu atd.), podle charakteru krize je vhodné připojit třeba i nestranné vyjádření odborníků. Vhodné je též zmínit chystané postupy a řešení situace, úmysl pomoci postiženým a v neposlední řadě přijatá preventivní opatření zabraňující opakování situace. Působivým bude rovněž i rozhodnutí uspořádat nějakou veřejně prospěšnou aktivitu (např. vyčištění potoka po úniku chemické látky s následným vysazením vodních živočichů), která bude veřejnosti signálem dobré vůle subjektu a zdrojem, tentokrát již pozitivních, PR témat ke komunikaci.²¹

Není striktně dáno, kdo je vhodnou osobou pro styk s veřejností. Obvykle to bývá tiskový mluvčí. Avšak je to v podstatě i každý uniformovaný příslušník, od kterého občan očekává, že mu bude schopen nastalou situaci popsat a vysvětlit.

2.1 Tiskové oddělení

Struktura tiskového oddělení je u různých subjektů odlišná. Jinak bude tento odbor fungovat na malých, ve velkých nebo ve statutárních městech. Na menším městě postačí na pozici tiskového mluvčího jedna osoba, která je schopna obsáhnout, jak komunikaci s médii, tak s veřejností. Je vhodné, aby tiskový mluvčí hovořil krátce, aby jeho posluchači neztratili pozornost. Vyjadřoval se barvitě, aby posluchače jeho projev zaujal. Je vhodné předkládat posluchačům jasné a srozumitelné informace a přesně volit slova tak, aby se v nich orientovali.

²¹ Komunikace s médii aneb, když se objeví novináři/ Ludmila Čírtková článek Policista \\CE 3\ Roč. č. 2(1999), s. 38

Předem připravené vystoupení (např. na tiskové konferenci) vyhovuje spíše introvertním typům mluvčích. Nepřipravená a improvizovaná vystoupení dobře snášejí extroverti. Každá informace se dá vyjádřit různými způsoby.

Do promluvy, která má vyznít pozitivně a má organizaci ve vysílání posloužit jako určitá forma reklamy a publicity, je vhodné používat slova, která vyznívají spíše pozitivně nebo alespoň neutrálně.

„Trojího musí řečník dbát: co říká, kde to říká a jak to říká.“

Marcus Tullius Cicero římský filozof a státník - 106–43 př. n. l.²²

Je důležité, aby tiskový mluvčí byl schopen zformulovat a projevít své názory, případně stanoviska organizace. Zároveň je potřebné dokázat přesvědčit televizní diváky či posluchače rozhlasových stanic o tom, že je promluva důvěryhodná a že průvodní slovo má patřičnou váhu. U tiskových mluvčích je velice důležitý také nonverbální projev. Sem je možné zařadit všechna gesta, mimiku, postoje, úpravu zevnějšku. Nezáleží jen na tom, co mluvčí říká, ale i na tom, jak to říká.

„Mluvit a nemyslet je totéž jako střílet a nemířit.“

Miguel de Cervantes y Saavedra²³

Známý newyorský novinář Joseph Pulitzer (tiskový magnát, zakladatel moderní žurnalistiky, vydavatel lehce bulvárních novin a nemilosrdný bojovník proti korupci) doporučoval vyjadřovat se krátce, barvitě, jasně a přesně. Při promluvě na kameru je důležité si co nejvíce odmyslet prostředí, ve kterém natáčení probíhá. Je vhodné se zaměřit na jeden nebo dva body, do kterých se mluvčí bude během svého vystoupení dívat.²⁴

²² Citáty slavných osobností [online]. [cit.10.2.2022]. Dostupné z <https://citaty.net/citaty/900-marcus-tullius-cicero-trojho-musi-recnik-dbat-co-rika-kde-to-rika-a-j/>

²³ Citáty slavných osobností [online]. [cit.10.2.2022]. Dostupné z <https://citaty.net/citaty/6299-miguel-de-cervantes-mluvit-a-nemyslet-je-totez-jako-strilet-a-nemirit/>

²⁴ Cesky a slovensky svet [online]. [cit.1.2.2022]. Dostupné z <https://www.czsk.net/svet/clanky/osobnosti/pulitzer.html>

„Dej pozor, aby jazyk nepředběhl myšlenku.“

Chilón ze Sparty, řecký filozof, který žil v šestém století před Kristem.²⁵

V závislosti na situaci a na roli mluvčího je znovu potřeba zdůraznit kvalitní přípravu. V některých případech je však potřebné improvizovat. Stane se, že média požadují vyjádření v krátkém časovém úseku. Budou požadovat co nejrychlejší a nejpresnější informace. Média se mezi sebou předhánějí, kdo dané sdělení přinese dříve. Od toho je totiž dáno procento úspěšnosti ve sledování sdělovacího prostředku. Nejdůležitější je se na vystoupení pečlivě připravit. Zároveň si uvědomit, že člověk je tvor omylný, a proto nemusí být mluvčí z drobného přeřeknutí traumatizován. Musí se tvářit jakoby nic a plynule pokračovat. Prostě se pokusit z nepříjemné situace nějak vybruslit. Nejhorší je, když se zaseknou a snaží se chybu opravit. Tím na chybu posluchače jen upozorní. V případě, že mluvčí vystupuje na veřejnosti nebo před kamerou poprvé, je pro něj všechno nové a neznámé. Čím více vystoupení učiní, tím se bude více orientovat v situaci, která nastane. Dalším nežádoucím jevem je tréma. Je to však přirozený projev chování, který se vyskytuje jak u dospělých, tak i u dětí. Je to stav určité nervozity před důležitou schůzkou nebo jednáním. Mezi příznaky trémy může patřit: bušení srdce, třes, pocení nebo zimnice, sucho v ústech, porucha příjmu potravy apod. Trému máme všichni, ale u každého se projevuje jiným způsobem. Tak tomu může být po určitých letech praxe i u profesionálních tiskových mluvčích. Nabytými zkušenostmi se odpovědná osoba pro styk s veřejností stává sebejistější i v případech prezentace komplikovaných situací.

2.1.1 Podmínky poskytování informací

Policie při komunikaci s médii a veřejností postupuje v souladu se zákony:

- Zákon č. 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, upravuje zásady pro stanovení informací utajovaných, podmínky pro přístup k nim a další požadavky na jejich ochranu.

²⁵ Citáty slavných osobností [online]. [cit.1.2.2022]. Dostupné z <https://citaty.net/autori/chilon-ze-sparty/>

- § 8 a zákona č. 141/1991 Sb. o trestním řízení soudním
- Zákon č. 45/2013 Sb. o obětech trestných činů
- Zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím
- Závazný pokyn policejního prezidenta č. 157/2008 Sb. o zajišťování svobodného přístupu k informacím v PČR
- Zákon č. 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti
- Nařízení MV č. 70/2007, kterým se stanoví postup v MV při zajištění práva fyzických a právnických osob na poskytování informací
- Zákon č. 101/2000Sb. o ochraně osobních údajů
- Závazný pokyn policejního prezidenta č. 215/2008 Sb. o ochraně osobních údajů
- Nařízení MV č. 96 /1999, kterým se upravuje postup při poskytování informací sdělovacím prostředkům a veřejnosti
- Závazný pokyn policejního prezidenta č. 137/2009, o organizaci Policie České republiky
- Nařízení MV č. 49/2009, kterým se upravuje poskytování letecké podpory policejními vrtulníky

Na základě § 2 odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím mají státní orgány, územní samosprávné celky a jejich orgány dále pak veřejné instituce, kterým zákon svěřil rozhodování o právech, právech chráněných zájmech nebo povinnostech fyzických nebo právnických osob v oblasti veřejné správy, a to pouze v rozsahu této jejich rozhodovací činnosti povinnost poskytovat informace. Informací se pro účely tohoto zákona rozumí jakýkoliv obsah nebo jeho část v jakékoliv podobě, zaznamenaný na jakémkoliv nosiči, zejména obsah písemného záznamu na listině, záznamu uloženého v elektronické podobě nebo záznamu zvukového, obrazového nebo audiovizuálního. Povinnost poskytovat informace se netýká dotazů na názory, budoucí rozhodnutí a vytváření nových informací.²⁶

²⁶ Zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím [online]. [cit.11.2.2022]. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-106>

O informaci může žádat každá fyzická i právnická osoba, a to ústně, písemně či prostřednictvím sítě nebo služby elektronických komunikací příslušnému povinnému subjektu. Žádost o informaci se podává povinnému subjektu, v jehož působnosti je daná informace. V případě, že se žádost dotýká práv třetích osob, budou žádost a základní údaje o žadateli poskytnuty této osobě k možnosti uplatnění jejích práv. Lhůta pro vyřízení žádosti o informace je 15 dnů ode dne přijetí žádosti nebo od doplnění žádosti. V případě, že požadované informace se nevztahují k působnosti MV, žádost odloží a tuto odůvodněnou skutečnost sdělí do 7 dnů ode dne doručení žádosti žadateli. Pokud Ministerstvo vnitra odmítne zcela nebo zčásti poskytnout žadateli jím požadované informace, vydá o tom rozhodnutí ve lhůtě pro vyřízení žádosti.²⁷

2.2 Pravidla pro komunikaci s médii

Svou nezastupitelnou roli hrají i vztahy s médii neboli media relations. Zásadní úlohou je práce s médii, prostřednictvím této cesty se odehrává značná část komunikace v rámci PR. Média mají zásadní vliv na utváření společenského názoru a veřejného mínění. MR jsou dlouhodobou a systematicky promyšlenou činností instituce, která se má snahu systematicky spolupracovat s médii a budovat tak vzájemné dobré vztahy. *„Hlavním požadavkem budování vztahů se sdělovacími prostředky je dodání informací, která média žádají ve vhodné formě a ve správném čase.“* Velice účinným nástrojem komunikace, kterým lze médiím předat potřebné informace jsou tiskové zprávy. Tiskový mluvčí nebo osoba, která je pověřena pro kontakt i médii připravuje tiskové zprávy individuálně na každou jednotlivou událost. Ty jsou poté rozesílány elektronicky dle databáze médií. Samozřejmostí je poskytnutí informací prostřednictvím telefonu či videohovoru. Nesmíme zapomenout ani na fotografie ke konkrétní události, ty pak mohou mít významnou roli v náhledu veřejnosti na danou situaci.²⁸

²⁷ Ministerstvo vnitra ČR [online]. [cit.11.2.2022]. Dostupné z <https://www.mvcr.cz/clanek/jak-zadat-o-informace-453908.aspx>

²⁸ VĚRČÁK, V., GIRGAŠOVÁ, J., LIŠKAŘOVÁ, R. *Media relations není manipulace*. Praha: Ekopress, 2004. ISBN 80-8611-943-2.s.46-48

Média bývají označována za sedmou velmoc, jejímž výsostným územím je veřejný prostor. Vhodná volba formy a způsobu použití mediální prezentace v jednotlivých situacích může mít významný vliv na formování veřejného mínění.²⁹

Jednat s druhými a srozumitelně jim sdělit nějakou zprávu či informaci obvykle není problém. Zpravidla dovedeme být uvolnění a působit slušným dojmem znalého, informovaného a zajímavého člověka. Ze sdělování informací se ovšem může stát nervy drásající zážitek, jestliže se do této jinak běžné aktivity vloží novináři. Je důležité si uvědomit, že co řekneme, ale dokonce i to, co neřekneme, může mít velký vliv na veřejné mínění, reputaci a publicitu.³⁰

2.3 Media relations v marketingovém mixu

Ve vztahu k médiím mají svou nezastupitelnou úlohu vztahy s médii neboli media relations, a to zvláště v případě krizové komunikace. Jejich podstatou je práce s médii, skrze kterou se odehrává značná část komunikace v rámci public relations. Právě média mají zásadní vliv na utváření společenského povědomí a mínění. MR jsou dlouhodobou a promyšlenou aktivitou společnosti spočívající v koncepční a systematické práci se zástupci médií a budování pozitivních vztahů s nimi. Komunikace s médii neboli MR jsou důležitou částí firemní komunikační strategie, jsou klíčová a nezastupitelná. Tyto nástroje mohou organizaci pomáhat vytvářet efektivní vztahy s veřejností, které pak mají za cíl pozitivní publicitu a úspěšnou medializaci. Marketingový mix je spojení čtyř základních marketingových pravidel, které firma používá k tomu, aby byla úspěšná a konkurenceschopná.³¹

Součásti marketingového mixu

Marketingový mix, nazývaný také 4 P, reprezentuje strategickou pozici produktu na trhu pomocí 4 parametrů:

²⁹ VĚRČÁK, V., GIRGAŠOVÁ, J., LIŠKAŘOVÁ, R. *Media relations není manipulace*. Praha: Ekopress, 2004. ISBN 80-8611-943-2.s.46-48

³⁰ Komunikace s médii aneb, když se objeví novináři/ Ludmila Čírtková, článek Policista \CE 3\ Roč. č. 2(1999), s. 38

³¹ Marketingový mix – Wikipedie [online]. [cit. 13.2.2022]. Dostupné z https://cs.wikipedia.org/wiki/Marketingov%C3%BD_mix

- Výrobek (Product): uspokojuje potřeby zákazníka
- Cena (Price): hodnota výrobku pro zákazníka
- Místo (Place): místo, distribuční cesty
- Propagace (Promotion): nejviditelnější část marketingového mixu se zabývá propagací výrobků či služeb

Používání marketingového mixu

Marketingový mix představuje a konkretizuje všechny kroky, které organizace dělá, aby vzbudila poptávku po produktu či službě. Tyto kroky se rozdělují do čtyř proměnných:

Produkt označuje nejen samotný výrobek nebo službu (tzv. jádro produktu), ale také sortiment, kvalitu, design, obal, image výrobce, značku, záruky, služby a další faktory, které z pohledu spotřebitele rozhodují o tom, jak produkt uspokojí jeho očekávání.

Cena je hodnota vyjádřená v penězích, za kterou se produkt prodává. Zahrnuje i slevy, termíny a podmínky placení, náhrady nebo možnosti úvěru.

Propagace říká, jak se spotřebitelé dozví o produktu (od přímého prodeje přes public relations, reklamu a podporu prodeje).

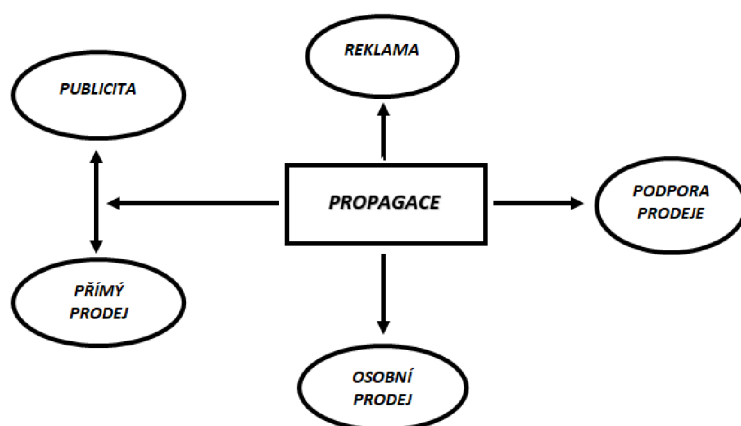
Místo uvádí, kde a jak bude produkt prodáván, včetně distribučních cest, dostupnosti distribuční sítě, prodejního sortimentu, zásobování a dopravy.

Top 5 prvků propagačního mixu

Prvky propagačního mixu se také nazývají nástroje, prostředky nebo komponenty. V podstatě existuje pět prvků zapojených do propagačního mixu. Jak je z diagramu patrné, MR jsou jednou z podskupin public relations, které jsou součástí jednoho ze základních nástrojů marketingového mixu, promotion.³²

³² Marketingový mix – Wikipedie [online]. [cit. 1.2.2022]. Dostupné z https://cs.wikipedia.org/wiki/Marketingov%C3%BD_mix

Obrázek 1 Pět prvků propagačního mixu



Zdroj: Top 5 Elements of Promotion Mix [online]. [cit. 1.2.2022] Dostupné z <https://www.yourarticlelibrary.com/marketing/promotional-mix/top-5-elements-of-promotion-mix-with-diagram/48643>

2.3.1 Pozice media relations v oblasti public relations

Podstatou MR je práce s médii, skrze které se odehrává značná část komunikace v rámci PR. Právě média mají neocenitelný vliv na utváření společenského mínění. Pozitivní publicity dosáhnou instituce lépe, jestliže mají dobře nastavenou součinnost s novináři, mají oboustrannou důvěru a ochotu spolupracovat. Hlavním požadavkem budování vztahů se sdělovacími prostředky je dodání informací, které média požadují ve vhodné formě a ve správný čas.³³

2.3.2 Nástroje media relations

Jedním z nástrojů MR jsou i prostředky individuálního působení jakými jsou osobní schůzky a známosti s novináři. Ty hrají v oboru MR velký význam. Pokud je osobní znalost konkrétního novináře, pak se tím zvyšuje pozice organizace jako důvěryhodného zdroje informací, ale i celá efektivita práce.³⁴

³³ VĚRČÁK, V., GIRGAŠOVÁ, J., LIŠKAŘOVÁ, R., *Media relations není manipulace*. Praha: Ekopress, 2004. ISBN 80-8611-943-2.s.47

³⁴ POSPÍŠIL, J. *Jak na média*. Kralice na Hané: Computer Media, 2011. ISBN 978-80-7402-071-1 s.74-85

V rámci osobních schůzek je vhodné se vystříhat nadřazenému postoji vůči žurnalistům. Telefonní hovor slouží jako předstupeň osobního setkání s novinářem. Písemný kontakt prostřednictvím elektronické komunikace nebo dopisu slouží především k tomu, aby organizace dala novinářům vědět, že má zájem spolupracovat a poskytnout zajímavé informace. Tisková zpráva patří mezi základní prostředky pro komunikaci s médii a je důležitým prostředkem, který umožňuje subjektu zveřejňovat informace. Jejím prostřednictvím lze upozorňovat novináře na novinky, které je možné dále zpracovat v článku v určeném médiu. TZ má sloužit redaktorům jako základní informační východisko k určité problematice, která bude dále zpracovávána na stránkách novin či časopisů. Tiskovou konferenci je možné označit jako vrcholek oboru MR. Na tiskové konferenci je mluvčí v přímé interakci s médii a některé konference mohou být dokonce vysílány i živě.

Jedná se o oficiální setkání zástupců organizace s novináři, které se odehrává v reálném čase, za přítomnosti někdy i desítek zástupců tisku. Tisková konference je náročná nejen z hlediska finančního, organizačního či logistického, ale i vnitřně pro osoby, které zde vystupují. Mediální akce jsou příležitostmi, jak lze novinářům velmi zajímavou a neotřelou formou sdělit potřebné informace. Mediální akcí může být v podstatě cokoliv, například otevření podporovaného útulku pro psy, výsadba stromů, vernisáž výstavy či křest knihy.³⁵

³⁵ POSPÍŠIL, J. *Jak na média*. Kralice na Hané: Computer Media, 2011. ISBN 978-80-7402-071-1 s.74-85

3. Problematika krizové komunikace

Komunikace s médii je proces, kterému se nevyhne žádná organizace ani firma. Hlavním cílem tohoto procesu informovat média o novinkách, akcích, postojích či názorech organizace. Krizová mediální komunikace je snaha o přesné rozpoznání problému, identifikování jeho jádra a následné uspokojujivé vyřešení ve prospěch subjektu, který byl tímto dotčen. Krizová komunikace je komplex celé řady jednotlivých částí.

- Prevence a předcházení problémům
- Identifikace exponovaného mediálního problému
- Analýza jeho příčin, hledání jádra a popis aktuální podoby
- Plánování a realizace kroků k řešení problému
- Evaluace účinnosti těchto kroků, jejich hodnocení a optimalizace
- Uzavření mediálního problému
- Hodnocení uzavřeného problému, identifikace kroků k jeho neopakování

Pro účinnou krizovou komunikaci je nezbytné, abychom vnímali realisticky její možnosti a potenciál. Krizová komunikace se soustředí na řešení mediálního problému v okamžité rovině. V dlouhodobé perspektivě je ale nezbytným předpokladem úspěchu to, abychom se nevěnovali pouze mediálnímu obrazu problému, ale také jeho jádru.³⁶

Desatero krizové komunikace

- Korporace hovoří nejen v dobách „normálních“, ale především v dobách konfliktních či krizových zásadně „jedním jazykem“.
- Mluvčí musí být schopen přesvědčit o své kompetenci.
- Nečekat, až se nepříjemných skutečností zmocní sdělovací prostředky z jiných zdrojů.³⁷

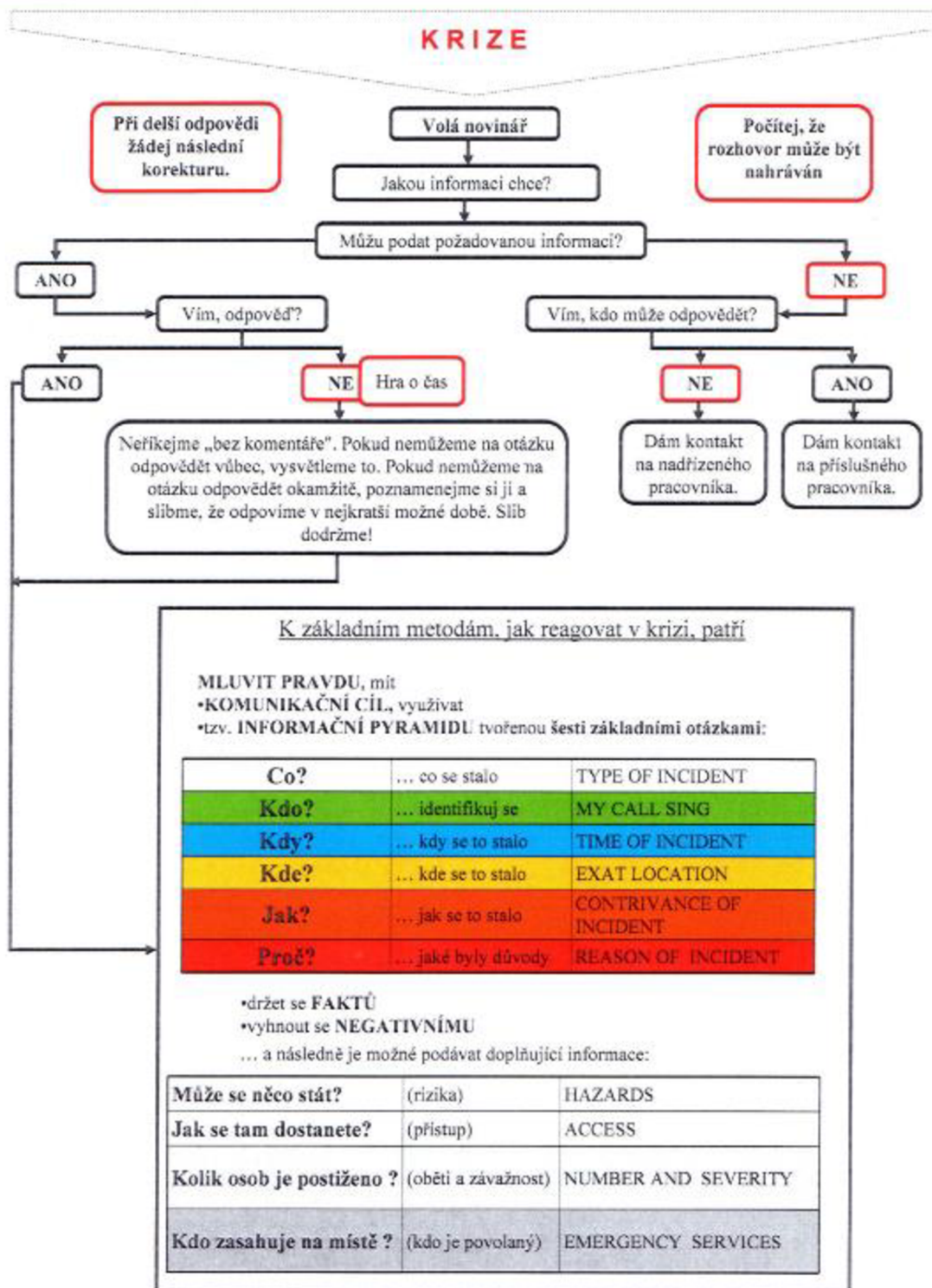
³⁶ BEDNÁŘ, V. *Krizová komunikace s médii*, Praha: Grada, 2012, ISBN 978-80-247-3780-5, s.52

³⁷ NĚMEC, P., *Public relations komunikace: v konfliktních a krizových situacích*. Praha: Management Press, 1999, ISBN 80-85943-66-2, s.52

- Všechny informace musí být k dispozici v „reálném čase“.
- Pokud nemohou být určité informace uvolněny, aniž by o tom rozhodli odpovědní pracovníci, musí být nedvojsmyslně řečeno proč.
- Ať již je situace jakkoli nepřehledná a složitá, musí vedení a mluvčí podniku zachovat chladnou hlavu.
- Důležité je nejen postupovat podle plánu (s nutnými operativními odchylkami), ale také zaznamenávat průběh krize a odpovídající reakce okolí.
- Rozhodně je vhodnější zpočátku připustit raději horší variantu a situaci nikdy nezlehčovat.
- Nikdy nesvalujte vinu na jiné a vždy zachovejte chladnou hlavu.
- Nečekat na projevy sympatií. Ty se nedostaví samy, pokud jsme si pro to nevytvořili zálohu dříve. Nezlobit se v případě, že „náš“ sdělovací prostředek píše „proti nám“. Věřit ve zvrát k lepšímu a dělat vše pro to, aby nastal.³⁸

³⁸ NĚMEC, P., *Public relations komunikace: v konfliktních a krizových situacích*. Praha: Management Press, 1999, ISBN 80-85943-66-2, s.52

Obrázek 2 Schéma krizové komunikace



Zdroj: LEŠKO, L. Fakulta vojenského zdravotnictví Univerzity obrany, Hradec Králové. Krizová komunikace s médii

Na krizové situace by se měly významné subjekty, kterých se může potenciálně krizová komunikace dotýkat, včas a řádně připravit. Problémy by měly předpokládat a vypracovat si předem připravený krizový komunikační plán. Součástí toho jsou například i předpřipravené tiskové zprávy či seznamy osob krizového týmu, které budou klíčové skupiny veřejnosti informovat. Dále bývá řečeno, kdo se jako první dostaví co nejdříve na místo události, kdo bude jednat s úřady, hasiči, policií, kdo s pojišťovnou, partnery, médii apod. Po zvládnutí krizové situace je důležité vypracovat analýzu postupu a poučit se z nezdarů. Takto získané zkušenosti lze použít ke zlepšení komunikačních schopností v krizových situacích. Krizová komunikace probíhá ve stresu, pod velkým tlakem veřejnosti a médií. S tím je spojené velké množství různých emocí. Zvládnout krizovou situaci je otázka psychické odolnosti a zkušeností.³⁹

³⁹ VĚRČÁK, V., GIRGAŠOVÁ, J., LIŠKAŘOVÁ, R., *Media relations není manipulace*. Praha: Ekopress, 2004. ISBN 80-8611-943-2.s.40-42

4. PČR, MP, ostatní subjekty

4.1 Policie České republiky

Policie klade stále větší důraz na preventivní přístup k řešení problémů kriminality, dopravní nehodovosti a dalších souvisejících společenských patologických jevů, jako je alkoholová nebo drogová závislost, domácí násilí nebo šikana ve škole či na pracovišti. Preventivní činnost se stává každodenní součástí služby uniformovaných i neuniformovaných policistů. Preventivní aktivity policie jsou zaměřeny na základě analýz statistických údajů kriminality a dopravní nehodovosti s využitím konkrétních poznatků z výkonu služby, jak na celostátní, tak i na regionální úrovni. Nejvýznamnějším partnerem policie při realizaci záměrů prevence jsou orgány státní správy a samosprávy. PČR poskytuje nezbytnou odbornou podporu při zpracování projektů zpracovaných místními úřady a podílí se na jejich uskutečňování. Nejčastějšími cílovými skupinami aktivit PČR v oblasti sociální i situační prevence jsou děti a mládež.⁴⁰

Policie se například svojí preventivní činností přímo v terénu nebo ve školách a veřejných akcích snaží o snižování kriminality na všech úrovních a předcházení a ochraně společnosti proti nežádoucímu sociálnímu, případně kriminálnímu jednání osob. Policie má za cíl předcházet příčinám kriminality tím, že prosazuje právo dané zákonem. Trestní sankce jsou v této souvislosti ponechávány stranou, i když mají eventuální preventivní účinek. Prevence kriminality je úzce spjata s prevencí dalších sociálně patologických jevů, jako jsou například různé závislosti, látkového či nelátkového charakteru, herní závislost a s tím spojená majetková trestná činnost, případně další antisociální chování: domácí násilí, záškoláctví, drobné krádeže, šikana a další trestná činnost.⁴¹

⁴⁰ Policejní prezidium ČR, *Policie České republiky*, Praha 2010, ISBN 978-80-254-7700-7, s.74

⁴¹ MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc.s.25

Při synergickém působení více faktorů na osobu je možné pomocí různých preventivních aktivit posílit její roly v okolí a ve společenském kolektivu jako takovém. Rodinné prostředí či případná náhradní péče má zásadní vliv na formování osobnosti člověka již od raného dětství. Některá témata přednášek realizovaná v posledním období útvary Policie ČR: ⁴²

- Prevence zaměřená na děti a mládež
- Jak zajistit bezpečí pro děti
- Šikana
- Drogová problematika
- Senioři-podvody a násilí na seniorech
- Bezpečí v dopravě chodci, cyklisté, řidiči
- Dopravní zpravodajství
- Jak se chovat na dálnici
- Jak se chovat při dopravní nehodě-Řidiči, domluvte se!
- Domácí násilí-institut vykázání
- Majetková kriminalita
- Kapesní krádeže
- Krádeže uměleckých děl

Videoklipy s preventivní tematikou, kde se představující jednotlivé složky a činnosti PČR je možné vidět na [youtube.com/policiecz](https://www.youtube.com/policiecz).⁴³

⁴² MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc.s.25

⁴³ Policie ČR - YouTube [online]. [cit. 10.2.2022]. Dostupné z <https://www.youtube.com/policiecz>

4.2 Městská policie

Strážníci zařazení na pozici metodik prevence kriminality se věnují zejména přednáškové činnosti formou besed s různou tematikou, prezentací činnosti MP a účasti na akcích pro veřejnost. Vytváří také prezentační materiály a didaktické pomůcky pro podporu přednášek s dopravní tematikou, posilování právního vědomí, osobní bezpečnosti, pomoc bližnímu ale i sobě, mezilidským vztahům, vztahu k životnímu prostředí, ke svému okolí a městu a mnoho dalších. Spolupodílí se na zajištění veřejného pořádku při konání kulturních, sportovních a společenských akcí a pořizuje videozáznamy či fotodokumentace z těchto akcí. Metodici prevence tráví pravidelně několik hodin týdně na přednáškách ve školách, na besedách určených pro veřejnost nebo na přípravě a realizaci preventivních a jiných aktivit. Rovněž je důležitá i následná prezentace vlastní činnosti metodiků prevence v médiích.⁴⁴

4.3 Neziskové organizace

Na poli primární prevence působí i různé neziskové organizace, zapsané spolky, případně i firmy. Velmi vhodné se jeví využití specializovaných aktivit a programů, které jsou prováděny jako cílené preventivní aktivity jako je například projekt protidrogové prevence REVOLUTION TRAIN s doprovodným programem, besedami a přednáškami ve školských zařízeních. Vlakovou soupravu tvoří celkem šest vagonů. Vagony jsou uzpůsobeny do podoby multimediálních sálů v nichž se v několika rovinách odehrává příběh o příčinách, vývoji a důsledcích drogové závislosti. Návštěvníci tímto příběhem procházejí a díky možnostem interaktivních technologií se aktivně stávají jeho účastníky.⁴⁵

⁴⁴ MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc.s.32

⁴⁵ MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc. s.30

Cílovou skupinou jsou žáci a studenti všech typů škol a jejich učitelé. Jde především o děti a mládež ve věku 12-17 let. Další cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi a dospívajícími ve věku 10-17 let a další zástupci veřejnosti, kteří se zajímají o danou problematiku. Při tvorbě návazných programů využívá tento projekt data získaná z anonymních dotazníků od desetitisíců dětí, které vlakem prošly. Tyto informace pomáhají objasnit příčiny a aktuální situaci v užívání drog v jednotlivých městech. Poznatky užitečné pro další působení v rámci primární i sekundární prevence mohou využít metodici, pedagogové, výchovní poradci i další.⁴⁶

⁴⁶ MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc. s.31

5. Možnosti preventivního působení

5.1 Cíle působení

Všechny vzdělávací cíle na vyšších úrovních jsou podmíněny zvládnutím a dosažením úrovně předchozích. Nezvládnutí nebo neúplné zvládnutí jedné úrovně obvykle zakládá problémy při dosahování úrovně vyšších. Vzdělávací cíle je nutné aplikovat i na besedách metodiků prevence kriminality. Následně pak při opakovaných přednáškách navazovat na předchozí vyložená témata a přecházet pak dále ke složitějším výkladům.⁴⁷

5.2 Formy působení

Formy působení z didaktického hlediska na žáky a předškolní děti mohou být různé. Je třeba však vycházet z jejich kognitivních schopností v daném věku a využívat metody zejména praktické, směřované k demonstračním činnostem a ukázkám tak, aby byly děti vtahovány do samotné výuky aktivně a nebyla obsáhlým výkladem snížena jejich dlouhodobá pozornost. Je také vhodné se zaměřit na vlastní organizaci výuky, a to zejména tak, aby přednášející mohl stanovené cíle k danému tématu optimálně realizovat. Formu působení přednášky je také nutné zvolit dle velikosti a konkrétního věkového složení skupiny, se kterou bude metodik prevence pracovat. Pro bližší znázornění a pochopení přednášeného tématu je vhodné použít např. hračky, různé pomůcky, fotografie nebo videoprojekci.⁴⁸

⁴⁷ MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc.s.33

⁴⁸ MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc. s.36

5.3 Vývoj preventivní činnosti MP Plzeň

Městská policie Plzeň byla založena v květnu 1992 a aktivity spojené s preventivní činností byly realizovány v rámci běžné obchůzkové služby strážníků. V letech 1998-2002 již byly u MP Plzeň připravovány některé projekty situační prevence. V malém rozsahu byla také prováděna i přednášková činnost na školách. Od roku 2002 byla zřízena nově funkce metodika prevence kriminality a započaly tak cílené aktivity, příprava a realizace různých preventivních projektů. Byla zřízena skupina prevence, kde byli dva strážníci, zařazení pod oddělení SMEK a řízení přímo velitelem městské policie. Od roku 2010 je u Městské policie Plzeň vytvořen samostatný Odbor analýzy a prevence kriminality-OAPK, který má vedoucího a sedm metodiků prevence kriminality, kteří se specializují na jednotlivé věkové kategorie.⁴⁹

5.4 Odbor analýzy a prevence kriminality MP Plzeň

V současné době působí u MP Plzeň na pozici metodik prevence 6 strážníků. Věkové kategorie mají jednotlivě rozděleny od dětí v mateřských školách až po žáky na prvním a druhém stupni základních škol. Rovněž přednáší i u studentů středních škol, gymnázií a u studentů učňovských oborů. Dva strážníci se pak věnují výhradně seniorům. Hlavní náplní OAPK je zapojení MP Plzeň do preventivních aktivit organizovaných a koordinovaných orgány města Plzně. Pracovníci OAPK samostatně i ve spolupráci s jinými institucemi připravují, organizují a uskutečňují projekty týkající se tématu prevence kriminality. Odbor se svou činností zaměřuje na snižování kriminality ve městě a na celkovou bezpečnost občanů města Plzně.⁵⁰

⁴⁹ MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc. s.27

⁵⁰ MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc. s.28

Metodici OAPK soustřeďují svou pozornost na prevenci sociálně patologických jevů, dopravní a protidrogovou problematiku. Odbor dále zajišťuje a zpracovává analýzy činnosti své i pracovních aktivit všech služeben MP Plzeň. Výstupy z těchto analýz jsou předávány spolupracujícím složkám (PČR, jednotlivé úřady městských obvodů, Odbor bezpečnosti a prevence kriminality magistrátu města Plzně, Odbor krizového řízení města Plzně), které s vyhodnocenými informacemi dále pracují a mohou tak reagovat na situaci ve městě. OAPK realizuje projekty prevence kriminality a spolupracuje s dalšími subjekty při naplňování programů primární prevence kriminality na území města Plzně, ale i v rámci Plzeňského kraje.⁵¹

Uskutečněné projekty

Dopravní tematika–S rozvahou na kole, Bezpečně na přechodu, Škola smyku, Dopravní hřiště-MŠ, Semináře pro pedagogy MŠ, Bezpečně na procházku – reflexní vesty pro děti a stavěcí terče pro učitele, opilecké brýle

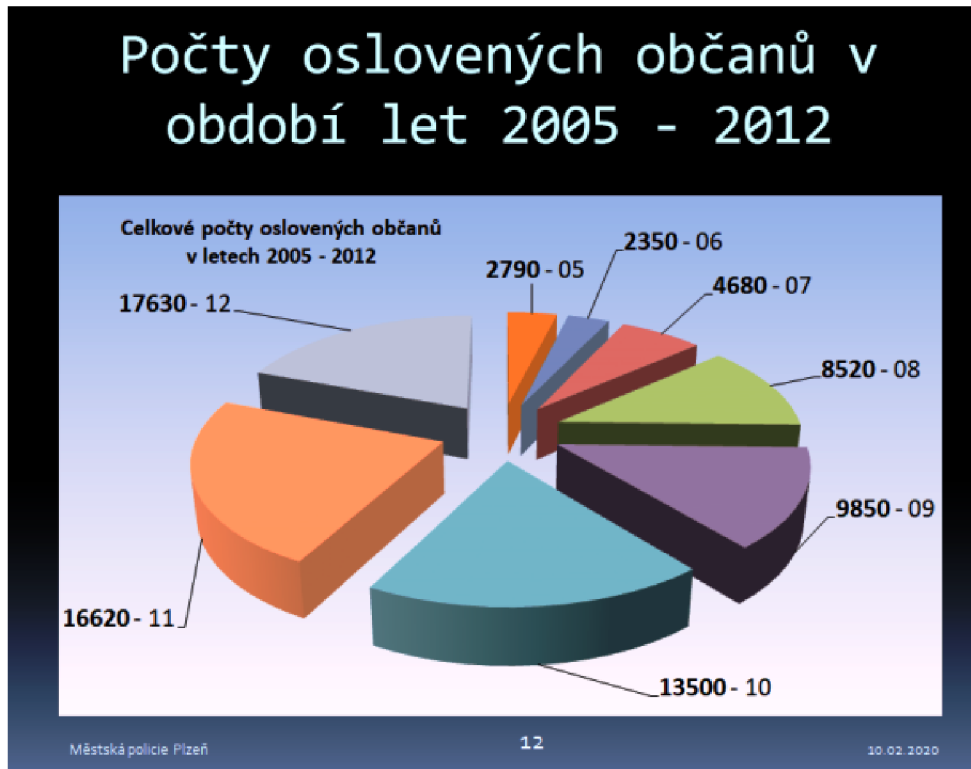
Sociální prevence–SENIOR (kluby seniorů, bezpečnostní řetízky a kukátka, Tísňová linka pro seniory), Klub pro děti z vyloučených lokalit, spolupráce s FOD, Letní dětský tábor pro děti ze sociálně znevýhodněného prostředí, realizace klubu pro děti z vyloučené lokality

Kontroly na alkohol – spolupráce s OSPOD, cyklostojany, fotopasti, Branný den pro ZŠ, Omalovánky s výkladem pro MŠ a 1.stupeň ZŠ, informační nástěnky na ÚMO, Alkohol do školy nepatří, Prezentační stan MP, webové stránky MP, Presentační DVD ⁵²

⁵¹ MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc. s.32

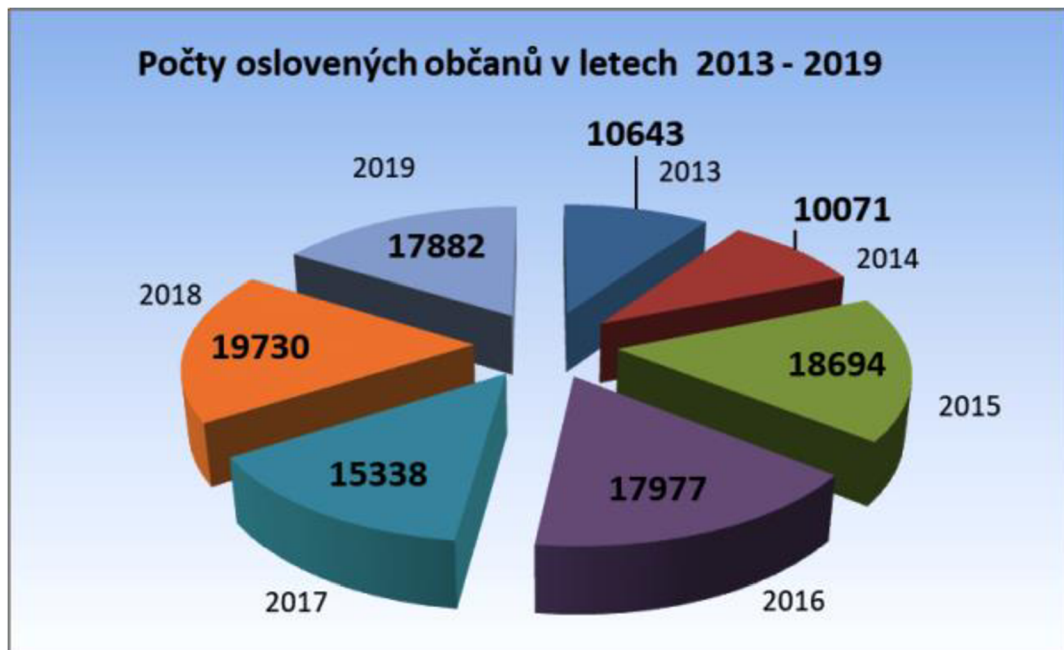
⁵² MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc. s.33

Graf 1 Počty oslovených občanů v letech 2005-2012



Zdroj: Městská policie Plzeň, OAPK

Graf 2 Počty oslovených občanů v letech 2013-2019



Zdroj: Městská policie Plzeň, OAPK

Obrázek 3 Preventivní stan a skákací hrad MP Plzeň



Zdroj: Městská policie Plzeň, OAPK

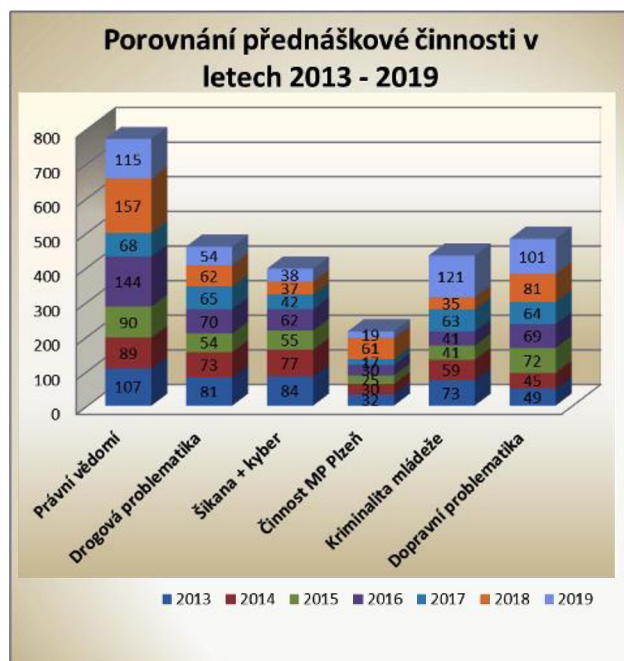
5.4.1 Přednášková činnost

V roce 2019 bylo OAPK realizováno 688 besed, seminářů či společných sezení pro všechny skupiny obyvatelstva. Celkově bylo metodiky prevence kriminality osloveno cca 18000 občanů z Plzně. Kromě besední, přednáškové a osvětové činnosti, realizují strážníci OAPK několik projektů prevence kriminality. Jsou to projekty podporované městem Plzní, jednotlivými ÚMO či Ministerstvem vnitra ČR. Témata přednášek a besed jsou vytvářena na základě plánů a potřeb objednavatelů – což jsou v tomto případě zejména mateřské a základní školy, střední školy a gymnázia. Je navázána úzká spolupráce s metodiky prevence na jednotlivých ZŠ a SŠ. Metodici jsou také zapojeni v multidisciplinárních týmech a jsou koordinátory činnosti preventivních aktivit MP Plzeň. Součástí preventivních aktivit musí být rovněž hodnocení dopadů, a s tím související evaluace vlastní činnosti. Evaluace se zaměřuje na vyhodnocování průběžných testů znalostí a dovedností dětí, mládeže a občanů.⁵³

⁵³ MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc. s.41

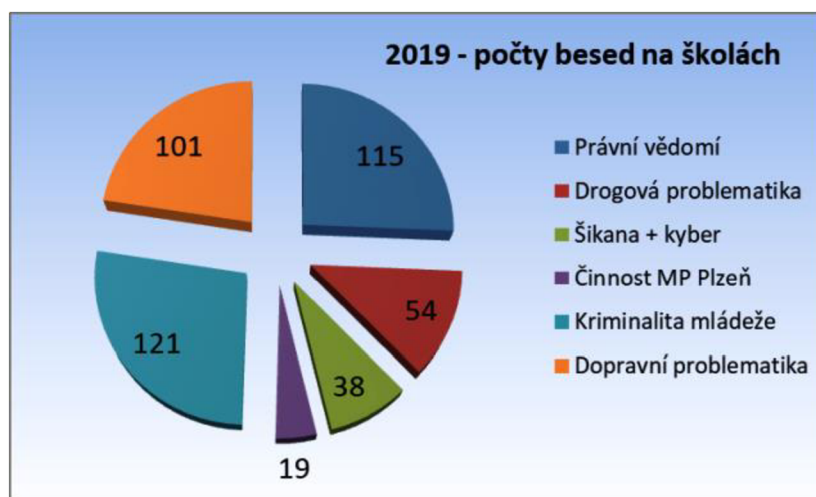
Zkoumají se dopady, případně možnost změny zaměření preventivních aktivit tak, aby byl dopad na cílové skupiny co největší, případně aby přednášky reagovaly na přizpůsobení se nové bezpečnosti a společenské situaci.⁵⁴

Graf 3 Porovnání přednáškové činnosti v letech 2012-2019



Zdroj: Městská policie Plzeň, OAPK

Graf 4 Počty besed za rok 2019



Zdroj: Městská policie Plzeň, OAPK

⁵⁴ MARCELOVÁ, K. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc. s.39

Obrázek 4 Objednávkový list preventivních aktivit

Objednávkový list preventivních aktivit Odboru analýzy a prevence kriminality Městské policie Plzeň

Já, níže uvedený žadatel, objednávám u Městské policie Plzeň tyto preventivní služby:

Beseda na preventivní téma:
Účast MP Plzeň na akci:
Datum a hodina uskutečnění:
Místo realizace:

Další možné aktivity:

1. Preventivní stan ano / ne*
2. Skákací hrad ano / ne*
3. Ukázka práce psavoda ano / ne* - v případě **ano** uveďte hodinu ukázky
4. Značení jízdních kol ano / ne*

Žadatel:
Organizace:
Kontaktní údaje:
Podpisové doložky:
Datum podání žádosti:

Strana I

Hodnocení činnosti

Dne uskutečnila Městská policie Plzeň (OAPK) preventivní besedu
na téma v rozsahu hodin.

Realizovali strážníci MP Plzeň:
.....
.....

Vyhodnocení: *

Vynikající Výborná Průměrná Dostatečná Nedostatečná

Slovní hodnocení:
.....
.....
.....

Datum hodnocení:

Podpis a razítko hodnotitele:
.....

|

Zdroj: Městská policie Plzeň, OAPK

Hodnocení besed na preventivní téma:

„Velmi zajímavá beseda, která tématem spadala do ŠVP – Bezpečná cesta do školy. Byly použity příběhy na základě osobních zkušeností, promítnuty obrázky.“⁵⁵

„Děti byly upoutané, pozorné, beseda je bavila, mohly se zapojit a reagovaly na podněty přednášejícího. Vaše besedy mají dobrou úroveň a s dětmi se pracuje zajímavě a odborně.“⁵⁶

„Velmi dobře připravený program pro děti s pestrými aktivitami. Přátelský a zdvořilý přístup paní policistky. Všechny děti měly možnost se vyjadřovat. Dětem se beseda moc líbila a všechny se aktivně zapojily.“⁵⁷

„Velmi pěkně připravená beseda, připravené hry prověřily znalosti dětí, přinesly důležitá ponaučení pro bezpečný pohyb dětí doma, v přírodě, v obchodě apod. využití rekvizity dodaly besedě spád a pestrost. Lektorka zohlednila věk dětí (3-6 let), komunikovala s dětmi přívětivě, věcně zdůraznila hrozící nebezpečí a důležité poznatky k zapamatování.“⁵⁸

„Velmi poučná beseda. Paní policistka přizpůsobila citlivě prezentaci věkové kategorii 10-11 let. Děkujeme, moc pěkné.“⁵⁹

5.4.2 Preventivně výchovná činnost

Již několik let organizují metodici MP Plzeň ve spolupráci s orgány města letní dětský tábor pro děti ze sociálně znevýhodněných rodin. Tohoto projektu se účastní děti ve věku 8-12 let, v maximálním počtu 15 dětí.⁶⁰

⁵⁵ Pedagog 17.ZŠ Plzeň, [cit. 23.11.2021]. téma Bezpečně v dopravě–1 vyučovací hodina-2.A.

⁵⁶ Pedagog 49.MŠ Plzeň, [5.1.2020]. téma Setkání s cizí osobou-1 vyučovací hodina-třída Medvídka

⁵⁷ Pedagog 63.MŠ Plzeň, [18.5.2021]. téma Bezpečně v dopravě–1 vyučovací hodina

⁵⁸ Pedagog 81.MŠ Plzeň, [11.10.2021]. téma Setkání s cizí osobou–1 vyučovací hodina

⁵⁹ Pedagog ZŠ Plzeň-Újezd, [14.12.2021]. téma Netolismus–1 vyučovací hodina-5.tř.

⁶⁰ MĚSTSKÁ POLICIE PLZEŇ *Projekt prevence kriminality LDT* (vnitřní dokument)

Výběr provádí vedoucí oddělení pro sociálně právní ochranu dětí a mládeže a pedagogové ze ZŠ, kteří denně přichází s těmito dětmi do kontaktu a detailně znají jejich rodinné prostředí. Vzhledem k rodinné sociální situaci neměly tyto děti nikdy možnost zúčastnit se dětského tábora. Celý týdenní pobyt se řídí předem připraveným programem a denním režimem, kde nechybí sportovní disciplíny, vědomostní soutěže a soutěže zručnosti. Dále zde probíhají besedy na téma zvyšování právního vědomí dětí, drogová problematika, ale je čas i na relaxaci. Hlavním cílem projektu je pozitivně motivující výchovné působení na děti vyrůstající v sociálně nepodnětném rodinném prostředí a nabídnutí možnosti smysluplného trávení jejich volného času.⁶¹

Obrázek 5 LDT pořádaný MP Plzeň



Zdroj: Městská policie Plzeň, OAPK

⁶¹ MĚSTSKÁ POLICIE PLZEŇ *Projekt prevence kriminality LDT* (vnitřní dokument)

6. Komunikace s operátorem tísňové linky

Situace, kdy člověk potřebuje vytočit tísňovou linku je vždy velmi emočně vypjatá, a proto se musí na takovou komunikaci operátoři pravidelně odborně připravovat a přijímat určitá opatření. Cílem takových opatření je minimalizovat případné škody. K těm může neúmyslně dojít v důsledku špatné komunikace s volajícím. Nejsložitější situace může nastat v případě, kdy je volající zaskočen situací, kterou oznamuje. Je žádoucí, aby se operátorovi povedlo volajícího rozmluvit. Důležité je komunikovat rychle a přesně. A vyřešit krizovou situaci. V náročných situacích, jakými záchrana života bezesporu je, jsou lidé pod obrovským tlakem, rozhodnout může každá vteřina. Nápis „SOS“ nebo „*Jen nouzová volání*“ na displeji telefonu vždy odkazují na linku 112.⁶²

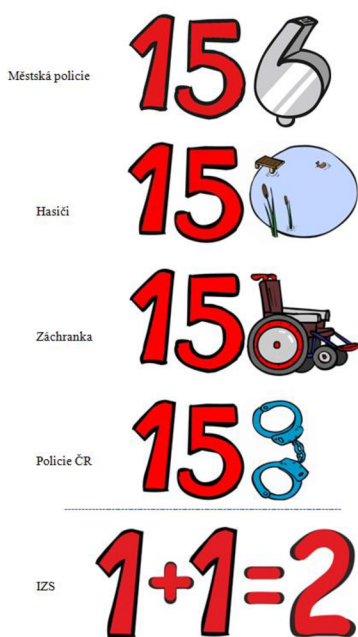
6.1 Základy správného využití

Linky tísňového volání slouží k ohlášení situací, kdy dochází k reálnému ohrožení životů, zdraví, životního prostředí nebo majetku, a kdy je nutný okamžitý zásah složek integrovaného záchranného systému. Je důležité v případě vytáčení tísňové linky nepanikařit, v rámci možností se uklidnit a postupovat přesně podle pokynů operátora volaného střediska. Hlas, který se ze sluchátka ozve je připraven vyřešit i ty nejméně předvídatelné situace se vši zodpovědností a svědomitostí. Operátoři jsou speciálně vyškoleni na práci v takto extrémně náročném povolání. Je důležité jim důvěřovat, neskákat do řeči a nehádat se. Odpovídat pouze na dotazy, které operátor pokládá. Pomoc je vyslána bezprostředně po lokalizaci místa události.⁶³

⁶² Tísňová volání v České republice - HZS ČR [online]. [cit. 10.2.2022]. Dostupné z <https://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

⁶³ Velkomeziříčsko - Jak správně komunikovat s operátorem linky 155? [online]. [cit. 10.2.2022] Dostupné z <https://www.velkomeziricsko.cz/zpravy/7055-jak-spravne-komunikovat-s-operatorem-linky-155>

Obrázek 6 Telefonní čísla tísňových linek



Zdroj: Městská policie Plzeň, OAPK

V případě, kdy se člověk ocitne v situaci, kdy jsou ohroženy životy, majetek nebo životní prostředí, je důležité nezaváhat a zavolat na linku tísňového volání složky, jejíž pomoc potřebuje.

Důležité rady při volání na tísňovou linku:

- Zachovat klid
- Najít bezpečné místo, odkud lze zavolat linku tísňového volání
- Vyčkat přihlášení operátora
- Jestliže se ozve jiná složka, než byla volána, nezavěšovat, budete přepojeni na správné dispečerské pracoviště nebo se požadavek zaznamená dispečerem a ihned předá příslušné složce ⁶⁴

Stručně a jasně popsat situaci a uvést:

jméno a příjmení, číslo telefonu, ze kterého voláte, co se stalo, kdy se událost stala nebo zda se právě děje a kolik osob potřebuje pomoc.

V případě časové tísně nebo nemožnosti déle komunikovat je nejdůležitější sdělit, **KDE JSEM!**

⁶⁴ Tísňová volání v České republice - HZS ČR [online]. [cit. 15.2.2022]. Dostupné z <https://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>

Často se stává, že více volajících ohlašuje stejnou událost. Proto se může stát, že operátor požádá pouze o poskytnutí dodatečných informací nebo upřesnění informací o události a ukončí hovor. Tímto způsobem zabraňuje zbytečnému opakování stejných informací a uvolňuje tísňovou linku pro další tísňové hovory. Důležité je ponechat telefonní linku volnou pro možnou další komunikaci, za účelem zjištění dalších informací nebo poskytnutí dalších rad.⁶⁵

6.1.1 Jednotné evropské číslo tísňového volání 112

V roce 1991 Rada Evropských společenství vydala rozhodnutí č. 91/396/EEC ze dne 29. července 1991 o zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání. Na uvedeném čísle musí být zabezpečeno, že zpráva o mimořádné události bude přijata a bude zabezpečena příslušná reakce. Pro přístup k tomuto tísňovému volání bylo stanoveno telefonní číslo 112. Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v ČR 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. Vybudováno bylo 14 telefonních center tísňového volání, jejichž testovací provoz byl ukončen v červnu 2004.⁶⁶

6.2 Zneužití tísňové linky

Diskuzi o zneužívání tísňových linek vždy rozvíří nějaký aktuální případ. Situace, kdy jsou operátoři těchto linek nuceni zablokovat někomu přístup, v důsledku obtěžování neadekvátními opakovanými telefonáty, se vyskytují dosti často. Jedná se například o opakované hovory po dobu několika dnů osobami v opileckém, ale i střízlivém stavu.⁶⁷

⁶⁵ Tísňová volání v České republice – HZS ČR [online]. [cit. 15.2.2022]. Dostupné z <https://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>

⁶⁶ Tísňová volání v České republice - HZS ČR [online]. [cit. 15.2.2022]. Dostupné z <https://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx>

⁶⁷ Zneužitelům tísňových linek hrozí tvrdé postihy. Proto ubývají - Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje [online]. [cit. 15.2.2022]. Dostupné z <http://www.zzspk.cz/aktualne-2017/361-zneuzivatelum-tisnovych-linek-hrozi-tvrde-postihy-proto-ubyvaji.html>

Operátorům vulgárně nadávají, pouští hlasitou hudbu, ale také třeba chtějí kupříkladu diskutovat o principech kapitalismu nebo vnucovat názor, že každý druhý občan je psychopat. Sami potvrdí, že nemají žádný zdravotní problém, hovory záměrně protahují. V hovoru chtějí pokračovat, i přesto, že je na možnost zneužívání tísňové linky operátorka upozorní. Všeobecně platí, že zneužívajících a obtěžujících volání v posledních letech zřetelně ubylo. Lidé si správně uvědomují, že vypátrání a identifikace volajícího je dnes poměrně snadnou záležitostí. Zatímco sankce byly dříve těžko vymahatelné, vše zjednodušil zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a novela zákona č. 468/2011 Sb. Ta nabyla účinnosti od 1. ledna 2012. Právní úpravy umožňují fyzické osobě uložit pokutu za zneužití tísňové linky až do výše 200.000 Kč. V souvislosti se zlomyslným voláním lze hovořit i o trestném činu „Poškození nebo ohrožení provozu obecně prospěšného zařízení“ dle § 276 trestního zákoníku či trestném činu „Šíření poplašné zprávy“ dle § 357 trestního zákoníku. Za tyto skutky hrozí pachateli uložení i nepodmíněného trestu odnětí svobody v trvání až pěti let. Operátoři musí vždy událost důkladně prověřit. Pokud se zneužívání opakuje, provozovatel telefonní sítě na žádost operačního střediska IZS přístroj zablokuje. Lidé si také dosti často pletou telefonní čísla tísňových linek nebo se dožadují informací všeobecného charakteru. Nejzávažnějším případem zlomyslného volání jsou úmyslná zneužití tísňové linky, kdy dojde k nahlášení smyšlené události a k planým výjezdům složek IZS. V takových případech se vždy předává událost k prošetření PČR.⁶⁸

⁶⁸ Zneužívatelům tísňových linek hrozí tvrdé postihy. Proto ubývají - Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje [online]. [cit. 15.2.2022]. Dostupné z <http://www.zzspk.cz/aktualne-2017/361-zneuzivatelum-tisnovych-linek-hrozi-tvrde-postihy-proto-ubyvaji.html>

PRAKTICKÁ ČÁST

7. Cíl praktické části

Tato kapitola je orientována na praktickou část diplomové práce. Výzkum je věnován pohledu veřejnosti na činnost policie a na to, jak společnost vnímá její působení.

Ráda bych zjistila, jak samotná činnost a jednotlivé zkušenosti respondentů ovlivňují vnímání policie.

Nejvíce mne zajímá názor veřejnosti na působení policie, jelikož sama pracuji jako strážnice již 16 let u Městské policie Plzeň na OAPK. Prostřednictvím své přednáškové činnosti v MŠ a na ZŠ se snažím pozitivním přístupem ovlivňovat vnímání policie u těch nejmenších.

7.1 Volba výzkumných metod

Výzkumné otázky jsem se snažila naformulovat dle kvantitativní strategie s použitím empirické metody dotazníku. Domnívám se, že právě dotazník může přinést dostatek hodnověrných dat pro následné kvalitní zpracování prováděného výzkumu.

7.2 Výzkumný problém a cíl výzkumu

Zvolila jsem si následující výzkumný problém:

Jaký zaujímá veřejnost postoj k práci policie a jak vnímá její působení?

Stanovila jsem si celkem čtyři úkoly diplomové práce, a to shromáždit a analyzovat odbornou literaturu, sestavit dotazník a vyhodnotit vyplněné odpovědi.

7.3 Výzkumný vzorek

Při tvorbě práce jsem čerpala z odborné literatury, souvisejících zákonů, internetových zdrojů a z vlastních zkušeností získaných coby strážník MP Plzeň. Dále jsem použila metodu dotazníkového šetření, komparace, analýzy a metodu popisnou.

7.4 Hypotézy

Pro tento výzkum jsem zvolila následující hypotézy:

H1-přes 70 % všech respondentů bude vnímat policii kladně

H2-přes 50 % všech respondentů bude pozitivně hodnotit profesionalitu policie

H3-přes 50 % všech respondentů bude spokojeno s prací policie

H4-přes 60 % všech respondentů bude pocítovat dostatečnou informovanost a komunikaci ze strany policie

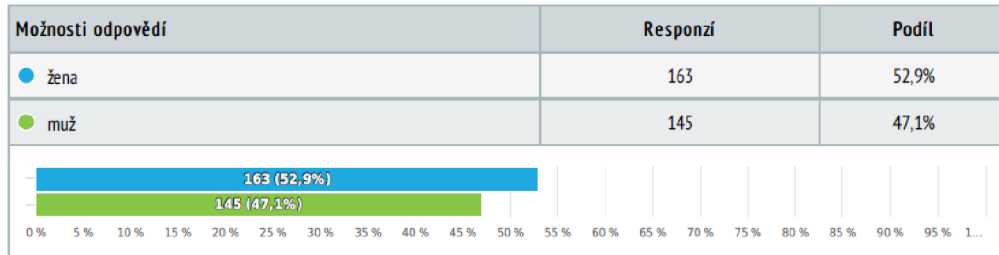
7.5 Dotazníkové šetření

Skupinou pro výzkum byla široká veřejnost. Mým cílem bylo zjistit, jaký mají občané názor na policii jako instituci a jak vnímají policisty jako konkrétní osobnosti. Dotazník byl složen z celkem 21 otázek. Byl rozeslán prostřednictvím sociálních sítí Facebook a Whatsapp. Dále jsem využila e-mailových kontaktů. Jsem přesvědčena, že výzkum má dostatečně kvalitní základ pro odpovídající výsledky.

7.5.1 Respondenti

Na dotazník odpovědělo celkem 308 respondentů, z toho bylo 163 žen a 145 mužů. Procentuální rozložení zachycuje následující graf.

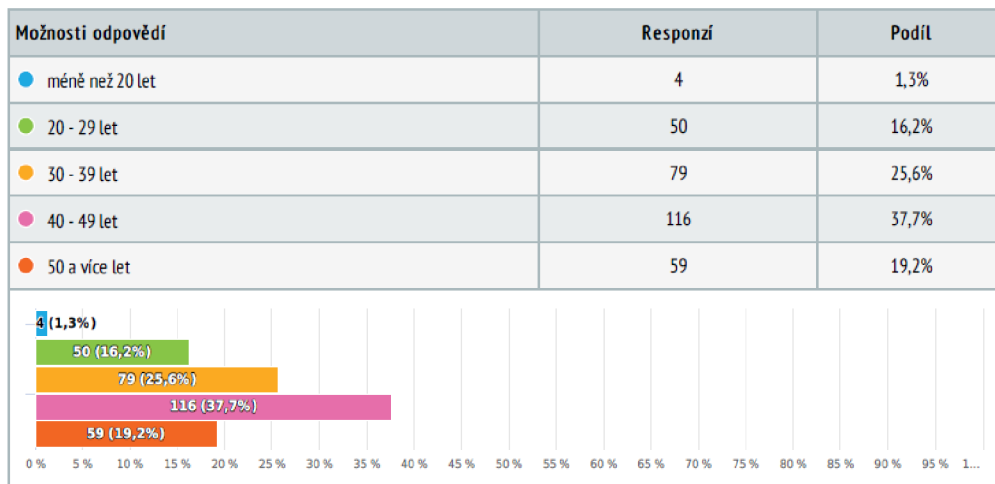
Graf 5 otázka č. 1 Jste žena nebo muž?



Zdroj: vlastní

Nejvíce odpovídajících, a to 37,7 % respondentů bylo ve věkové kategorii 40-49 let. Druhou nejsilnější kategorií byl věk 30-39 let, 25,6 % respondentů.

Graf 6 otázka č. 2 Kolik je Vám let?

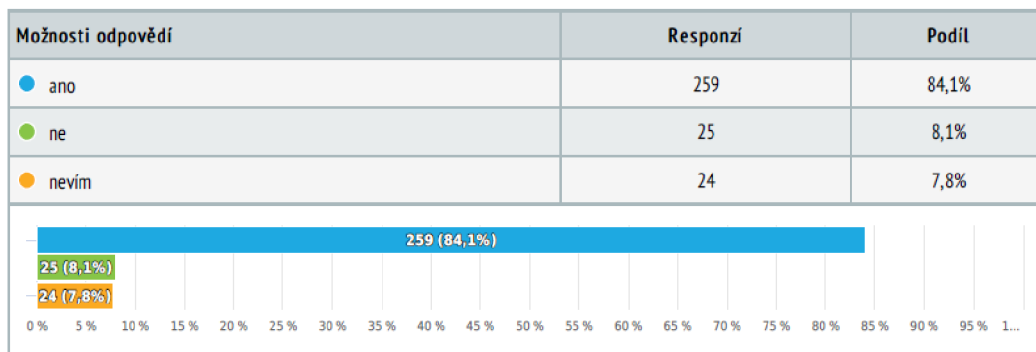


Zdroj: vlastní

7.5.2 První hypotéza

První hypotéza zněla: „Přes 70 % všech respondentů bude vnímat policii kladně.“
Získané odpovědi jsou zobrazeny v následujících grafech.

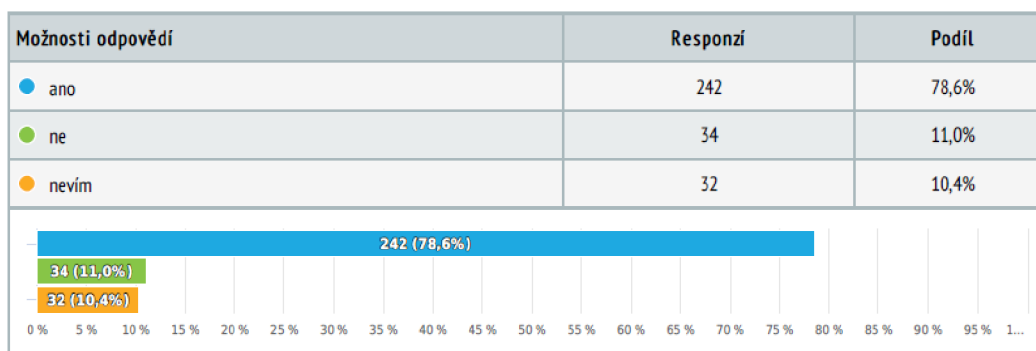
Graf 7 otázka č. 3 Domníváte se, že policie plní své poslání?



Zdroj: vlastní

Z grafu č. 7 je zřejmé, že většina oslovených (84,1 %) si myslí, že policie plní své poslání. Na otázku č. 19, zda mají respondenti důvěru k policii, odpovědělo 78,6 % respondentů ano, viz graf č. 8.

Graf 8 otázka č. 19 Máte důvěru k policii?



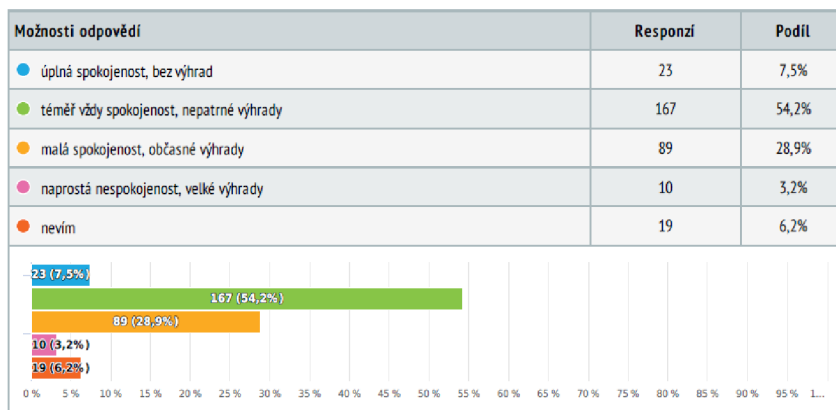
Zdroj: vlastní

Z výsledků obou grafů je tedy patrné, že hypotéza číslo jedna, se jednoznačně potvrdila.

7.5.3 Druhá hypotéza

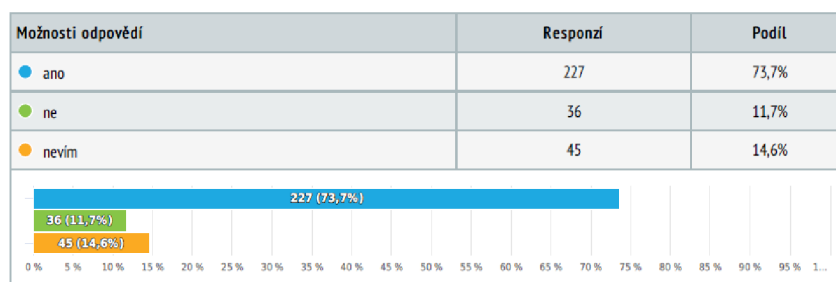
Druhá hypotéza byla stanovena v tomto znění: „Přes 50 % všech respondentů bude pozitivně hodnotit profesionalitu policie.“

Graf 9 otázka č. 5 Jak hodnotíte úroveň profesně-odborné připravenosti policistů?



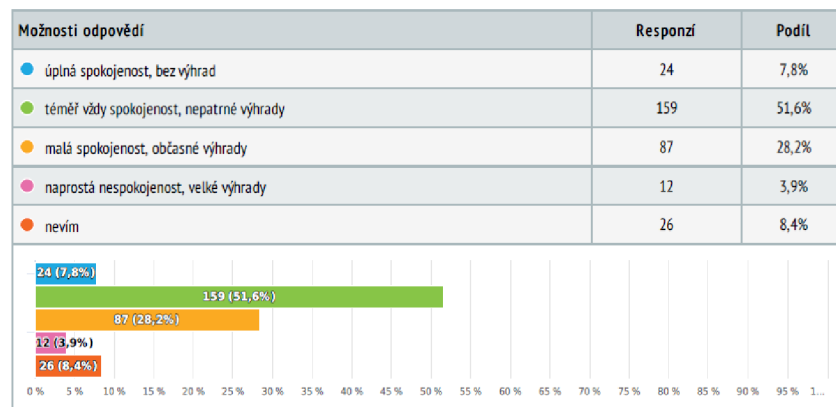
Zdroj: vlastní

Graf 10 otázka č. 6 Hodnotíte práci policie jako profesionální a odborně zdatnou?



Zdroj: vlastní

Graf 11 otázka č. 7 Jak hodnotíte morálně-psychologickou připravenost policistů?



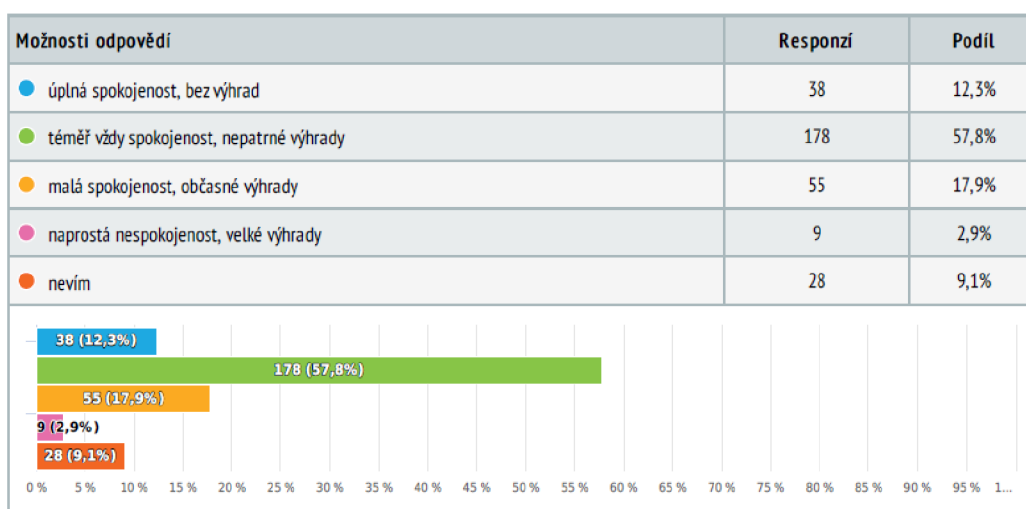
Zdroj: vlastní

Z otázek č. 5, 6 a 7 vyplývá, že většina oslovených (ve všech třech případech více jak 50 % respondentů) vnímá práci policie jako téměř vždy profesionální. Z odpovědí je patrné, že se mi potvrdila i hypotéza číslo dvě.

7.5.4 Třetí hypotéza

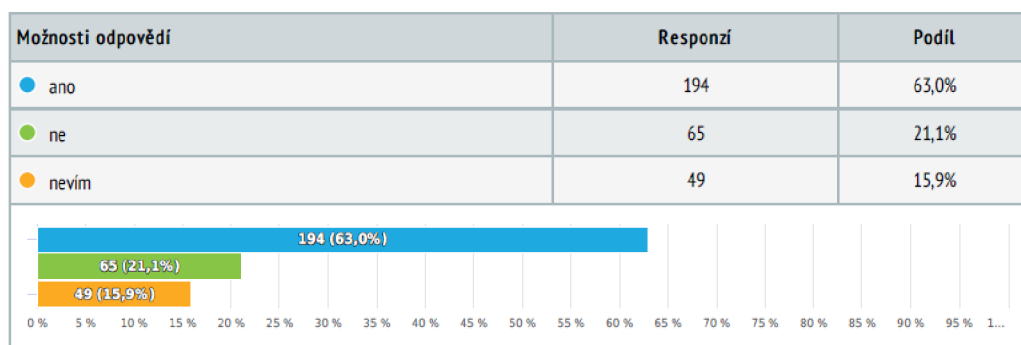
Třetí hypotéza byla určena takto: „Přes 50 % všech respondentů bude spokojeno s prací policie.“

Graf 12 otázka č. 15 Jste spokojeni s řešením konfliktních situací ze strany policie?



Zdroj: vlastní

Graf 13 otázka č. 19 Máte pocit, že policie pracuje pro své občany dostatečně?



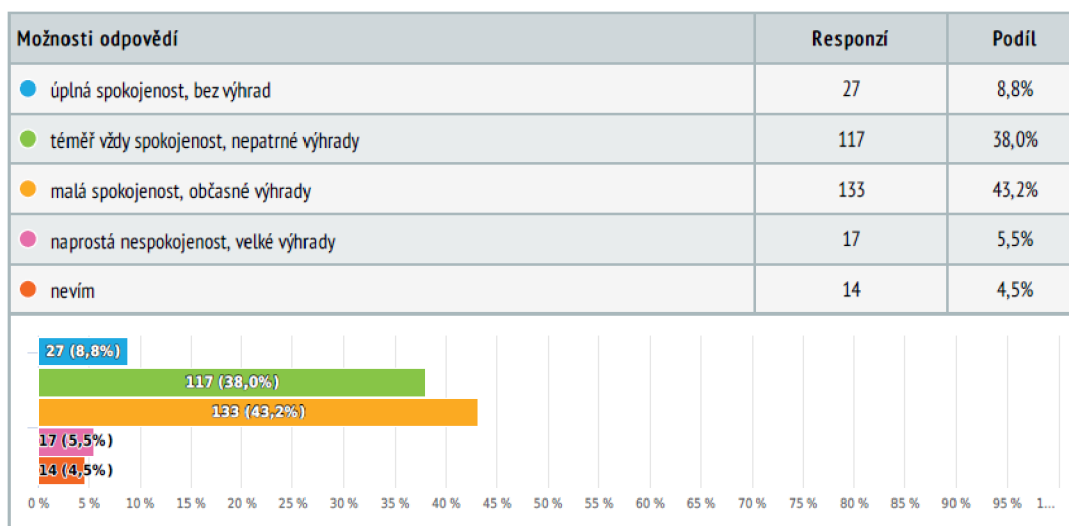
Zdroj: vlastní

Graf č. 12 ukazuje, že 12,3 % uvádí úplnou spokojenost a 57,8 % téměř vždy spokojenost s řešením konfliktních situací ze strany policie. Graf č. 13 vykazuje 63 % kladných odpovědí na otázku, zda policie prasuje pro své občany dostatečně, tedy i hypotéza číslo tři se potvrdila.

7.5.5 Čtvrtá hypotéza

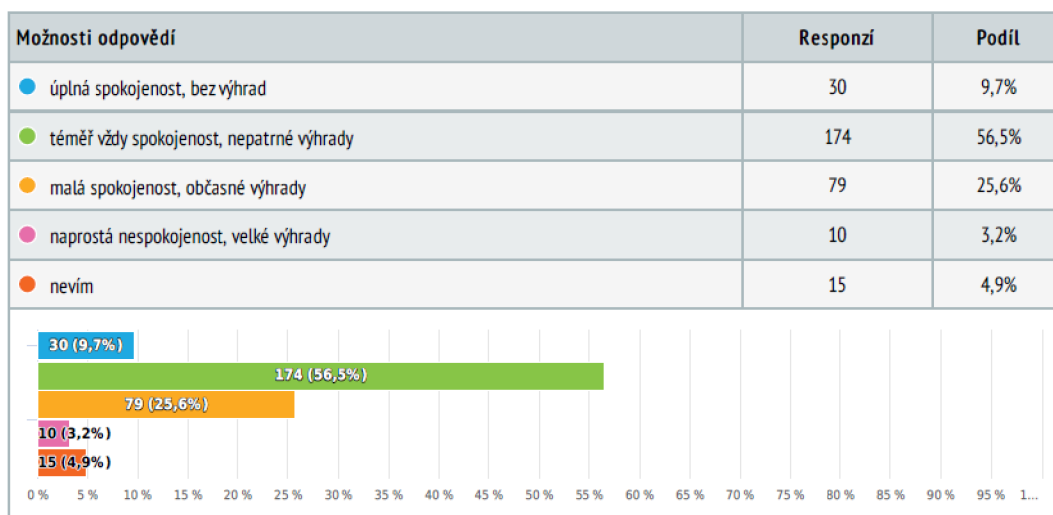
Poslední hypotéza výzkumu zněla: „Přes 60 % všech respondentů bude pocítovat dostatečnou informovanost a komunikaci ze strany policie.“

Graf 14 otázka č. 4 Jak hodnotíte úroveň informovanosti veřejnosti o práci policie?



Zdroj: vlastní

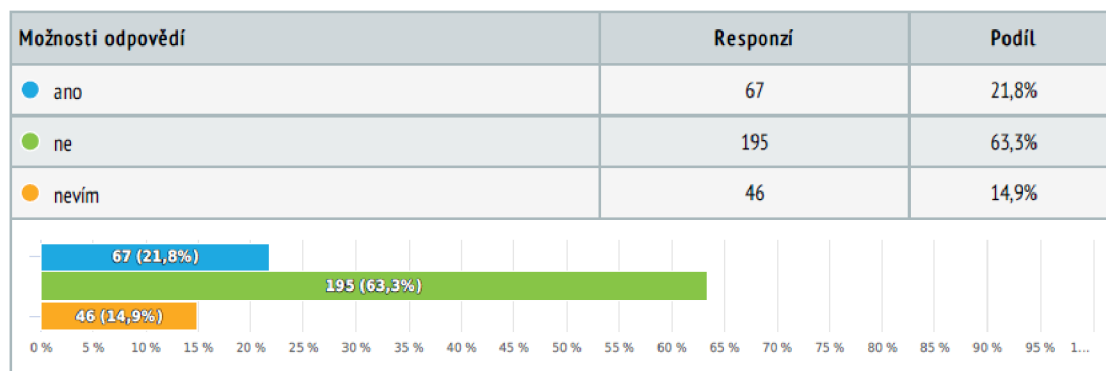
Graf 15 otázka č. 8 Jak hodnotíte úroveň komunikace policie s veřejností?



Zdroj: vlastní

Graf č. 15 vypovídá o malé spokojenosti s informovaností veřejnosti o práci policie. 56,5 % respondentů u otázky č. 8 je téměř vždy spokojeno s úrovní komunikace policie s veřejností.

Graf 16 otázka č. 12 Je podle Vás mezi lidmi dostatečná informovanost o práci policie?



Zdroj: vlastní

Otázka č. 12 potvrzuje, že dle respondentů není mezi lidmi dostatečná informovanost o práci policie. Čtvrtá hypotéza se na základě výše zmíněného vyhodnocení nepotvrdila.

8. Shrnutí a prezentace výsledků, ověření hypotéz

Pomocí výzkumného dotazníku jsem zjistila, že činnost policie je vnímána veřejností pozitivně a je kladně hodnocena. Velice si cením času a ochoty všech, kteří věnovali dotazníku svůj čas. Na otázky odpovídalo 308 respondentů napříč pohlaví, věkové hranici a vzdělání. Ke zpracování uvedeného tématu jsem čerpala z odborné literatury, odpovídajících zákonů, odpovědí respondentů na předložený dotazník a vlastní praxe.

9. Závěr

Cílem práce bylo, na základě dotazníkového šetření zjistit, zda a do jaké míry jsou oslovení respondenti spokojeni s prací policie. Věřím, že se mi tento cíl podařilo splnit. Vyhodnocení dotazníků dokazuje, že veřejnost vnímá činnost policie jako velice důležitou, přínosnou a odpovědnou. Zjistila jsem, že činnost policie je velmi pozitivně hodnocena, vnímána jako přínosná, veřejnosti prospěšná, neboť na všechny otázky bylo odpovězeno s kladným hodnocením ve prospěch policie. Zároveň si občané uvědomují náročnost této profese, která není zdaleka pro každého. Charakterové vlastnosti policisty jsou v tomto ohledu velice specifické, neboť člověk musí mít v sobě zakořeněno, že chce v první řadě pomáhat.

Věřím, že lepší mediální prezentací, která bude tvořena zajímavým způsobem a samotným působením jednotlivých policistů, si lidé poopraví názor na policii. Policisté jsou také lidé, partneři a rodiče.

10. Seznam použitých zkratek

PR	Public relations
MR	Media relations
MP Plzeň	Městská policie Plzeň
PCO	Pult centrální ochrany
SMEK	Skupina metodiky a korespondence Městské policie Plzeň
OAPK	Odbor analýzy a prevence kriminality Městské policie Plzeň
MV	Ministerstvo vnitra
ČR	Česká republika
IZS	Integrovaný záchranný systém
PČR	Policie České republiky
HZS	Hasičský záchranný sbor
ZZSPK	Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje
ÚSZS	Územní středisko záchranné služby
MZ	Ministerstvo zdravotnictví
ZZS	Záchranná zdravotní služba
PNP	Přednemocniční neodkladná péče
RZP	Rychlá zdravotnická pomoc
RLP	Rychlá lékařská pomoc
LZS	Letecká záchranná služba
TZ	Tisková zpráva

11. Seznam obrázků

Obrázek 1 Pět prvků propagačního mixu.....	31
Obrázek 2 Schéma krizové komunikace.....	35
Obrázek 3 Preventivní stan a skákací hrad MP Plzeň.....	45
Obrázek 4 Objednávkový list preventivních aktivit.....	47
Obrázek 5 LDT pořádaný MP Plzeň	49
Obrázek 6 Telefonní čísla tísňových linek.....	51

12. Seznam grafů

Graf 1 Počty oslovených občanů v letech 2005-2012.....	44
Graf 2 Počty oslovených občanů v letech 2013-2019.....	44
Graf 3 Porovnání přednáškové činnosti v letech 2012-2019	46
Graf 4 Počty besed za rok 2019.....	46
Graf 5 otázka č. 1 Jste žena nebo muž?.....	56
Graf 6 otázka č. 2 Kolik je Vám let?	56
Graf 7 otázka č. 3 Domníváte se, že policie plní své poslání?	57
Graf 8 otázka č. 19 Máte důvěru k policii?	57
Graf 9 otázka č. 5 Jak hodnotíte úroveň profesně-odborné připravenosti policistů?	58
Graf 10 otázka č. 6 Hodnotíte práci policie jako profesionální a odborně zdatnou?	58
Graf 11 otázka č. 7 Jak hodnotíte morálně-psychologickou připravenost policistů?	58
Graf 12 otázka č. 15 Jste spokojeni s řešením konfliktních situací ze strany policie?	59
Graf 13 otázka č. 19 Máte pocit, že policie pracuje pro své občany dostatečně?	59
Graf 14 otázka č. 4 Jak hodnotíte úroveň informovanosti veřejnosti o práci policie?	60
Graf 15 otázka č. 8 Jak hodnotíte úroveň komunikace policie s veřejností?	61
Graf 16 otázka č. 12 Je podle Vás mezi lidmi dostatečná informovanost o práci policie?	61

13. Seznam použité literatury

Monografie:

1. NĚMEC, P. *Public relations: Praxe komunikace s veřejností*. 1. vydání. Praha: Management Press, 1996. 167 s. ISBN 80-85943-20-4
2. PŘIKRYLOVÁ, J., JAHODOVÁ, H. *Moderní marketingová komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 303 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3622-8
3. POSPÍŠIL, P. *Efektivní Public relations a media relations*. 1. vydání. Praha: Computer Press, 2002. 153 s. ISBN 80-7226-823-6
4. ONDICOVÁ, M., UHRIN, S. *Prevence kriminality*. 1. vydání. Plzeň: Aleš Čeněk, 2012, 145 s. ISBN 978-80-7380-405-3
5. VĚRČÁK, V. GIRGAŠOVÁ, Jana; LIŠKAŘOVÁ, Renata. *Media relations není manipulace*. Praha: Ekopress, 2004. 136 s. ISBN 80-8611-943-2
6. POSPÍŠIL, J. *Jak na média*. 1. vydání. Kralice na Hané: Computer Media s.r.o., 2011. 119 s. ISBN 978-80-7402-071-1
7. BEDNÁŘ, V. *Krizová komunikace s médii*. 1. vydání. Praha: Grada, 2012, 192 s. ISBN 978-80-247-3780-5
8. NĚMEC, P. *Public relations komunikace: v konfliktních a krizových situacích*. 1. vydání. Praha: Management Press, 1999, 125 s. ISBN 80-85943-66-2
9. Policejní prezidium ČR, *Policie České republiky*, Praha 2010, 84 s. ISBN 978-80-254-7700-7
10. MARCELOVÁ, Karla. *Význam prevence kriminality u dětí předškolního věku*. Praha, 2020. Bakalářská práce. Policejní akademie České republiky v Praze, Fakulta bezpečnostního managementu, Katedra společenských věd. Vedoucí práce PhDr. Petr Nesvadba CSc.
11. Komunikace s médii aneb, když se objeví novináři/ Ludmila Čírtková článek *Policista* \\CE 3\\Roč. č. 2(1999)
12. Městská policie Plzeň, *Projekt prevence kriminality LDT* (vnitřní dokument)

Internetové zdroje:

1. *Rex Harlow Concept of PR – Public Relations in our life* [online]. [cit. 3.2.2022]. Dostupné z <https://bokhaleidblog.wordpress.com/2016/04/15/rex-harlow-concept-of-pr/>
2. Policie České republiky [online]. [cit.1.2.2022]. Dostupné z <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx>
3. Policejní prezidium ČR, *Policie České republiky*, Praha 2010, ISBN 978-80-254-7700-7
4. Community Policing - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. [cit.1.2.2022]. Dostupné z <https://www.mvcr.cz/clanek/community-policing.aspx>
5. Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje [online]. [cit. 16.1.2022]. Dostupné z <http://www.zzspk.cz/o-zachranne-sluzbe/soucasnost.html>
6. Zdravotnická záchranná služba [online]. [cit. 3.1.2022]. Dostupné z https://cs.wikipedia.org/wiki/Zdravotnick%C3%A1_z%C3%A1chrann%C3%A1_slu%C5%BEba
7. ZÁKON č. 553/1991 Sb. o obecní policii [online]. [cit. 8.1.2022]. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-553>
8. Citáty slavných osobností [online]. [cit.10.2.2022] Dostupné z <https://citaty.net/citaty/900-marcus-tullius-cicero-trojeho-musi-recnik-dbat-co-rika-kde-to-rika-a-j/>
9. Citáty slavných osobností [online]. [cit.10.2.2022] Dostupné z <https://citaty.net/citaty/6299-miguel-de-cervantes-mluvit-a-nemyslet-je-totez-jako-strilet-a-nemirit/>
10. Cesky a slovensky svet [online]. [cit.1.2.2022]. Dostupné z <https://www.czsk.net/svet/clanky/osobnosti/pulitzer.html>
11. Citáty slavných osobností [online]. [cit.1.2.2022]. Dostupné z <https://citaty.net/autori/chilon-ze-sparty/>
12. Zákon č. 106/1999 Sb. O svobodném přístupu k informacím [online]. [cit.11.2.2022]. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-106>

13. Ministerstvo vnitra ČR [online]. [cit. 11.2.2022]. Dostupné z <https://www.mvcr.cz/clanek/jak-zadat-o-informace-453908.aspx>
14. Marketingový mix – Wikipedie [online]. [cit. 13.2.2022]. Dostupné z https://cs.wikipedia.org/wiki/Marketingov%C3%BD_mix
15. Top 5 Elements of Promotion Mix [online]. [cit. 1.2.2022]. Dostupné z <https://www.yourarticlelibrary.com/marketing/promotional-mix/top-5-elements-of-promotion-mix-with-diagram/48643>
16. Policie ČR - YouTube [online]. [cit. 10.2.2022]. Dostupné z <https://www.youtube.com/policiecz>
17. Tísňová volání v České republice - Hasičský záchranný sbor České republiky [online]. [cit. 10.2.2022]. Dostupné z <https://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>
18. Velkomeziříčsko - Jak správně komunikovat s operátorem linky 155? [online]. [cit. 10.2.2022]. Dostupné z <https://www.velkomeziricsko.cz/zpravy/7055-jak-spravne-komunikovat-s-operatorem-linky-155>
19. Tísňová volání v České republice - Hasičský záchranný sbor České republiky [online]. [cit. 15.2.2022]. Dostupné z [www: https://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx](https://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx)