

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



Diplomová práce

Tísňová oznámení v informačním systému Policie České republiky JITKA

Bc. Josef Havrda, DiS.

© 2023 ČZU v Praze

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Josef Havrda, DiS.

Veřejná správa a regionální rozvoj – c.v. Jičín

Název práce

Tísňová oznámení v informačním systému Policie České republiky JITKA

Název anglicky

Emergency calls in the information system of the Police of the Czech Republic JITKA

Cíle práce

Hlavním cílem práce je zhodnocení procesu tíšňových oznámení, pro který Policie ČR využívá informační systém JITKA a vymezení jeho přínosu pro společnost.

Díličními cíli jsou:

- historie vývoje informačních systémů pro tíšňová oznámení využívaná Policií České republiky prostřednictvím telefonického hovorů a SMS a jejich přínos a výhody v rámci integrace operačních středisek Policie České republiky.
- specifika při příjmu vybraných oznámení
- analýza dojezdových časů na vybrané události

Metodika

V teoretické části diplomové práce bude zpracována rešerše na základě vybrané literatury, která bude sloužit jako podklad pro následnou analýzu dostupných statistických dat informačního systému JITKA v praktické části.

Očekávaným přínosem práce je zhodnocení vybraných aspektů a určení hlavních příčin, které mají největší vliv na čas od příjmu tíšňového oznámení, po čas příjezdu první hlídky PČR, a to nejen v historickém vývoji ale zejména při současném využívání IS JITKA.

Doporučený rozsah práce

50-60 stran

Klíčová slova

Informační systém JITKA, tísňové volání, tísňové SMS, Policie České republiky, integrované operační středisko, dojezdový čas, historie tísňové linky.

Doporučené zdroje informací

- ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-475-3.
- KROUPA M., Říha M., *Integrovaný záchranný systém*, 4. vydání, Praha, Armex, 2011, ISBN 978-80-87451-01-4
- LUKÁŠ L. a kolektiv. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. Edice SPBI Spektrum, 2011. ISBN 978-80-7985-105-7
- MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ. *Komunikačně náročné situace v policejní praxi*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7.
- Ochrana obyvatelstva a krizové řízení: skripta. Praha: Ministerstvo vnitra – generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2015. ISBN 978-80-86466-62-0.
- ŠTEINBACH, Miroslav. *Čtvrtstoletí Policie České republiky: 25 let Policie České republiky 1991-2016*. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2016. ISBN 978-80-260-9597-2.
- VELIKOVSKÁ, Martina. *Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe*. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8.
- VOKUŠ, Jiří. *Policie České republiky*. 2. vydání. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2010. ISBN 978-80-254-7700-7.

Předběžný termín obhajoby

2022/23 LS – PEF

Vedoucí práce

doc. Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra informačních technologií

Elektronicky schváleno dne 30. 5. 2022

doc. Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 27. 10. 2022

doc. Ing. Tomáš Šubrt, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 18. 01. 2023

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Tísňová oznámení v informačním systému Policie České republiky JITKA" jsem vypracoval samostatně, pod vedením vedoucího diplomové práce, a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 30. 03. 2023 _____

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval doc. Ing. Jiřímu Vaňkovi, Ph.D., za vedení mé práce, cenné rady a věnovaný čas. Dále bych rád poděkoval manželce Elišce a synovi Matějovi za trpělivost po celou dobu mého studia.

Tísňová oznámení v informačním systému Policie České republiky JITKA

Abstrakt

Diplomová práce analyzuje data informačního systému JITKA při příjmu tísňových oznámení. Jedná se o software vyvinutý a spravovaný společností Komcentra s.r.o., na základě specifických požadavků pro zajištění nepřetržitého provozu integrovaných operačních středisek Policie České republiky na úrovni krajů, který nahradil předchozí systém Dispečer – Maják 158 využívaný v rámci okresů. Práce popisuje vznik tísňových čísel v České republice, jejich postupný vývoj a jednotlivá rozhraní systému JITKA. Hlavní část je zaměřena na aspekty ovlivňující čas celého procesu tísňového oznámení od zavolání na tísňové číslo 158 až do příjezdu první hlídky na místo události.

Klíčová slova: informační systém JITKA, tísňové volání, tísňové SMS, Policie České republiky, integrované operační středisko, dojezdový čas, historie tísňové linky.

Emergency calls in the information system of the Police of the Czech Republic JITKA

Abstract

The diploma thesis analyses the data from the JITKA information system when receiving distress calls. The JITKA software application has been developed and maintained by the Komcentra s.r.o. company on the basis of specific requirements to ensure non-stop operation of the integrated centres of the Czech Republic Police on the regional level. The application replaced the original system called “Dispečer – Maják 158” used on the district level. The thesis describes the creation of the distress lines in the Czech Republic, their evolution over time, and individual interfaces of the JITKA system. The main part is focused on the aspects influencing the whole process from receiving a distress call at the emergency number 158 up to the arrival of the first police patrol on site.

Keywords: JITKA information system, distress call, distress SMS, Czech Republic Police, integrated operating centre, response time, distress line history.

Obsah

1 Úvod	9
2 Cíl práce a metodika.....	11
2.1 Cíl práce.....	11
2.2 Metodika.....	11
3 Teoretická východiska	12
3.1 Historie příjmu tísňových oznámení u Policie.....	16
3.1.1 Historie tísňových hovorů	18
3.1.2 Historie tísňové SMS	20
3.2 Informační systém JITKA	21
3.2.1 VÁCLAV.....	26
3.2.2 ZIKMUND	35
3.2.3 LUDMILA.....	36
3.2.4 JOSEFINA.....	40
3.2.5 KAREL.....	41
3.2.6 Rádiový subsystém.....	42
3.2.7 Telefonní subsystém.....	43
3.2.8 Záznamový subsystém	44
4 Praktická část, hodnocení dat informačního systému JITKA	46
4.1 Počet událostí v průběhu roku, týdne a denní doby	47
4.2 Přehled procesů tísňového oznámení	57
4.2.1 První fáze – příjem tísňového oznámení	57
4.2.2 Druhá fáze – operační řízení.....	61
4.2.3 Třetí fáze – dojezd na místo události	66
4.3 Tísňové SMS za rok 2022 v číslech.....	72
4.4 Kazuistika události krádež v systému JITKA.....	74
5 Výsledky a diskuse.....	78
6 Závěr	81
7 Seznam použitých zdrojů.....	83
8 Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk	86
8.1 Seznam obrázků.....	86
8.2 Seznam tabulek	86
8.3 Seznam grafů	87
8.4 Seznam použitých zkratk	87
8.5 Přílohy	88

1 Úvod

Policie České republiky (dále jen „PČR“) slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek podle trestního řádu, dále plní úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti, svěřeného jí zákony nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu (Vangeli, 2014, s. 11). PČR dále zabezpečuje dohled nad plynulostí silničního provozu, předchází kriminalitě, chrání ústavní činitele a objekty zvláštního významu.

Nedílnou součástí v rámci ozbrojeného bezpečnostního sboru při výkonu všech činností je neustálá koordinace a podpora výkonu služby základních útvarů cestou operačních odborů, ve kterých jsou zřízena Integrovaná operační střediska (dále jen „IOS“). IOS soustřeďují informace o bezpečnostní situaci v České republice a poskytují služebním funkcionářům policie údaje potřebné pro jejich rozhodování. Na základě přijatých rozhodnutí organizují a operativně řídí opatření k ochraně veřejného pořádku, k odhalování trestné činnosti a dopadení jejich pachatelů, nebo k pátrání po hledaných a pohřešovaných osobách a věcech (Vokuš, 2010, s. 36). IOS jsou pracoviště, která pracují v nepřetržitém režimu výkonu služby. Specifické postavení v systému operačních odborů má operační středisko Policejního prezidia, které tvoří vrchol pomyslné pyramidy v organizační struktuře. Dále je zřízeno celkem 14 operačních odborů s územně vymezenou působností v jednotlivých krajích a v hlavním městě Praze. Komunikace a neustálá koordinace je důležitou součástí při vykonávání všech úkolů PČR. K zajištění těchto potřeb PČR využívá v současné době informační systém JITKA – Jednotná Informační Technologická a Komunikační plAtforma. JITKA slouží nejen k příjmu a evidování tísňových oznámení, ale také k následné komunikaci všech spolupracujících útvarů napříč celou republikou, a to v reálném čase. Prostřednictvím systému lze také komunikovat s páteří sítí operačních středisek ostatních složek IZS, jako jsou operační střediska hasičského záchranného sboru, zdravotnické operační středisko, a od ledna 2021 také s operačním střediskem celní správy. Každé operační středisko je v závislosti na rozloze a počtu obyvatel nastavené odlišně, z tohoto důvodu jsou vybrané části popsány na příkladu integrovaného operačního střediska Libereckého kraje.

Práce popisuje postupný historický vývoj předcházející současnému stavu operačních středisek Policie ČR v současné době a charakterizuje jednotlivá rozhraní systému JITKA a jejich využití při příjmu tísňových oznámení. Práce není zaměřena pouze

na telefonická volání, ale také na tísňové SMS, kdy rokem 2022 vznikla povinnost nejen pro PČR akceptovat tísňová oznámení i touto formou. Pro hodnocení progresu procesu tísňového oznámení je zvolen rok 2015 a následující, kdy již kompletně proběhla integrace všech operačních středisek Policie ČR v celé republice do krajských útvarů z původních okresů. Hodnocení je zaměřené na události FHQ bez rozlišení jednotlivých tříd, na třídu krádež s FHQ a třídu fyzické napadení s FHQ. Zkratka „FHQ“ First Hour Quintet je převzaté označení od zdravotnické záchranné služby, a to pro události které vyžadují okamžité řešení. Proces tísňového oznámení je pro účely vyhodnocení rozdělen do tří fází; příjem oznámení, operační řízení a dojezdový čas na místo události. Každá fáze je hodnocena samostatně i jako celek, kdy je poukázáno na výhody nebo nedostatky.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem a přínosem diplomové práce je zhodnocení procesu tísňových oznámení v informačním systému JITKA. Práce analyzuje hlavní aspekty mající vliv na čas od příjmu tísňového oznámení, až po čas dojezdu první hlídky Policie České republiky na místo události. Vzhledem k neustálému vývoji technologií a informačních systémů, bude součástí práce také historie, která předcházela vzniku jednotného čísla tísňového volání 158 včetně jeho adaptaci na tísňové SMS. Práce je zaměřena na data po roce 2015, kdy po celé České republice fungovala krajská integrovaná operační střediska Policie ČR. Očekávaným přínosem práce je zhodnocení a poukázání na hlavní aspekty, které celý tento proces provází.

2.2 Metodika

Teoretická část práce je zpracována na základě a rešerše odborné literatury, legislativy a interních zdrojů PČR. Za účelem popisu a hodnocení prostředí systému JITKA a práci v něm nejen při příjmu tísňových oznámení, ale i následné předávání informací mezi útvary PČR a složkami IZS za účelem vytvoření podkladů pro vybrané a hodnocené druhy událostí.

Hlavní část práce vyhodnocuje data systému JITKA. Pro sběr dat byl vyžádán a udělen souhlas služebních funkcionářů ředitele krajského ředitelství PČR Libereckého kraje a vedoucího operačního odboru policejního prezidia. Policejní prezidium poskytlo část dat z vlastního hodnocení dojezdových časů, ve kterém sleduje dojezdový čas hlídek na místo události po založení nové události. Práce hodnotí ale i dobu před založením události označenou jako fázi příjmu tísňového oznámení a následné fáze celého procesu zvláště i jako celek. Za tímto účelem byla vyžádána a poskytnuta data ze systému od společnosti Komcentra s. r. o., která pro Polici ČR systém JITKA spravuje. Zbytek nezbytných dat byl získán možností vlastního přístupu do historie systému a vlastním pozorováním činnosti hlídek Policie ČR v Libereckém kraji tato kvantitativní a kvalitativní data jsou podkladem pro hodnocení průběžných fází tísňového oznámení. Pro celkový přehled fungování systému a průběh jednotlivých fází hodnocených dat je v závěru práce uvedena kazuistika události krádež.

3 Teoretická východiska

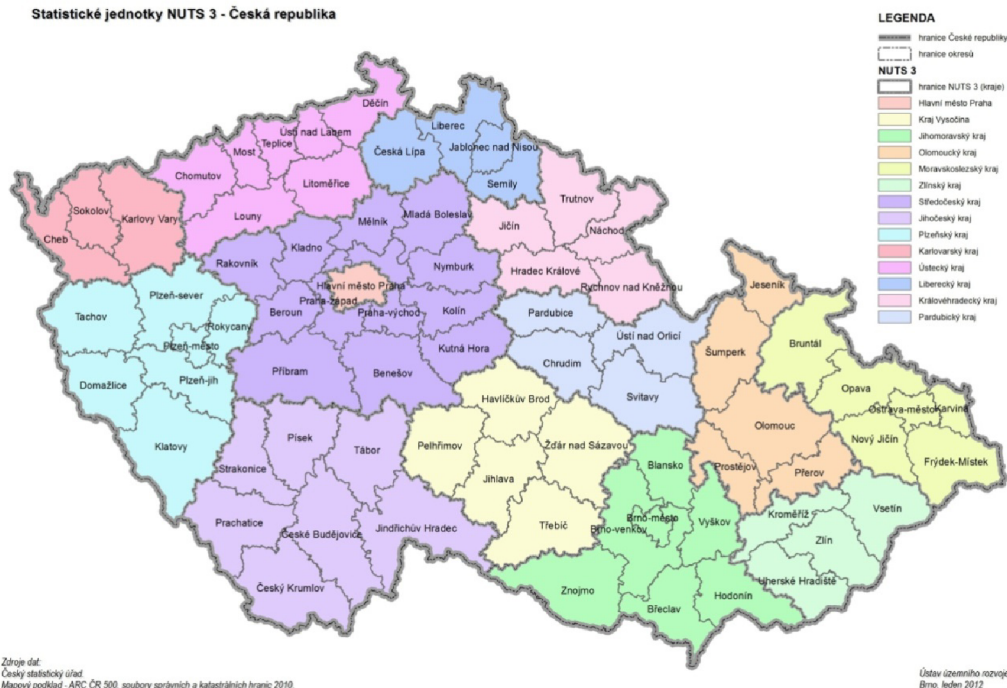
Způsobů, kterými lze provést oznámení u PČR, je hned několik, nejčastějším druhem je telefonický hovor na linku tísňového volání 158, při kterém se volající zpravidla dovolá na místně příslušné integrované operační středisko v daném kraji (Velikovská, 2016, s. 20). K odbavení těchto hovorů používá policie od roku 2013 IS JITKA, který nahradil předchozí verzi systému pro příjem tísňových oznámení Dispečer – Maják 158 (Ministerstvo vnitra ČR, 2015).

Rokem 2013 započala u PČR také rozsáhlá teritoriální změna v rámci integrace operačních středisek. V minulosti byla hierarchie rozdělena na tři úrovně. Nejnižší územní článek operačního střediska tvořila operační střediska okresní úrovně, kdy těchto pracovišť napříč Českou republikou fungovalo celkem 80. V nejmenších okresech sloužili zpravidla dva operační důstojníci, kdy využívání systému Dispečer – Maják 158 bylo nastaveno tak, že policista, který tísňový hovor na LTV-158 přijal, celou událost také sám řešil až do jejího systémového ukončení, kdy zpravidla měl rozpracovaných více událostí. V průběhu řešení událostí navíc policista musel kdykoliv reagovat na další volání na LTV-158a zabezpečit tím další příjem tísňových oznámení v okrese. Další úrovní v hierarchii operačních středisek tvořila krajská pracoviště, která nebyla zřízena ve všech krajských městech. Toto pracoviště zejména plnilo hláskou povinnost u stanovených okruhů událostí z okresní úrovně směrem na operační středisko Policejního prezidia. Při takto nastaveném systému nebylo možné využít zastupování policistů ani z ostatních okresních operačních středisek zřízených v rámci území jednoho krajského ředitelství PČR.

V rámci reorganizace a provedených změn v systémech státní a veřejné správy došlo následně také ke změnám v rámci operačních středisek. PČR je teritoriálně rozdělena na 14 krajů, které odpovídají rozdělení České republiky dle členění regionů na NUTS 3, přičemž pracoviště určené k příjmu tísňových oznámení je zřízené pro každé krajské ředitelství.

Integrovaná operační střediska jsou zřízena v operačních odborech při jednotlivých krajských ředitelstvích a zpravidla zde mají i své sídlo. Jedinou výjimkou v teritoriálním umístění v rámci kraje, tvoří integrované operační středisko operačního odboru střeďočeského kraje, které má sídlo na území hlavního města Prahy část Zbraslav.

Statistické jednotky NUTS 3 - Česká republika



Obrázek 1 – Hranice regionů NUTS 3 (Ministerstvo pro místní rozvoj, územní plánování)

Po provedených změnách v rámci integrace operačních středisek na krajská ředitelství a provedeném přechodu ze systému Dispečer – Maják 158 na systém JITKA došlo také k úpravě v podobě příjmu tísňových oznámení. Volající se ve většině z případů dovolá přímo na integrované operační středisko operačního odboru krajského ředitelství, ve kterém se právě nachází. První z případů, kdy tísňový hovor přijme operační důstojník jiného krajského ředitelství, může záviset na poloze volajícího. V případě, kdy se volající nachází v těsné blízkosti hranic jednotlivých krajů, může se snadno stát, že hovor odbaví operátor z jiného kraje, než na kterém se volající nachází. K těmto případům docházelo i v minulosti při využití systému Dispečer – Maják 158. Druhý z případů vychází ze specifického nastavení systému JITKA a takzvaných přelivů tísňových hovorů. Systém JITKA je nastavený tak, že nedojde k situaci, kdy se volající na linku tísňového volání 158 nedovolá. Každé operační středisko disponuje hned několika místy, jejichž primární náplní práce je příjem tísňových hovorů. Na tato pracoviště na všech operačních střediscích navazují další pracoviště, i ta mohou tísňový hovor odbavit. Tato konkrétní pracoviště však mají odlišnou hlavní pracovní náplň, kterou je například řízení dostupných policejních sil a prostředků, řešení dopravních nehod, zadávání dopravních informací,

tísňových oznámení. Integraci operačních středisek z úrovně okresů na kraje nedošlo k významným personálním změnám v počtech policistů, jednu z největších výhod představuje zastupitelnost. Před integrací operačních středisek na jednotlivá krajská ředitelství byli dříve na okrese pouze dva policisté, které nebylo technicky možné zastoupit policisty z ostatních operačních středisek v daném kraji. Po integraci operačních středisek je celá směna na jednom sále a může spolu nejen efektivněji komunikovat, ale také spolupracovat a zastupovat se flexibilně s ohledem na aktuální bezpečnostní situaci.

V nově nastaveném systému JITKA je již řešena situace, při které jsou obsazena všechna primární pracoviště určená k příjmu tíšňových oznámení, ale i sekundární pracoviště na jednotlivém operačním středisku příslušného krajského ředitelství. Systém JITKA má nastavené tzv. přelivy tíšňových hovorů. K aktivaci přelivů tíšňových hovorů na operační středisko jiného kraje dochází v případě, kdy jsou všechna pracoviště v kraji zaneprázdněná odbavováním hovoru, a další osoba v tomto kraji vytočí LTV-158. Systém přelivů, tedy nastavení, který kraj bude za jiný odbavovat tíšňové hovory při jeho úplném vyčerpání lze dle bezpečnostní situace, vyčerpání nebo i personálním stavům snadno upravit. Může dojít, a v minulosti již také došlo, k situacím, kdy personální stav některého z krajů neumožnil obsadit směnu tak, aby byl zabezpečen příjem hovorů na číslo 158. V těchto případech lze spádovost hovorů v jednom kraji jednoduše technicky přesunout na jiné krajské ředitelství. Tato situace nastala například při pandemii epidemie Covid-19, kdy krajské ředitelství Plzeňského kraje nebylo díky velkému množství nakažených policistů schopné obsadit v potřebném počtu celou směnu. Proto došlo ke změně nastavení systému a za operační odbor Plzeňského kraje tíšňové oznámení přijímala personálně posílená směna operačního odboru integrovaného operačního střediska hlavního města Prahy (Holec, 2021, s. 69).

PČR je jako jedna ze složek integrovaného záchranného systému (dále jen „IZS“) součástí komunikační infrastruktury Národního informačního systému integrovaného záchranného systému (dále jen „NIS IZS“). Prostřednictvím centrálních datových center a datových center krajských pracovišť lze využít IS JITKA, pro odesílání datových vět ostatním složkám IZS. Všechny složky IZS se tedy mohou v reálném čase dozvědět o události, která byla oznámena pouze jedné ze složek IZS, což v případě potřeby zkracuje reakční dobu všech zmíněných na vyslání potřebných sil a prostředků na místo události. Složky IZS prostřednictvím svých informačních systémů napojených na NIS IZS spolupracují zejména v případech mimořádných událostí, záchranných a likvidačních

pracích a při ochraně obyvatelstva (Vokuš, 2011, s. 30). Nejčastější druhy spolupráce vznikají při požárech, výbuších, vstupu do obydlí nebo při dopravních nehodách, které mohou být nahlášeny například automaticky a to spuštěním systému e-call, který musí být povinně zabudován do všech vozidel vyrobených po roce 2018 (Nařízení Rady EU, 2015, článek 7). Novelizací zákona o elektronických komunikacích lze také od začátku roku 2022 na tísňová čísla 112, 150, 155 a 158 zasílat také SMS zprávy.

3.1 Historie příjmu tísňových oznámení u Policie

Jednotné číslo tísňového volání 158 pro Policii ČR překonalo od jeho původní myšlenky složitou cestu do současné podoby, kterou teď známe všichni. Dnešní linky tísňového volání 158, (dále jen „LTV-158“) jsou odbavovány nepřetržitě 24 hodin denně a těžko si lze představit něco jiného.

Před rozšířením telefonů se musel vždy každý člověk dostavit osobně na policejní stanici, které byly zřízené ve statutárních městech, nebo na četnickou stanici na venkově. Zde s ním byl ručně sepsán záznam o učiněném oznámení. V roce 1929 již bylo 80% stanic vybaveno telefony, ale bez existence jednotného tísňového čísla bylo nutné znát přesný tvar telefonního čísla na stanici.

První historická možnost kontaktovat služebnu tehdy ještě Veřejné bezpečnosti (dále jen „VB“) vznikla v roce 1958. V ulicích hlavního města Prahy došlo k rozmístění tzv. hlásičů veřejné bezpečnosti. Jednalo se o modré skříňky s bílým pruhem, s textem:

Pro případy:

- A, ohrožení bezpečnosti osob a majetku.
- B, ohrožení veřejného pořádku a klidu.

Po rozbití skleněné výplně došlo u dozorčího útvaru VB k rozsvícení světla u příslušného hlásiče a vyslání hlídky na místo, kdy dojezd se pohyboval okolo 3 minut. Dozorčí útvar vedl záznamy, kdy se ozvala signalizace, za jak dlouho byla hlídka na místě, kdo volal atd.

Hlásiče VB nesloužili pouze pro veřejnost, ale i příslušníkům VB ke vzájemnému předávání informací. V případě, kdy měl dozorčí informaci, kterou chtěl sdělit příslušníkům v terénu, tak stiskl tlačítku přiřazené pro konkrétní hlásič a na tom se rozsvítilo světlo, které upozorňovalo příslušníka v určené lokalitě, že s ním chce dozorčí mluvit. Příslušník nemusel rozbít sklo, ale měl k dispozici klíč, kterým hlásič otevřel, vyjmul telefonní sluchátko a navázal spojení s dozorčím VB. Před rozmístěním hlásičů museli příslušníci VB pro podání zprávy dozorčí službě vyhledat telefonní automat nebo se obracet například na vedoucí prodejen s žádostí o umožnění hovoru.



Obrázek 3 a 4 – Hlásiče veřejné bezpečnosti (Hrinko, 2020, s 216)

V roce 1959 se uskutečnila první porada, které se účastnili zástupci ministerstva spojů a ministerstva vnitra, Státního ústavu pro projektování spojových staveb a zařízení Spojprojekt a Výzkumného ústavu Praha. Byly probírány různé možnosti realizace a poprvé se začalo uvažovat o využití čísla ministerstva vnitra pro požární službu 15, jednotného pro celostátní telefonní síť. Toto služební číslo by bylo nutné rozšířit o další číslo (tzv. 3. skupináře) a požární služba by pak měla trojmístné číslo 155 a Veřejná bezpečnost 151. Přechod na celostátní trojmístná čísla představoval v té době náročnou a dlouhou realizaci, proto se uvažovalo i o využití dalších variant jednotného tísňového čísla. Ve veřejném zájmu bylo zachovat číslo 15, které bylo již vžité a snadno

zapamatovatelné pro požární ochranu. Nakonec ale bylo dne 30. září 1959 na poradě rozhodnuto o přidělení čísla:

158 pro veřejnou bezpečnost,

155 pro první pomoc,

150 pro požární ochranu.

Začátkem roku 1963 byl nasazen do zkušebního provozu nový telefonní automat v Benešově. Československá meziměstská telefonní síť rozlišovala tři úrovně: místní, uzlovou a meziměstskou, kdy pro každou úroveň platily i odlišné tarifní podmínky. Volání na jednotná čísla tísňového volání byla již od samého počátku zdarma.

3.1.1 Historie tísňových hovorů

Tísňová čísla slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek (Zákon č.374/2021 Sb., §33). Vytočení národního čísla linky tísňového volání 158 je nejčastější formou oznámení u PČR. Existuje mnoho aspektů, které v průběhu hovoru vznikají a mají tak zásadní vliv na dobu, která nastane od počátku hovoru do příjezdu první hlídky PČR na místo události. Právě místo události je mnohdy nejdůležitější informací, kterou se snaží policisté sloužící na operačních střediscích od volajících zjistit. Již v minulosti při aktivaci hlásičů veřejné bezpečnosti věděla okamžitě dozorčí služba, který hlásič a v jaké lokalitě byl aktivován, a mohlo být efektivně reagováno na učiněné oznámení. Policisté služebně zařazení na operačních střediscích musí splňovat nejen profesní způsobilost, ale také psychickou, zejména musí pochopit, že volající často prochází silně stresující událostí (Čírtková, 2004, s. 50). S postupným rozvojem technologií je upravováno i nastavení systému JITKA tak, aby měl operátor tísňové linky co možná nejpřesnější informace a doba od oznámení po dojezd hlídky PČR na místo se tak ještě co možná nejvíce zkrátila. V minulosti byla operační střediska dislokována na okresních úrovních, kde měl službu konající policista zpravidla výbornou místní znalost. Integrací operačních středisek ale tato místní znalost logicky upadá, protože nikdo nemůže znát dokonale celé území příslušného kraje. Systém JITKA ale díky lokalizaci volajícího v mapě problém místní znalosti snadno překonal. Od prvního zavedení IS JITKA v roce 2013 systém automaticky při volání z pevného čísla zobrazil operátorovi také jméno osoby nebo název firmy a přesnou adresu, na kterou byla pevná telefonní linka zřízena. Takovéto zobrazení přesné adresy se dá považovat za ideální stav,

kdy nedochází k žádné časové prodlevě způsobené nedostatečnou možností nebo schopností komunikace, která může z různých důvodů nastat.

Další možností je učinit oznámení prostřednictvím mobilního telefonu. V době zavedení systému záleželo, jak bude zobrazena lokalita volajícího, také na poskytovateli komunikačních služeb, a toto zobrazení nebylo jednotné. Lokalita volajícího se zobrazila zpravidla výsečí na mapě, kdy hlavním bodem a začátkem výseče byl vysílač telefonického signálu, který telefonní hovor přijal. Ten ukazoval pouze možný směr místa, kde se volající v dané době nachází. V těchto případech se mohlo stát, že byla označena například velká většina města, nebo bylo místo volajícího od vysílače i několik kilometrů vzdálené. V jiných případech zase viděl operátor na mapě místo výseče kruh s možnou lokací volajícího. Při všech těchto nepřesnostech často dochází, vzhledem ke stresovým stavům volajících, k prodlevám, než je skutečně validována přesná adresa místa události. V těchto případech hraje velkou roli podíl intervenujících faktorů komunikačně náročné situace, zejména pak osobnostní dispozice komunikujícího jedince a působení situačních vlivů (Matoušková, 2005, s. 105).

Důležitá změna přišla 11. února 2020, kdy se Česká republika stala 21. světovou zemí, která se připojila k využívání funkcionality Advanced Mobile Location (dále jen „AML“) nejen na tísňové lince 158, ale i na ostatních tísňových linkách IZS 150, 155, 112. Nová funkcionality byla nastavena pro chytré telefony se systémem Android (2.3.7. – Gingerbread a vyšší, takže dnes v podstatě všechny) a později fungovala i pro systém iOS, který umožnil AML až po přechodu na verzi 11.3 (Apple, 2018). Při vytočení národních čísel tísňových volání do 30 vteřin odeslal telefon skrytou SMS operátorovi, která obsahuje lokalizační údaje s přesnou polohou, bez nutnosti nainstalování jakékoliv jiné dodatečné aplikace. Službu vyvinuli ve Velké Británii společnosti British Telecom, EE Limited a HTC. V současné době v systému JITKA po otevření okna pro zadání nové události a přijetí tísňového hovoru dochází k přesné lokalizaci volajícího již během několika málo sekund. Jedná se o podstatný krok při pomoci volajícím na tísňové linky, kteří ať již z kteréhokoliv důvodu neumí nebo nemohou sdělit svoji polohu a čas pro reakci na takové oznámení hraje zásadní roli. Vzhledem k množství tísňových hovorů, kterých například za rok 2019 operátoři tísňových linek PČR odbavili přibližně 1 600 000, je toto zásadní přínos pro všechny volající (Policie České republiky, 2020), (Eena.org, online).

3.1.2 Historie tísňové SMS

První možnost učinit u Policie České republiky tísňové oznámení formou SMS se datuje do roku 2006. Preventivně informační skupina Správy hlavního města Prahy zřídila tuto službu pro osoby sluchově postižené v rámci projektu tísňové linky pro neslyšící. V počátku nešlo tísňové SMS zasílat přímo na jednotné číslo tísňového volání 158. Bylo ale zřízeno speciální číslo, pro příjem oznámení formou SMS ve tvaru 603 111 158. Operátor, který takové oznámení přijal, věděl hned o tom, že na druhé straně je osoba se sluchovým postižením a mohl adekvátně reagovat nejen vůči této osobě, ale také v instruování vyslaných hlídek o přítomnosti sluchově postižené osoby na místě.

V rámci projektu tísňové linky pro neslyšící vznikl také tento jednoduchý formulář, který zjednodušeně vymezuje informace potřebné pro zásah PČR na absolutní minimum. Tato forma SMS komunikace nebyla automaticky zpracována v informačním systému pro příjem tísňových oznámení. Proto musel vždy operátor založit novou událost a reagovat na učiněné oznámení. I přes tuto nevýhodu se jednalo o velký přínos pro celou řadu sluchově postižených osob.

The image shows a text message form for the police emergency line for the deaf and hearing impaired. The form is titled "TÍSŇOVÁ LINKA POLICIE ČR" and includes the phone number "603 111 158" and the T-Mobile logo. It contains several input fields for personal details, location, street name, and incident description, each with a character limit. At the bottom, there is a field for "Zranění (jaké)" with "ANO" and "NE" options.

TÍSŇOVÁ LINKA POLICIE ČR		603 111 158	
Přijmení		15 znaků/ 1 - mezera	
Místo události		15 znaků/ 1 - mezera	
Ulice (číslo sloupu veřejného osvětlení)		20 znaků/ 1 - mezera	
Co se stalo		90 znaků/ 1 - mezera	
Zranění (jaké)	ANO	NE	19 znaků/ 1 - mezera

Obrázek 5 – Formulář pro neslyšící (Policie České republiky, 2022).

Rok 2015 a vydání nařízení evropského parlamentu a rady EU o systému e-call přinesl další důležitý krok v automatizaci oznámení. Nařízení dávalo za povinnost

výrobci motorových vozidel systém e-call povinně zabudovat do všech vyrobených vozidel po datu 31. března 2018. Systém funguje ve všech zemích EU, k jeho aktivaci dochází buď při ručním stisknutí tlačítka ve vozidle, nebo automaticky při vážné dopravní nehodě, po které e-call odešle základní informace o vozidle a poloze na centrum tísňového volání 112 a dojde ke spojení telefonického hovoru s operátorem. (Emergency call system, online).

Dalším posunem tísňových SMS se stal den 1. 1. 2022. Na základě novelizace zákona č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, vznikla pro všechny složky spravující evropské i národní číslo tísňového volání – 112, 150, 155 a 158 povinnost, dle ustanovení § 33 tohoto zákona, přijímat oznámení také ve formě SMS. (Zákon č.374/2021 Sb., §33).

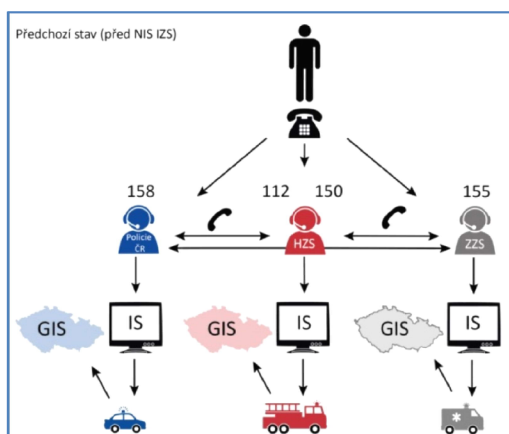
3.2 Informační systém JITKA

Název informačního systému JITKA vznikl ze slov, která systém samotný v základně slovně vymezují. Jednotná systémová Informační Technologická a Komunikační plAtforma.



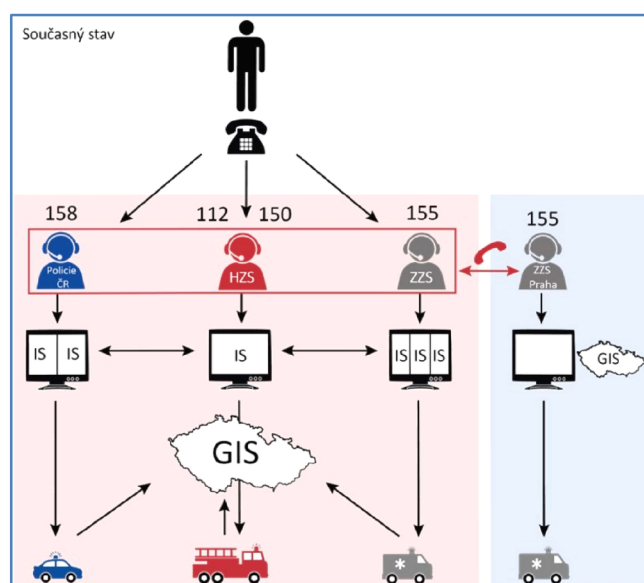
Obrázek č. 6 – Logo systému JITKA

Systém JITKA je jednotný a plně integrovaný s jednotným grafickým provedením a logikou ovládání. Svým univerzálním konektorem vytváří podmínky pro interoperabilitu mezi složkami IZS, prostřednictvím NIS IZS. Systém navržen i pro krizové události, při kterých může dojít k výpadkům infrastruktury. Pro případ destruktivního poškození některého operačního střediska PČR je vytvořen interní plán, kdy řízení a velení zajišťuje zpravidla sousední kraj. Pokynem stanovená doba 60 minut, do které musí začít nové operační středisko samostatně fungovat, je limitována zejména přesunem pracovníků z místa na místo, nebo nástupem nových do služby. Záložní kopie databází operačních středisek jsou prováděny pravidelně v nočních hodinách vždy nejméně na tři další IOS. Zabezpečení dat při jejich přenosu je prováděno šifrováním symetrickou šifrou a z hlediska antivirové ochrany je zabezpečené stejných způsobem jako ostatní pracoviště PČR využívající intranet. Počátek provozu současného informačního systému JITKAsahá do období let 2013 respektive 2015. V období těchto let docházelo postupně s integrací operačních středisek na jednotlivá krajská ředitelství, také k nahrazení předcházejícího informačního systému Dispečer – Maják 158. Primárním cílem zavedení nového jednotného systému u PČR bylo zvýšit koordinaci a akceschopnost sil a prostředků, zlepšení poskytování pomoci občanům, rychlý a snadný přehled o hlídkách všech složek IZS na místě řešených událostí. Již s nahrazováním předchozího systému byla v samém počátku prioritou propojení informačního systému využívaného PČR s ostatními složkami IZS. Propojení vzniklo projektem národního informačního systému integrovaného záchranného systému dále jen „NIS - IZS“.



Obrázek č. 7 – Stav IZS před propojením informačních systémů (Nejvyšší kontrolní úřad, kontrolní zpráva s. 17)

Před zavedením národního informačního systému složek integrovaného záchranného systému nebylo možné komunikovat pomocí datových vět, ale pouze telefonicky (obrázek č. 7). Stejně jako komunikace nebyl propojený ani geografický informační systém, který by umožnil viditelnost SaP pro ostatní složky IZS. Odstranění těchto problémů bylo stanoveno jako hlavní cíl NIS – IZS k usnadnění komunikace mezi složkami IZS. Tím došlo k rychlejší a efektivnější propojenosti pro budoucí spolupráci. Každá ze složek IZS plní na místě mimořádné události odlišné úkoly, proto je důležitý i přehled o aktuálních stavech SaP všech složek IZS¹.



Obrázek č. 8 – Stav po propojení NIS IZS (Nejvyšší kontrolní úřad, kontrolní zpráva s. 19).

Na konci roku 2015 začal fungovat přenos informací všech složek IZS prostřednictvím datových vět. Hlavní cíl rychlejší komunikace a přenos informací mezi složkami IZS byl naplněný, kdy došlo i k vzájemnému sdílení SaP v rámci konkrétního řešení události prostřednictvím geografického informačního systému.

Systém JITKA, stejně jako operátorská pracoviště, byl dodán na základě specifických softwarových a hardwarových požadavků společností Komcentra s.r.o. Již první verze systému obsahovala řadu dalších subsystémů tak, aby mohla být zajištěna komunikaci na více úrovních řízení. Systém JITKA využívá v celé České republice celkem 226 operátorských pracovišť (Ministerstvo vnitra, veřejné zakázky JITKA). Přesné počty

¹ Vložit odkaz na IZS zákon typové činnosti

a vymezení jejich pracovní činnosti vychází z vypracované analýzy interoperability operačního řízení PČR.

Počty operátorských pracovišť v rámci České republiky po integraci operačních středisek do struktury PČR:

Lokalizace operačních středisek	Celkový počet operátorských pracovišť
Krajské ředitelství policie hlavního města Prahy	36
Krajské ředitelství policie Středočeského kraje	22
Krajské ředitelství policie Jihočeského kraje	17
Krajské ředitelství policie Plzeňského kraje	16
Krajské ředitelství policie Karlovarského kraje	9
Krajské ředitelství policie Ústeckého kraje	17
Krajské ředitelství policie Libereckého kraje	13
Krajské ředitelství policie Královéhradeckého kraje	11
Krajské ředitelství policie Pardubického kraje	13
Krajské ředitelství policie kraje Vysočina	12
Krajské ředitelství policie Jihomoravského kraje	19
Krajské ředitelství policie Olomouckého kraje	14
Krajské ředitelství policie Moravskoslezského kraje	7
Krajské ředitelství policie Zlínského kraje	11
Policejní prezidium ČR	9

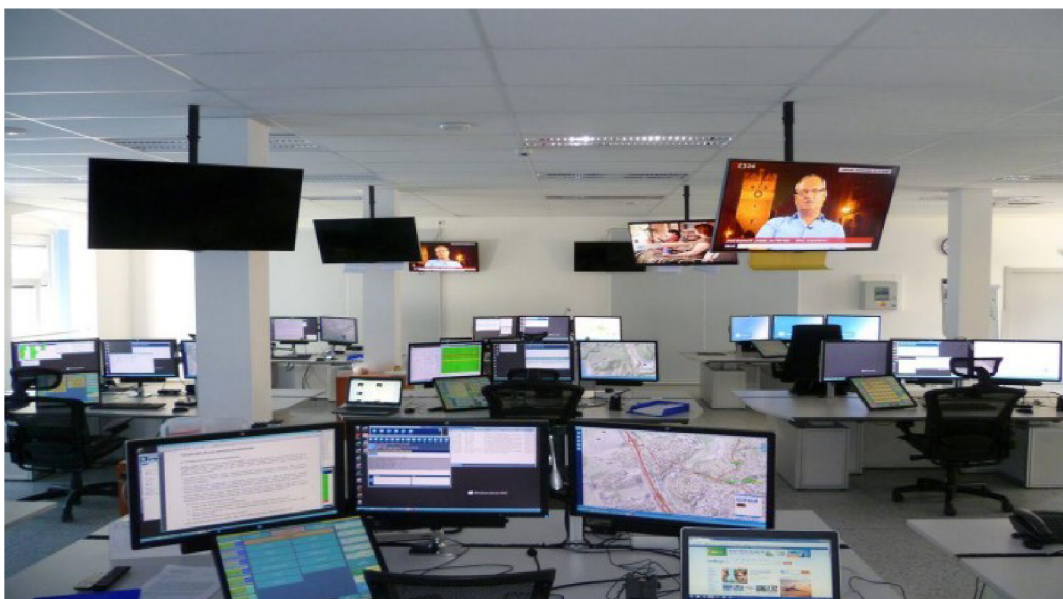
Takto nastavená systematizace operátorských pracovišť vznikla v rámci integrace operačních středisek z předchozích územních odborů, které měli totožné rozdělení v rámci ČR jako okresy. Na základě vypracované analýzy interoperability byly vypočteny počty a typy pracovišť, které bylo na jednotlivých krajích potřebné zřídit, a to zejména v závislosti na rozloze kraje a jeho hustotě osídlení. Například v Libereckém kraji bylo původně plánováno 8 pracovišť pro účely řízení sil a prostředků v jednotlivých okresech. Analýzou interoperability však bylo vypočteno 13 pracovišť pro celé integrované operační středisko Libereckého kraje, z toho 4 pracoviště pro řízení sil a prostředků.

Rozdělení pracovišť IOS krajského ředitelství Libereckého kraje:

1x pracoviště vedoucího směny

2x pracoviště pro řízení sil a prostředků pro okres Liberec a Semily

- 2x pracoviště pro řízení sil a prostředků pro okres Česká Lípa a Jablonec nad Nisou
- 3x pracoviště pro příjem tísňového oznámení
- 1x pracoviště pro neverbální komunikaci
- 1x pracoviště pro dopravu
- 2x pracoviště pro lustrace
- 1x pracoviště pro krizové řízení



Obrázek č. 9 – Operační středisko Libereckého kraje, zdroj vlastní

Systém JITKA je rozdělený na řadu subsystémů, které jsou nastaveny podle specifických využití jednotlivých pracovišť PČR. Operační střediska krajů a operační středisko Policejního prezidia nejčastěji zakládají nové události prostřednictvím subsystému rozhraní VÁCLAV. Nově založené události zpravidla předávají k řešení nebo do spolupráce v závislosti na charakteru řešené události základním organizačním článkům PČR. Díky postupnému rozšíření funkcionalit mohou novou událost založit také hierarchicky nižší celky prostřednictvím subsystému rozhraní ZIKMUND. Toto rozhraní využívají například dozorčí služby vybraných útvarů policie. Interním aktem je jednotně upravený způsob, jakým spolu jednotlivá pracoviště mezi sebou komunikují. I když je to technicky možné, nelze, aby základní útvar, například obvodní oddělení z jednoho krajského ředitelství, bez vědomí nadřízeného krajského útvaru, předávalo pokyny jinému obvodnímu oddělení v jiném kraji. V souladu s interním aktem řízení vždy nejdříve osloví své místně příslušné krajské operační středisko, které následně zajistí předání informace

do jiného kraje, případně vyžádá spolupráci operačního střediska Policejního prezidia v případech řešení události, která podléhá hlásné povinnosti. Nebo také v případě, když je nutná spolupráce s některým z útvarů s celostátní působností. Poslední aktualizace systému JITKA a vytvoření nejmladšího subsystému rozhraní KAREL rozšiřuje možnost náhledu, vládání souborů, ale také editaci mimo operační střediska a dozorčí služby jednotlivých útvarů přímo policistům v terénu za využití mobilní bezpečné platformy (Ministerstvo vnitra, rámcová dohoda, 2017). Při výpadku některého z dílčích subsystémů JITKA není narušen celkový provoz, protože je neustále zachována činnost ostatních subsystémů.

Subsystémy IS JITKA:

Subsystémy rozhraní: VÁCLAV
 LUDMILA
 ZIKMUND
 JOSEFINA
 KAREL

Telefonní subsystém

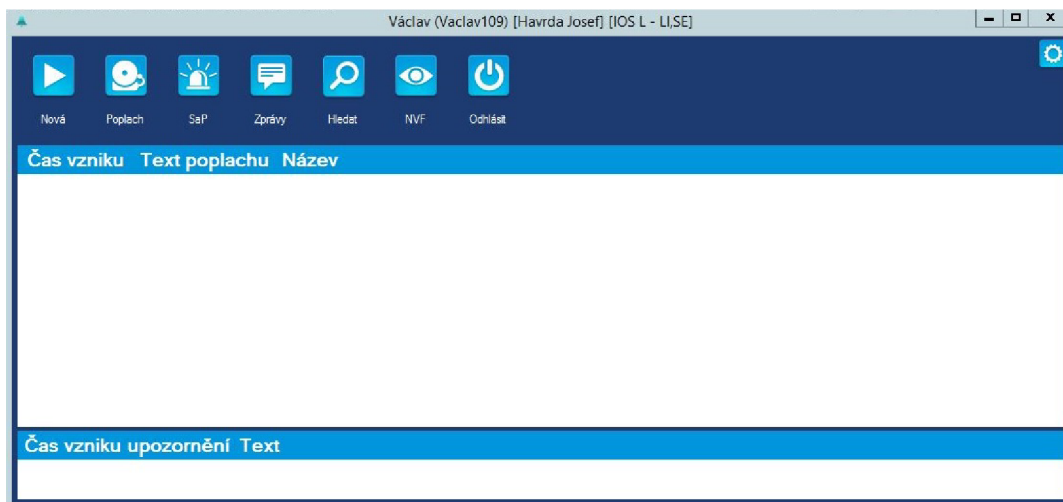
Radiový subsystém

Záznamový subsystém

3.2.1 VÁCLAV

Subsystém rozhraní VÁCLAV využívají výhradně integrovaná operační střediska zřízená v operačních odborech jednotlivých krajských ředitelství PČR a operační středisko policejního prezidia. Nejčastějším způsobem, kdy je založena nová událost v systému VÁCLAV, je telefonický hovor nebo SMS, zaslaná na LTV-158. Novou událost v systému lze založit také bez předchozí iniciace tísňe, zejména v případech řešení hlásné události, o které se operační středisko dozví od některého ze základních útvarů, nebo často také v reakci na probíhající komunikaci hlídek v radiostanicích v případě pronásledování ujíždějících účastníků silničního provozu. Po založení nové akce je největším přínosem JITKY a všech jeho subsystémů komunikace všech přizvaných útvarů do jednotlivé události v reálném čase. Pro urychlení reakční doby k vyslání hlídky na místo události je navíc v rámci jednotlivých krajů v systému VÁCLAV zřízena funkcionality náhled

vstupních formulářů, umožňuje ostatním členům konkrétního ředitelství sledovat i již rozepsané poznámky operátora tísňové linky a bezprostředně tak na ně reagovat.



Obrázek č. 10 – Hlavní okno systému VÁCLAV, zdroj vlastní

Ikony hlavního okna:

Nová – ikona slouží k založení nové události. V případech, kdy dochází k odbavení hovoru na LTV-158 automaticky vyplňuje čas oznámení a telefonní číslo, případně IMEI volajícího telefonu.

Poplach – ikona doprovázená akustickým signálem sloužící k potvrzení převzetí nebo spolupráce k řešení události z jiného pracoviště.

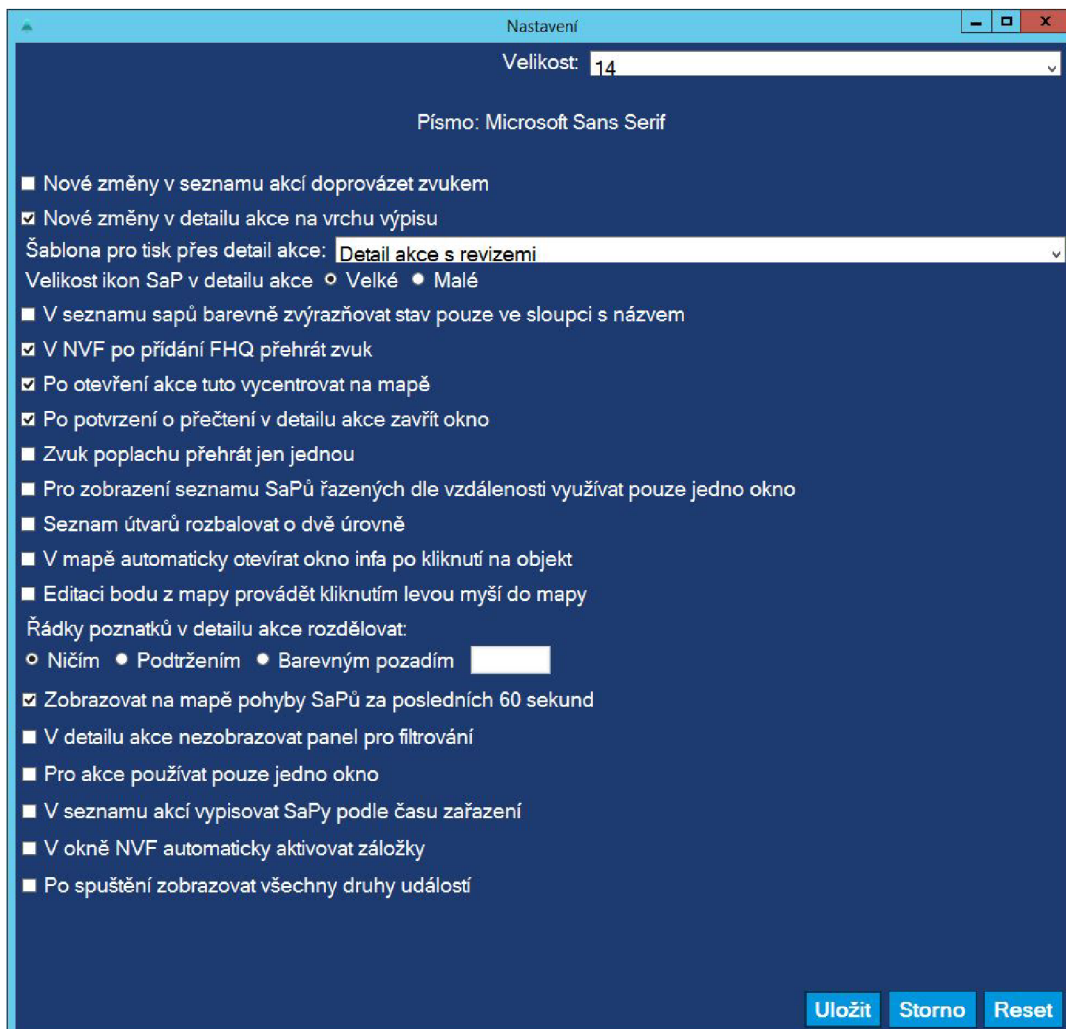
SaP – seznam dostupných sil a prostředků PČR. V závislosti na charakteru řešené události je možné seznam uspořádat abecedně, ale také dle vzdálenosti SaP od řešené události v metrech.

Zprávy – ikona SMS zpráv. Pro vybrané druhy událostí lze nastavit automatické odesílání SMS zpráv pro okamžité informování služebních funkcionářů.

Hledat – ikona sloužící k dohledání již evidovaných událostí. Systém umožňuje vyhledávání dle času, typu řešené události, útvaru, kterému byla událost postoupena, názvu události, ale také pouze podle jednotlivého slova v textu události nebo jejím názvu.

NVF – ikona náhledu vstupních formulářů. Tato funkce je omezena pouze na operátorská stanoviště jednotlivého krajského ředitelství PČR. Umožňuje tak okamžitě reagovat na rozepsaný text operátora tísňové linky od prvních vteřin přijetí tísňového hovoru. V případě, že policista odpovědný za řízení SaP, slyší v samém začátku hovoru slova jako například: zbraň, pachatel na místě, zranění atd. okamžitě může na mapě LUDMILA zjistit

místo události a vyslat k němu hlídky ještě před tím, než je založena nová událost a jsou zjištěny veškeré prvotní informace.



Obrázek č. 11 – Nastavení rozhraní VÁCLAV, zdroj vlastní

Nastavení subsystému rozhraní VÁCLAV lze na každém operátorském stanovišti nastavit v závislosti na charakteru vykonávané činnosti. Při aktualizaci poslední verze došlo k přidání funkcí „V NVF po přidání FHQ přehrát zvuk“ a „Zobrazit na mapě pohyb SaP za posledních 60 sekund“. Obě změny jsou důležité především pro řízení SaP a jejich včasnému nasazení do řešené události. Například v první situaci, kdy operační důstojník již komunikuje ať telefonicky, nebo prostřednictvím radiostanice, je přesto zvukovým signálem upozorněn na událost označenou příznakem FHQ, kterou může zobrazit pomocí ikony náhled vstupních formulářů. Druhá funkcionalita zobrazení posledního pohybu SaP

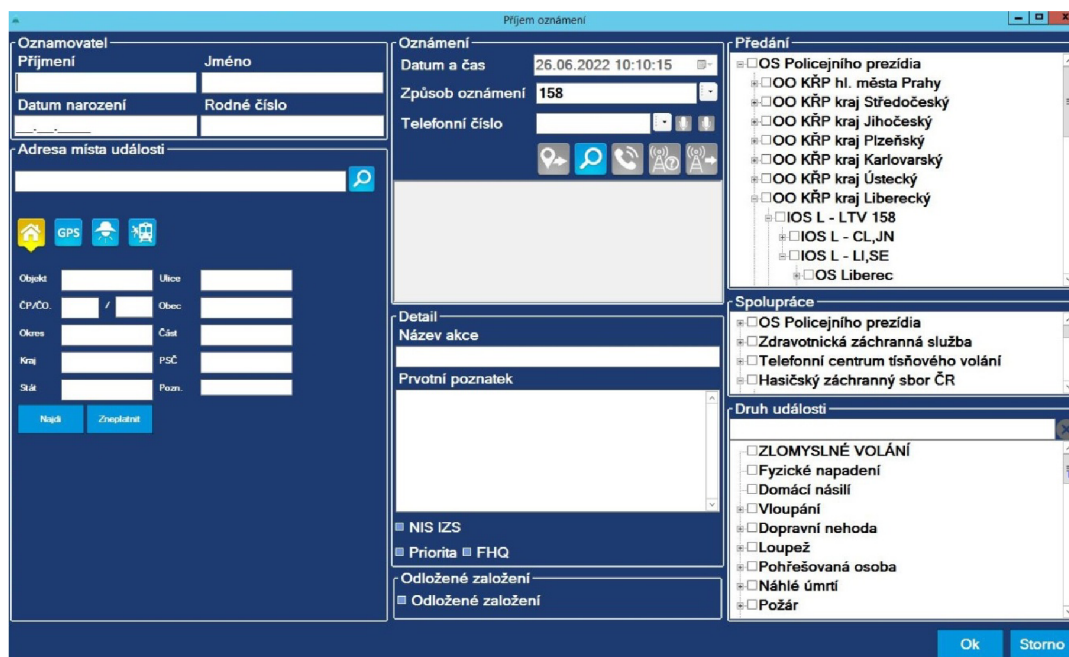
na mapě přehledně graficky zobrazuje příjezdové cesty jednotlivých SaP a tím i zbylá místa, která je například potřeba zajistit vysláním dalších SaP.

Založení nové události.

První okno pro příjem oznámení vždy automaticky generuje čas jeho založení, způsob oznámení (zpravidla hovor na LTV-158, další možností je radiostanice, služební telefon, založení události u jiné složky IZS) a telefonní číslo volajícího. Založení akce tlačítkem „OK“ v pravém dolním rohu je podmíněné zadáním minimálně dvou nejpodstatnějších údajů a to názvu události a místa.

The screenshot shows a software interface for receiving reports. It features a dark blue header with the title 'Přijem oznámení'. The main area is divided into several panels. On the left, there's a section for the reporter's name and a large area for the event location address with a search icon and navigation buttons. On the right, there's a section for report details including date, time, method, and phone number. Below that is a section for action details with a name field and a large text area for notes. At the bottom right, there are checkboxes for priority and deferred creation, and 'Ok' and 'Storno' buttons.

Obrázek č. 12 – Okno pro příjem oznámení v roce 2017, zdroj vlastní



Obrázek č. 13 – Okno pro příjem oznámení (září 2022), zdroj vlastní

Obrázky č. 12 a č. 13 porovnávají okna pro příjem zadání nové události od zavedení systému až do současného stavu 2022. V obou případech bylo vždy nutné vyplnit minimálně položku „Adresa místa události“ a „Název akce“ pro založení nové události, ostatní údaje lze doplnit až po založení. Položky pro jméno a datum narození zůstaly prakticky nezměněné, starší i nová verze automaticky propisují základní údaje, jako jsou: datum a čas, způsob oznámení a telefonní číslo. Místo události lze zadat pomocí přesné adresy, GPS souřadnice, čísla lampy veřejného osvětlení nebo železničního přejezdu. Po aktualizaci systému je možné od samého začátku přizvat do spolupráce další útvary nejen u PČR, ale v celém systému IZS.

Při zadávání druhu události v novém systému není nutné hledat v celém seznamu za pomoci posuvné lišty, ale je možné využít řádek nad druhem události k fulltextovému vyhledávání. Každou událost lze založit také bez zadání jakéhokoliv druhu, případně ho lze tento dodatečně v průběhu šetření věci měnit v závislosti na zjištěných okolnostech. Funkcionalita druh události má význam také při plnění hlášené služby stanovené interním aktem PČR. Systém automaticky odesílá společně s přiřazením konkrétního druhu informační SMS vybranému okruhu předdefinovaných osob. Jedná se zejména o vedoucí služební funkcionáře a o specialisty na danou problematiku, kteří jsou takto okamžitě informováni o vzniku hlášené události. Zadání vybraného druhu události v systému také

automaticky přizve do spolupráce další předdefinované útvary jako je například pracoviště vedoucího směny, operační odbor policejního prezidia a další předdefinovaná zpravidla specializovaná pracoviště. Interním aktem PČR je upravena hlásná povinnost při řešení vybraných událostí v závislosti na její závažnosti, následcích nebo způsobené škodě. V souvislosti s tím je k internímu aktu PČR vydán také číselník tří informačního systému Událost. Do systému událost jsou zařazovány prostřednictvím programu Svodka vybrané druhy, který stanoví také adresáta hlášení (územní odbor, kraj, policejní prezidium, ministerstvo vnitra). Například často řešené trestné činy majetkového charakteru Krádež dle ustanovení §205 odst. 1 zákona č.40/2009 Sb., trestního zákoníku, je pro PČR tak běžnou a často evidovanou věcí, že postačí informování služebních funkcionářů na úrovni územních odborů (zpravidla teritorium okresu), a to až po zaevidování věci formou svodky. Naopak vybrané události podléhají hlásné službě na úroveň krajského ředitelství, policejního prezidia ČR nebo přímo Ministerstvu vnitra a některé z nich podléhají předběžnému hlášení, tzn. informování o události okamžitě při jejím vzniku. Proto při zadání druhu události „jiná událost“, nebo „krádež“, systém automaticky neodesílá informační SMS. Opakem je například druh události vražda, kdy je automatických SMS rozesláno hned několik na všechny úrovně vedení PČR.

Druhy událostí v systému JITKA:

- Zlomyslné volání,
- Fyzické napadení,
- Domácí násilí,
- Vloupání,
- Dopravní nehoda,
- Loupež,
- Pohřešovaná osoba,
- Náhlé úmrtí,
- Požár,
- Výbuch,
- Sebevražda,
- Rvačka,
- Znásilnění,
- Výtržnost,
- Nález mrtvoly (kostry),

- Krádež,
- Pohlavní zneužívání,
- Útěk osoby,
- Padělání,
- Živelná pohroma,
- Železniční nehoda,
- Násilí proti úřední osobě,
- Letecká nehoda,
- Únos,
- Anonymní výhrůžka,
- Poznatky k trestné činnosti,
- Informace pro dopravu,
- JINÉ UDÁLOSTI,
- Hledaná osoba,
- Oslňování laserem,
- Sportovní akce,
- Napadení bankomatu,
- Nález munice, podezřelého předmětu či NVS,
- Pronásledování,
- Vozidlo v protisměru,
- Internetová kriminalita,
- TOXI,
- Migrace,
- INFOLINA – Terorismus,
- Občanské soužití,
- Zadržovaná osoba,
- Trestná činnost na seniorech,
- CORONA virus,
- Test,
- KFH (Kniha fonogramů a hlášení).

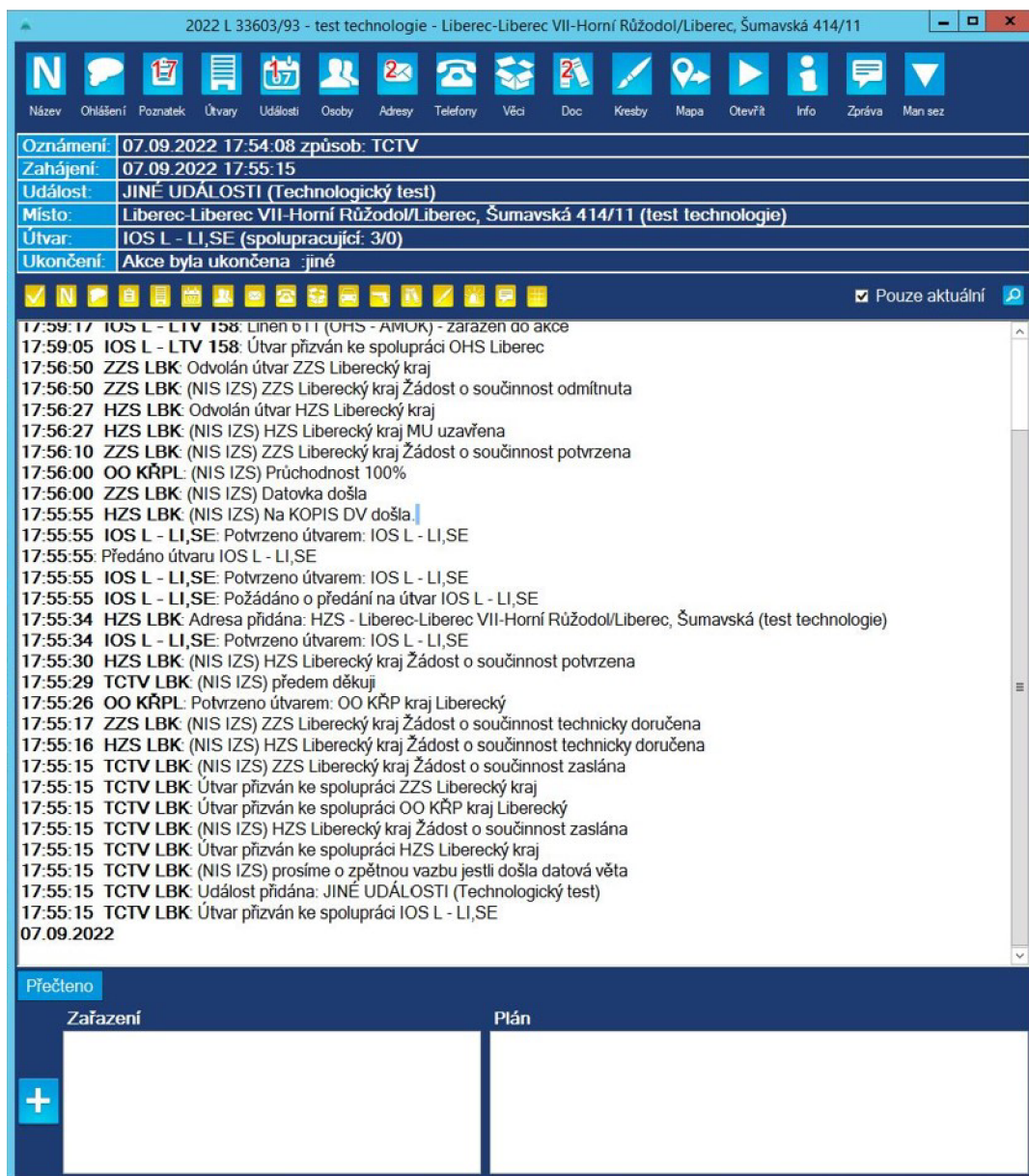
Některé události z výše uvedeného seznamu mají další poddruhy, kdy při jejich zadání může docházet o rozšíření skupiny informovaných osob odesláním automatické

SMS. Například událost dopravní nehoda může být nastavená tak, že při jejím zadání odešle SMS o jejím vzniku pouze vedoucímu dopravního inspektorátu a jeho zástupcům. Zvolením poddruhu dopravní nehoda se zraněním, nebo dopravní nehoda se smrtelným zraněním, lze nastavit rozšířený okruh vedoucích pracovníků, služebních funkcionářů nebo tiskových mluvčích, k příjmu těchto automatických SMS.

Prvotní poznatek je pole sloužící pro zapsání základních informací získaných od oznamovatele z tísňového oznámení. Nejde o zodpovězení všech základních kriminalistických otázek (kdo, co, kdy, kde, jak, čím, proč a škoda) jako při klasickém výslechu, ale zpravidla pouze o část těch nejpodstatnějších. Vždy bude záviset na charakteru oznámení, osobě oznamovatele a druhu události, ale i policistech samotných a na textu, který zde bude zapsán.

Svoji roli zde bude hrát často stres volajícího, různé komunikační šумы, nebo rychlé ukončení hovoru bez možnosti zpětného volání. Důležité je při prvotním získávání informací myslet i na možný společný zásah dalších složek IZS. Z tohoto důvodu není dobré používat příliš odborné názvosloví, zkratky, ale volit slova tak, aby jim každý přizvaný v události snadno rozuměl. Odborné názvosloví často obsahuje datové věty zejména ze strany zdravotní záchranné služby (dále jen „ZZS“), slova jako somnolence – porucha vědomí, ebrieta – intoxikace alkoholem, a mnohé další nejsou výjimkou. Místo pro prvotní poznatek proto dává na jednu stranu velkou benevolenci policistům v tom, co vlastně zapíše, na druhou stranu zde systém postrádá aspoň základní náповědu s okruhem možných otázek na základě vybraného druhu události.

Okamžikem založení nové události lze přizvat do řešené události další útvary využívající například jiné podsystémy, jako ZIKMUND, KAREL, ale také ostatní složky IZS z celé České republiky a komunikovat tak v reálném čase. Prostřednictvím kolonky „NIS IZS“ pod prvotním poznatkem lze celý prvotně zapsaný text předat také dalším složkám IZS. Označení NIS IZS lze libovolně nastavit pro další dopisované poznatky v řešené události a tím je možné oddělit důležité informace pro složky IZS a interní komunikaci obsahující například osobní údaje a jiná citlivá data.

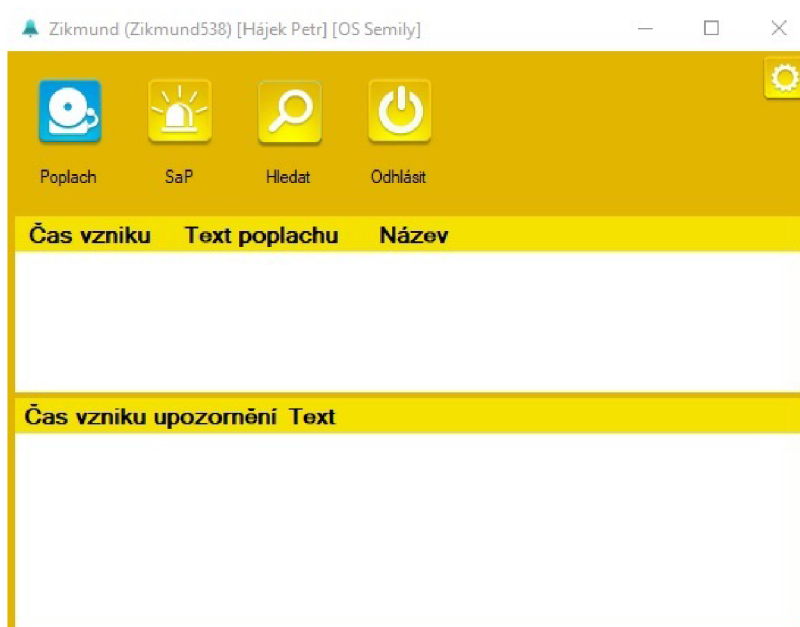


Obrázek č. 14 - Komunikace NIS IZS v události, zdroj vlastní

Na obrázku č. 14 je znázorněná komunikace složek IZS. Po údržbě systému provedlo telefonické centrum tísňového volání 112 (dále jen “TCTV 112“) Libereckého kraje technologický test s vytvořením datové věty s příznakem NIS IZS. V čase 17:55:15 v třetím řádku zespoda je text jejich žádosti, kdy následuje přizvání HZS, ZZS a PČR. V časech 17:55:55 až 17:56:00 přišla všech do systému odpověď nejdříve ze strany HZS Libereckého kraje, ZZS Libereckého kraje a PČR Libereckého kraje. Již pouhý technologický test ukazuje jak snadná a rychlá je vzájemné komunikace všech složek prostřednictvím NIS IZS.

3.2.2 ZIKMUND

Subsystem rozhraní ZIKMUND využívají vybrané organizační články policie na zejména ty, na kterých je vykonávána dozorčí služba: obvodní a místní oddělení, dopravní inspektoráty, oddělení hlídkové služby, pohotovostní a eskortní oddělení, odbor služby cizinecké policie, pohotovostní motorizovaná jednotka, stálá pořádková jednotka a útvary s celostátní působností: Kriminalistický ústav, Letecká služba, Národní protidrogová centrála SKPV, Pyrotechnická služba, Ředitelství služby cizinecké policie, Úřad dokumentace a vyšetřování zločinů komunismu SKPV, Útvar policejního vzdělávání a služební přípravy, Národní centrála proti organizovanému zločinu SKPV, Útvar pro ochranu prezidenta ČR, Ochraná služba Policie ČR, Útvar rychlého nasazení, Útvar speciálních činností SKPV, Útvar zvláštních činností SKPV (Šteinbach, 2021, s. 203). Mimo výše uvedené dozorčí služby mají také další příslušníci PČR přístup do systému ZIKMUND, jedná se především o vedoucí služební funkcionáře krajů a jednotlivých územních odborů, dále vedoucí a zástupci jednotlivých organizačních článků. Celkový počet najednou přihlášených uživatelů v rozhraní ZIKMUND je v každém kraji omezený, a proto je v závislosti na velikosti kraje nastavený v každém z nich odlišně. Proti systému VÁCLAV je tento systém v řadě funkcí značně omezen, zejména proto, že neslouží k příjmu tísňových volání na LTV-158, ale pouze k jeho dalšímu řešení.



Obrázek č. 15 – Hlavní okno systému ZIKMUND, zdroj vlastní

Základní okno rozhraní ZIKMUND je proti rozhraní VÁCLAV omezené na 4 ikony, které mají stejnou funkci:

- Poplach,
- SaP,
- Hledat,
- Odhlásit.

Uvedené ikony mají stejný účel jako v systému VÁCLAV, kdy poplach slouží pro odbavení jednotlivé události při jejím předání z operačního střediska příslušného kraje na jednotlivé útvary. V horní části okna vyskočí nápis „POTVRDIT“, který je navíc doprovázený akustický tón, a to do té doby, než je událost odbavena. Položkou „SaP“ může uživatel evidovat pouze jemu vystavené síly a prostředky, kdy se zpravidla jedná pouze o vozidla systémově přiřazené jednomu útvaru. Položka „HLEDAT“ umožňuje dle nastavených parametrů vyhledat a zobrazit již evidované události, kdy datum, čas a třídu události lze libovolně filtrovat. Protože systém ZIKMUND není určený pro příjem tísňových oznámení, chybí zde proti systému VÁCLAV tyto ikony:

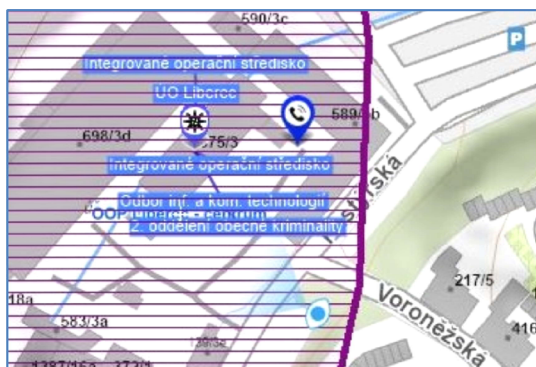
- Nová,
- NVF,
- Zprávy.

3.2.3 LUDMILA

Subsystem LUDMILA je mapový doplněk, který zobrazuje území celé české republiky a nejbližší části sousedních států. Systém úzce využívá funkcionality rozhraní VÁCLAV a stejně jako on je určený pro pracoviště na integrovaných operačních střediscích ve všech krajích a také pro pracoviště operačního střediska policejního prezidia. Aktuálním zobrazením dostupných SaP v mapě má důležitou roli při jejich řízení a koordinaci.

Mapový podklad automaticky reaguje na pozici osoby, která volá na tísňovou linku. Zpravidla okamžitě zobrazí okolí základnové převodní stanice (dále jen „BTS“), která přijala signál z mobilního telefonu. Operátor tísňové linky má díky tomuto zobrazení okamžitou představu o tom, ve kterém městě, případně v které jeho části, se nachází oznamovatel. Díky funkci AML systém dále automaticky zobrazí na mapě přesné GPS souřadnice s polohou volajícího. GPS souřadnice získává a dále poskytuje složkám IZS

telefonní operátor, který údaje dostává automaticky formou skryté SMS, v případech, že z mobilního telefonu je vytočeno některé z tísňových čísel. Po obdržení přesných GPS souřadnic zůstává v mapovém podkladu vyobrazený přesný bod s pozicí volající i první údaje BTS, která přijala signál z mobilního telefonu.



Obrázek č. 16 – Poloha volajícího, zdroj vlastní

Šrafované pole znázorňuje pokrytí BTS, která u telefonního operátora obdržela tísňové oznámení. Modrý symbol se sluchátkem vyznačuje přesné místo volajícího zjištěné pomocí programu AML, testováno při odeslání SMS na číslo 158.



Obrázek č. 17- Mapové rozhraní LUDMILA, zdroj vlastní

Mapové rozhraní lze přizpůsobit pomocí nabízených vrstev v závislosti na řešené události. Výše uvedený obrázek č 16, ukazuje část města Liberec a pozice jednotlivých hlídek. Odlišné barvy názvů jednotlivých SaP závisí na odeslaném statusu hlídky. Status znamená kód typické činnosti, jedná se o způsob, který se používá k rychlému předání

informace o předdefinovaném úkonu. I doplňkové ikony za volacím znakem jsou odlišné v závislosti na typu hlídky, jejím vybavení a aktuální vykonávanou činností, kdy ikony a barva názvů slouží k přehlednému obrazu o činnosti všech hlídek. Interní pokyn policie, který upravuje odesílání statusů, rozlišuje typ předdefinované činnosti, kterým je přiřazeno číslo 1 až 9, kdy každé číslo má i odlišnou barvu. Barvy tak zpravidla mění policisté přímo ze služebního vozidla dlouhým stisknutím přiřazeného tlačítka na radiostanici. V případě jakékoliv poruchy v odesílání statusů podávají hlídky hláskou službu radiostanici nebo telefonicky a jejich status a tím i barvu mění policista operačního střediska.

Statusy, předdefinované činnosti a barvy vozidel:

1. Volám dispečera

2. Jedu na místo 

3. Použití VRZ 


4. Na místě zásahu 

5. Zákrok 

6. Žádám posilu


7. Zákrok ukončen 

8. Krátká technická pauza 

9. Jsem k dispozici 

Kódy typické činnosti mění v závislosti na předdefinovaném úkonu automaticky barvu vozidla ve všech rozhraních VÁCLAV, ZIKMUND, KAREL, LUDMILA a JOSEFÍNA. Při stisknutí tlačítek „1 Volám dispečera“ a „6 Žádám posilu“, nedochází ke změně barvy vozidel. Jejich stisknutím vznikne na pracovišti operačního střediska nový poplach jako při založení nové události, které doprovází akustický tón až do jejího odbavení.

V rozhraní systému VÁCLAV a ZIKMUND, lze k jednotlivým SaP, ručně přiřadit i jiné barvy a činnosti, které nelze z vozidla odeslat:

Zpracování na útvaru 

Služební úkol 

Občerstvení 

Barevné odlišení hlídek je důležité pro rychlý přehled a orientaci jejich aktuální polohy v mapě. Stavem služební úkol jsou často vyznačeny hlídky, které jsou do služby veleny zpravidla k důležitějším úkonům v rámci bezpečnostních akcí a opatření.

Název každého SaP zařazeného v systému začíná jeho volacím znakem.

Líheň 611 (OHS - AMOK) 

Vozidlo Líheň 611 je přiřazeno k Libereckému oddělení hlídkové služby. Označení AMOK je pracovní název policie, který označuje hlídku s výcvikem a vybavením k zásahu proti aktivnímu střelci nebo jiné osobě, která může jednat v afektu a ohrožovat tak bezprostředně životy jiných osob. Název vznikl při vzniku souboru typové činnosti č. 14 při společném zásahu složek IZS (Hrinko, 2021, s. 165). Poté následuje řada ikon, pro snadný přehled o důležitém vybavení vozidla. Líheň 611, dle ikon zleva, disponuje automatickým externím defibrilátorem, zastavovacím pásem, dlouhou zbraní, taserem, balistickou ochranou (vesta, helma, štít) a záznamovým zařízením.

Mapový podklad LUDMILA lze libovolně přizpůsobit pro jednotlivá pracoviště dle zobrazovaných vrstev, které mohou být aktivované i současně.

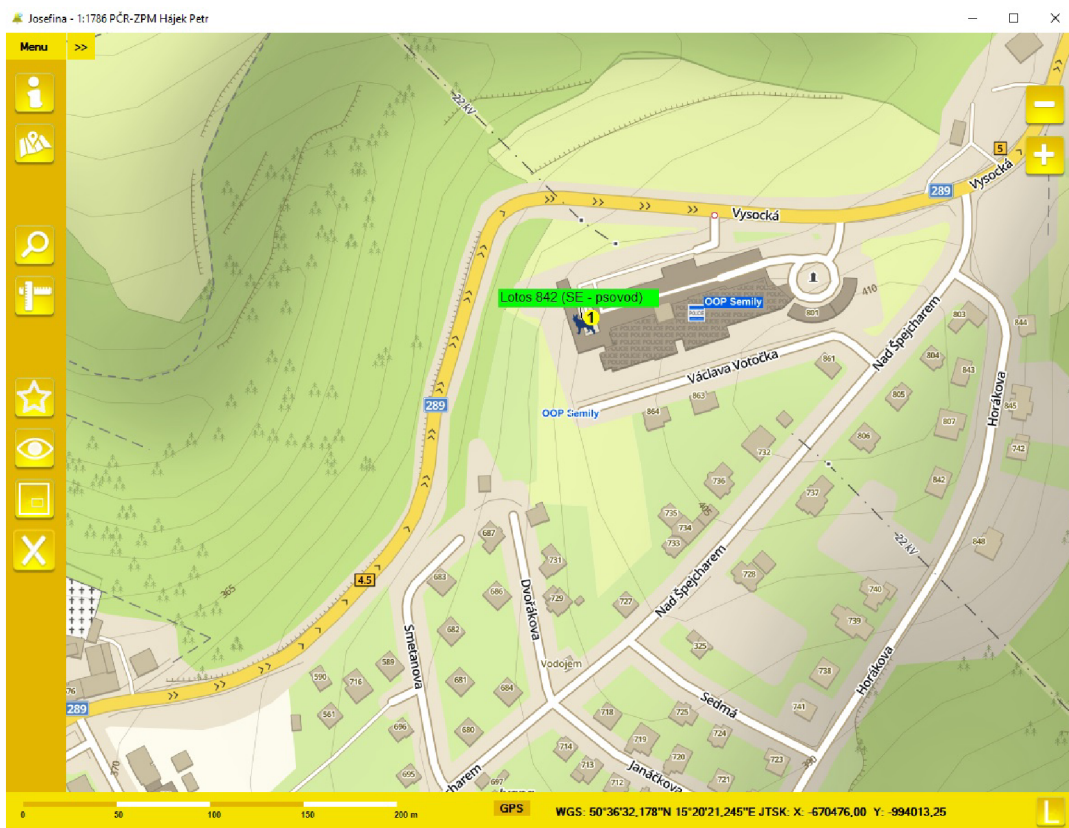
Vrstvy LUDMILA:

- Akce,
- SaP,
- MBP – aktuální,
- Uzávěry,
- Poznámky,
- Policejní obvody,
- Honitby,
- Doprava (provoz, události, mimořádnosti),
- ŘSD – údržba komunikací,
- SŽDC – dispečerské obvody,
- Železniční přejezdy,
- Sloupy veřejného osvětlení,
- Hranice katastrálních území a obcí,
- Katastrální mapa,
- Hraniční přechody,
- POI (Points of Interest - body zájmů) + obchody a hotely, cyklo, ski a turistické

- trasy, rozcestníky, lesní závory,
- Traumabody,
- Problémové lokality,
- Centrální registr zbraní,
- Zdroje s nebezpečnými látkami,
- Rizikové objekty včetně měkkých cílů,
- Kritická energetická infrastruktura,
- Záplavy,
- Kamerové systémy.

3.2.4 JOSEFINA

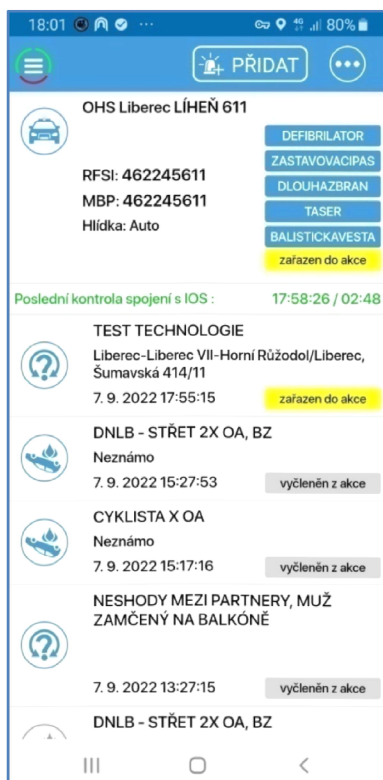
Subsystém rozhraní, který je určen pro všechny vybrané organizační články nebo uživatele jako ZIKMUND. Jedná se o mapovou část systému, která v samostatném okně zobrazuje polohu všech dostupných SaP. Proti rozhraní LUDMILA má JOSEFINA omezené některé funkcionality, které ale pro účely plnění dozorčí služby dostačují.



Obrázek č. 18 – Mapové rozhraní JOSEFINA, zdroj vlastní

3.2.5 KAREL

Nejnovější vydaný doplněk k systému JITKA umožňující náhled na řešenou událost policistům v terénu. Jedná se rozhraní určené pro mobilní bezpečné platformy (Ministerstvo vnitra, rámcová dohoda, 2017). Směna každého policisty je vždy plánována v informačním systému krajská kniha instruktaží. Všechny systémy jsou vzájemně propojené, proto dochází k automatickému přiřazení jmen všech policistů z konkrétní hlídky k plánovaným vozidlům za pomoci čísel vozidlových radiostanic. Systém KAREL neslouží k náhledu na všechny řešené události v celém kraji tak jako systém VÁCLAV nebo ZIKMUND na územním odboru. KAREL umožní náhled do události vždy všem členům z hlídky, která byla zařazena k řešení konkrétní události. Hlídek je možné zařadit i větší množství v závislosti na charakteru řešené události.



Obrázek č. 19 - KAREL seznam událostí,
zdroj vlastní



Obrázek č. 20 – KAREL řešení události,
zdroj vlastní

Obrázek č. 19 zobrazuje seznam událostí, k jejich řešení byla vyslána hlídka Liberecké hlídkové služby s volacím znakem Líheň 611. Policisté mají možnost zpětného náhledu do již uzavřené události, kterou předtím hlídka řešila. Na obrázku č. 20 zobrazuje

náhled jednotlivé události. Policisté mají okamžitý náhled na adresu, kde mají zasáhnout, kdy KAREL umožní i rychlé spuštění navigace do místa.

3.2.6 Rádiový subsystém

Rádiový provoz všech složek IZS je zajištěn radiokomunikační sítí PEGAS. Již v roce 1993 zadala vláda ministru vnitra usnesením č. 243/1993 vypracovat návrh na technologické propojení složek IZS, protože do té doby používala každá složka své vlastní frekvenční pásmo nebo jinou radiovou síť. Výběrové řízení vyhrála firma Pramacom Prague s.r.o., kdy tím začala realizace společného programu. Rokem 1995 začalo budování rádiové sítě v pásmu 390 MHz s registrovaným označením PEGAS. V počátcích docházelo k problémům, zejména v malém počtu dodaných radiostanic a slabým signálem v některých místech. Přejít na síť druhé generace v roce 2001 znamenal kompletní vyřazení dříve používané technologie. Kompletní dobudování vlastní sítě skončilo k datu 31. 8. 2003 s účtem přes 6 miliard Kč. Vlastníkem a provozovatelem radiokomunikační sítě s označením PEGAS je ministerstvo vnitra (Kmitočty, historie sítě). Každý terminál, ať stolní, vozidlový nebo ruční, má svoji vlastní identifikaci v celé síti označenou jako devíti místné číslo RFSI. Složení čísla RFSI závisí na regionu a složce která ji využívá:

Počet a zastoupeních cifer v RFSI	XXX	X	XX	XXX
	Region	Flotila	Subflotila	Identita

Regiony v síti PEGAS:

- 125 – Střední Čechy,
- 222 – České Budějovice,
- 322 – Plzeň,
- 362 – Karlovy vary,
- 422 – Ústí nad Labem,
- 462 – Liberec,
- 522 – Hradec Králové,
- 562 – Pardubice,
- 262 – Jihlava,
- 101 – Praha,
- 662 – Zlín,
- 762 – Olomouc,
- 722 – Ostrava,

622 – Brno,

100 – Olšanská (školící středisko)

444 – Pramacom Prague, s.r.o. (servisní a testovací platforma)

Flotily v síti PEGAS:

1 – Policie ČR (s působností po celé ČR),

2 – Policie ČR (s územní působností),

3 – Celní správa ČR

4 – Městské policie,

5 – Hasičský záchranný sbor,

6 – rezerva pro Hasičský záchranný sbor,

7 – Zdravotnická záchranná služba,

8 – Armáda ČR,

9 – Bezpečnostní informační služba,

0 – Školy ministerstva vnitra a servis systému (Kmitočty, historie sítě).

Subflotila se využívá při dílčím dělení v rámci organizace, například podle jednotlivých územních odborů (okresů).

Identita tvoří poslední tři cifry, které jsou totožné s fonickým volacím znakem jednotlivých SaP. (Štětina, 2014, s. 146)

3.2.7 Telefonní subsystém

Operační střediska PČR využívají telefonní IP ústřednu, která je vyhrazena pro operační řízení a integraci telefonní komunikace. Řízení a ovládání v rámci systému JITKA je zajištěno procesem DOTYKOVKA, ten opticky zpracovává veškeré operace na dotykové obrazovce pracoviště. Na každém operátorském stanovišti lze provést volbu použití hlasitého nebo tichého odposlechu za využití náhlavní soupravy.

Funkce telefonního subsystému:(Ministerstvo vnitra - Technická specifikace pro veřejnou zakázku s. 76)

- sestavení odchozího hovoru ze seznamu při volné lince,

- sestavení odchozího hovoru ze seznamu pokud na lince již hovor probíhá,

- zavěšení hovoru operátorem nebo protistranou,

- převzetí vyzvánějícího hovoru z jiné linky,

- dočasné přesměrování příchozích hovorů na jinou linku,

- přidržení hovoru,
- přepínání mezi aktivním a přidrženým hovorem,
- přepojení probíhajícího hovoru s konzultačním hovorem,
- přepojení probíhajícího hovoru bez konzultačního hovoru („naslepo“),
- třístranná konference,
- lokalizace volajícího při příjmu tísňového volání z pevné linky,
- lokalizace volajícího podle BTS a dostupných GPS souřadnic od operátora,
- víceúčastnická konference,
- definovatelné skupinové, popř. oběžníkové vyzvánění,
- monitorování stavu dalších linek, např. na sousedních stolech,
- automatické zpětné volání, pokud je linka obsazena.

Systém při příjmu tísňového hovoru nebo SMS automaticky zaznamenává v příjmovém okně systému VÁCLAV čas a telefonní číslo volajícího. V nedostupnosti telefonního čísla z důvodu, že volání probíhá z telefonu bez vložené SIM karty, systém místo telefonního čísla propíše IMEI telefonu. Rozhraní LUDMILA okamžitě reaguje na polohu místa tísňového volání, které zobrazuje na mapě. Každé pracoviště je vybaveno sadou bezdrátových operátorských sluchátek Jabra PRO 930 mono/duo nebo novější sadou Jabra Engage 65 mono/duo. Záleží na typu vykonávané činnosti i na samotných policistech, jakou náhlavní soupravu zvolí buď na jedno nebo na dvě uši. Souprava na obě uši je často využívána pro příjem tísňových hovorů na LTV-158. Pro řízení SaP je vhodnější použití soupravy na jedno ucho a tím být připravený reagovat i na volání radiostanice, nebo současné hovory ostatních na operačním středisku. Při odložení bezdrátových sluchátek do základnové stanice dochází k jejich dobíjení. Starší verze Jabra PRO 930 měla výdrž až 8 hodin, nová sada Jabra Engage 65 vydrží až 13 hodin. Obě verze sluchátek indikují slabou baterii, proto je není nutné vracet do základnové stanice po každém hovoru.

3.2.8 Záznamový subsystém

Veškerá data, telefonická a radiová komunikace probíhající v systému JITKA, je zálohována a archivována dle interních aktů řízení PČR. Pro účely zálohování telefonické a radiokomunikace slouží program ReDat Experience. Tento systém ukládá komunikaci v rozmezí nejméně po dobu 90 dnů. V souvislosti s plněním úkolů PČR je tato

data možné vyžádat a poskytnout i mimo operační středisko. Důvodem zavedení systému ReDat:

- spolehlivý záznam pro telefonní a rádiový provoz dispečinku,
- dlouhodobá archivace záznamu
- nezávislý záznam na technologiích operačního střediska,
- záznam technologií pro tísňová volání,
- operativní vytěžování záznamu pro operační důstojníky,
- možnost přehrávání záznamu volání přímo z uživatelského prostředí.

Všechny záznamy jsou ukládány bez dodatečné komprese pro možnou hlasovou analýzu. Současné pořizování telefonního i rádiového záznamu umožňuje operativně vytěžovat záznamy z každého pracoviště bez nutnosti přístupu na centrální záznamové zařízení. Součástí nahrávaných záznamů je vždy vazba na časový údaj o zahájení a ukončení komunikace. Dále údaje o telefonním čísle nebo o radiostanici, ze které je hovor prováděn. Systém umožňuje vazbu radiové komunikace i telefonních hovorů s akcemi v rozhraní VÁCLAV.

4 Praktická část, hodnocení dat informačního systému JITKA

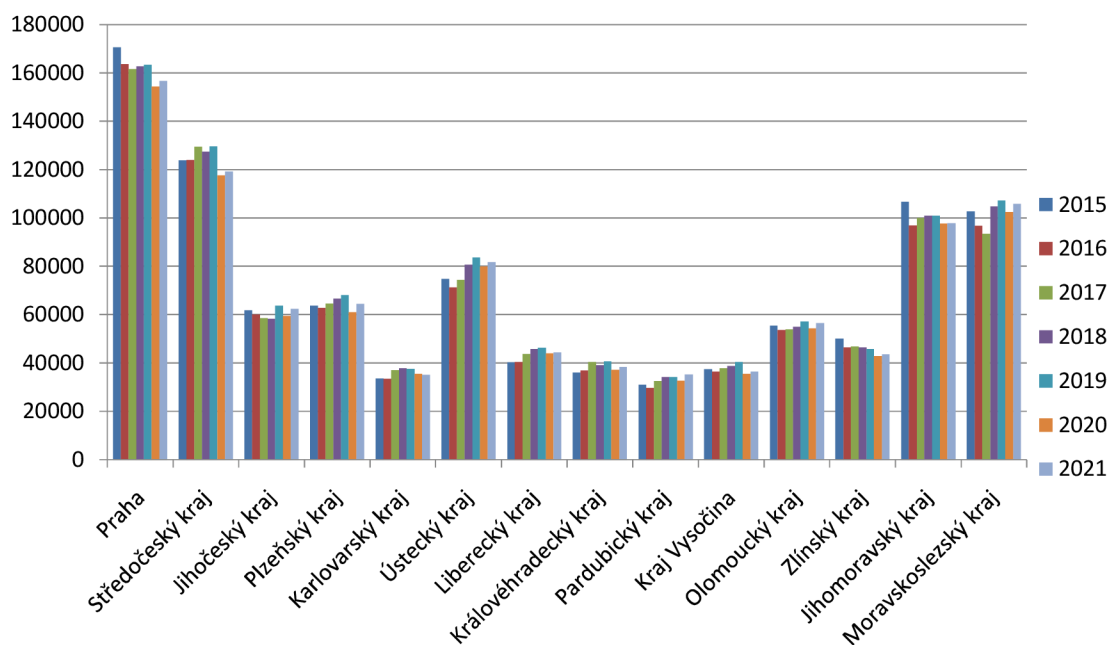
Zřízení integrovaných operačních středisek mělo několik cílů. Jedním z hlavních bylo zajistit provoz informačních a komunikačních systémů napojených i na ostatní složky IZS. Tento proces vedl od zvýšení akceschopnosti a operability všech spolupracujících složek. Proces od navázání hovoru na linku tísňového oznámení až do příjezdu první hlídky na místo se dá rozdělit na několik relativně opakujících se úkonů. Prvním krokem tohoto modelu bude telefonické vytočení, případně odeslání SMS na některé z tísňových čísel 150, 155, 156, 158 nebo 112, kdy operátor komunikuje s volajícím občanem, od kterého se snaží vždy zjistit maximum relevantních informací vzhledem k charakteru a předmětu oznamovaného druhu události. Druhým navazujícím krokem je předání informace z operačního střediska, které tísňové oznámení přijalo až po předání informace hlídce, která věc dle místní nebo věcné povahy řeší. Tato fáze procesu tak řeší samotné operační řízení dostupných sil a prostředků. Poslední krok se dá nazvat dojezd do místa události. Zde hlídka disponuje základní informací o charakteru tísňového oznámení a její přesun do cílové lokality je limitován již pouze vzdáleností k místu události, hustotou provozu, uzavírkami, nebo také náledí v zimním období a dalším skutečností, které mohou zrychlený přesun hlídky doprovázet. Tato poslední fáze celého procesu končí vyřešením mimořádné události, původně oznámené občanem na tísňovou linku. Pro přiblížení celého procesu je důležité v první fázi porovnat a zhodnotit počty řešených událostí v rámci České republiky.

Pro vyhodnocení kroků jsou využita interní data Policie ČR, poskytnutá ze strany policejního prezidia, dále pak poskytnutá data od společnosti Komcentra s.r.o. a vlastní vytěžení systému JITKA k vybraným a hodnoceným druhu řešených událostí. S využitím dat pro účel práce dal svůj souhlas v roce 2022 ředitel krajského ředitelství Policie ČR Libereckého kraje a vedoucí operačního odboru policejního prezidia, které je grantem informačního systému. V systému JITKA lze na rozdíl od předchozího využívaného systému zpětně dohledat přesné časy jednotlivých úkonů, které jsou uváděné s přesností na celé vteřiny a je zde i jméno uživatele, který byl v danou chvíli v systému přihlášený a úkon provedl.

Pro zpracování dalších částí práce jsou využita interní data od roku 2015. V roce 2014 docházelo v rámci všech čtrnácti krajů v České republice k integrování operačních

středisek, která jsou po nové reorganizaci zařazena do odboru služby pořádkové policie jednotlivých ředitelství policie v každém kraji. V minulosti byla operační střediska policie dislokována na územní odbory, kdy územní vymezení odpovídalo rozdělení ČR na okresy. Součástí této integrace a přechod pod jednotlivé kraje, došlo také k nahrazení předchozího informačního systému pro příjem tísňového oznámení. Původní verze Dispečer – Maják 158, byla v průběhu roku nahrazena systémem JITKA. Systém spravuje firma Komcentra s. r. o.

4.1 Počet událostí v průběhu roku, týdne a denní doby



Graf č. 1- Celkový počet událostí v jednotlivých letech, zpracování vlastní

Graf znázorňuje počet evidovaných událostí rozdělený podle operačních středisek. Počet řešených událostí je nejdůležitější zejména pro vyplánování dostatečného počtu policistů pro jednotlivou směnu a jednotlivý kraj. Nejvyšší počet událostí přibližně okolo hranice 160 000 připadá na IOS hl. m. Prahy. Druhé nejvytíženější středisko do počtu událostí je IOS středočeského kraje, zde se pohybuje počet událostí v letech na hranici 120 000. Úroveň 100 000 událostí řešených za kalendářní rok připadá na IOS Ostravu a Brno. Naopak nejnižší počet událostí pod hranicí 40 000 mají IOS Karlovy Vary, Pardubice

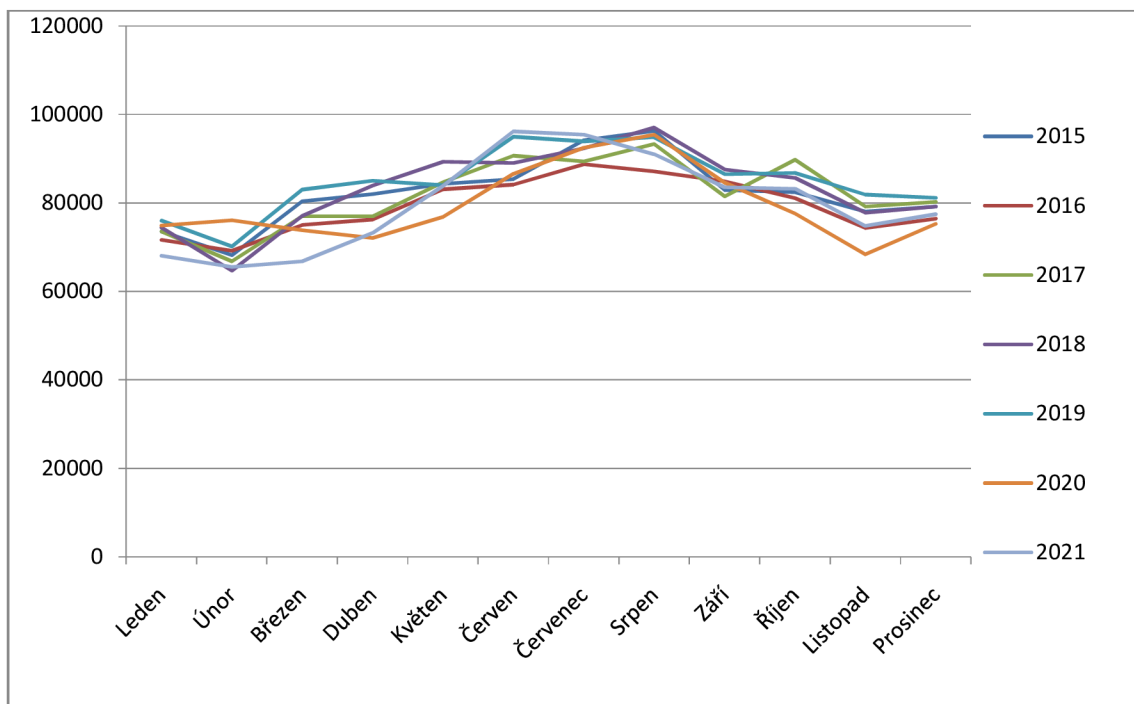
a Jihlava. Počet řešených událostí je v jednotlivých krajích relativně stabilní. Na základě těchto výsledků lze optimálně předpokládat a tak i plánovat počtů policistů pro jednotlivé směny a kraje. V tomto ohledu není náplň práce policistů ve všech krajích totožná.

Pracoviště na operačním středisku PČR:

- příjem tísňových oznámení
- řízení sil a prostředků
- operační řízení
- doprava, dálnice
- lustrace
- neverbální komunikace
- pult centrální ochrany objektů
- vedoucí směny.

Analýza interoperability operačního řízení základních složek integrovaného záchranného systému pracovala s daty z předchozích let, na základě kterých bylo rozhodnuto o počtu operátorských pracovišť na jednotlivých IOS v rámci republiky. Prvních pět nejvytíženějších středisek v rámci ČR (IOS Praha, Střední Čechy, Ostrava, Brno, Ústí nad Labem), využívá vzhledem k počtu řešených událostí policisty prakticky na všechna z výše uvedených pracovišť. Před vznikem integrovaných operačních středisek, používali policisté k lustraci osob, vozidel a věcí operační střediska zřízená v jednotlivých okresech, proto se i po integraci počítalo s nutností zřízení tohoto pracoviště. K obsazování lustračních pracovišť docházelo ale pouhé dva roky po zřízení integrovaných středisek. V roce 2017 byla uzavřena rámcová dohoda a pro policisty v terénu došlo k pořízení mobilních bezpečných platform (Ministerstvo vnitra, rámcová dohoda, 2017). Pomocí platformy lze jednoduše pomocí fotoaparátu a aplikace načíst údaje z dokladů a následně je porovnávat s údaji v centrálních registrech. Vzhledem k počtu pořízených platform je běžnou praxí, že každý policista v hlídce používá svojí vlastní platformu. Užitečnost spočívající například v zobrazení fotografie z centrálního registru obyvatel při kontrole a lustrace osoby prakticky okamžitě zaniklo lustrování na dálku prostřednictvím operačních důstojníků. V souvislosti s využitím platform již ani největší integrovaná operační střediska nevyužívají pracoviště pro lustrace, přestože občasná potřeba využít operační středisko pro lustraci v centrálních evidencích stále přetrvává. Pouhé dva roky po integraci operačních středisek tak prakticky zaniká potřeba využívání samostatného pracoviště pro lustraci. V některých, zejména menších krajích je běžnou

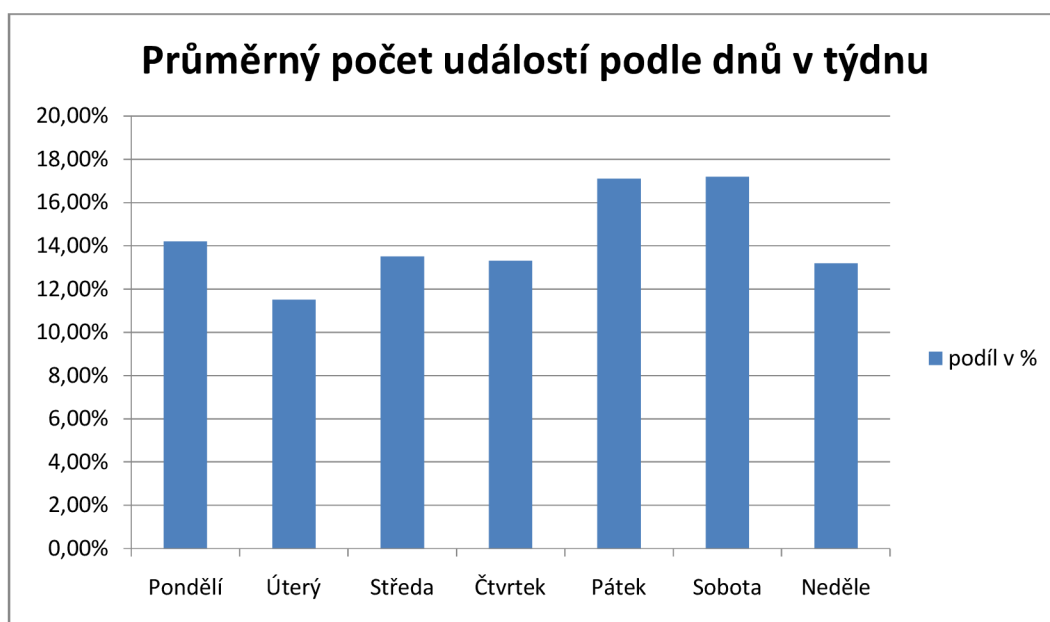
praxí, že některé pracoviště zůstává při běžném režimu nevyužité a policisté tak například řeší úkoly spojené s operačním řízením a dopravou zároveň. Spojení těchto činností ale nesmí narušit operabilitu a akceschopnost. Další často využívaná varianta spojení pracovišť je sloučení řízení sil a prostředků s pultem centrální ochrany objektů. Stejně jako u předchozí varianty sloučení pracovišť nesmí dojít k narušení operability a koordinace hlídek přílišným přetížením jednotlivých činností na operátora a proto je varianta volena zpravidla v méně vytížených krajích. V závislosti na počtu událostí v roce lze definovat minimální počty policistů, kteří zajistí vykonávání všech dílčích činností. Výsledné údaje z grafu číslo 1 zobrazující počet událostí za celý kalendářní rok, nelze ale jednoduše vydělit dvanácti a počítat se stejným zatížením policistů operačních středisek v průběhu celého roku.



Graf č. 2 – Vývoj počtu událostí v měsících, zpracování vlastní

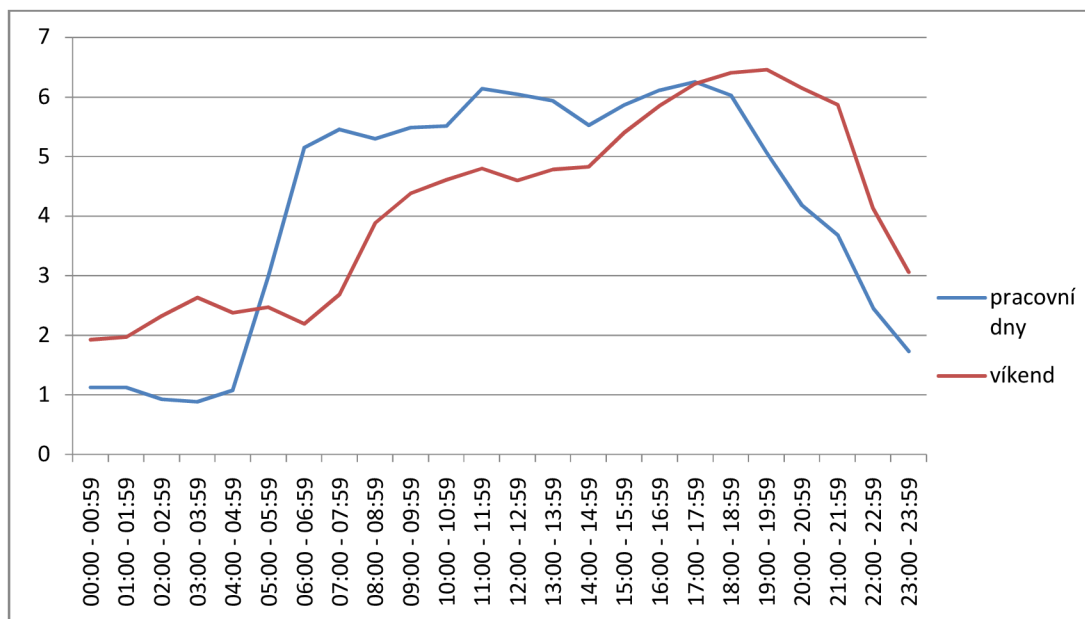
Pro vyhodnocení vývoje počtu událostí dle jednotlivých měsíců v kalendářním roce jsou využita data operačního odboru policejního prezidia, která jsou přenesena do grafu. Pro přehlednost nejsou vyobrazeny jednotlivé kraje zvlášť, ale celkový počet událostí v celé ČR. Údaj vlevo znázorňuje počet událostí řešených v měsíci, kdy se v průběhu celého roku pohybuje v rozmezí 60 až 100 tisíc. Grafické vyobrazení zjištěných dat působí v rámci jednotlivých let poměrně shodně. Z grafu lze vyčíst, že v prvních měsících roku je počet řešených událostí v ČR na úrovni 60 až 80 tisíc, kdy právě hranice 80 tisíc událostí

za měsíc je překonávána v období března a dubna. Hodnoty pozvolna narůstají a dosahují pomyslného vrcholu v období letních prázdnin. V tomto úseku se počet řešených událostí v ČR blíží k hranici 100 tisíc za měsíc. Úbytek v počtu řešených událostí nastává okolo září, kdy následující měsíce do konce roku mají až na drobné odchylky klesající tendenci. Únor vychází z grafu jako měsíc s nejmenším počtem událostí v roce, přibližně 70 tisíc událostí, a naopak největší počty vychází na měsíce v období letních prázdnin, červenec a srpen, kdy se počet řešených událostí v rámci ČR přibližuje těsně k hranici 100 tisíc.



Graf č. 3 – Počet událostí v týdnu v roce 2021, zpracování vlastní

Pro vyhodnocení poměru událostí dle dnů v týdnu jsou využita data z IS JITKA, která jsou přenesena do grafu. Data jsou hodnocena v systému pro Liberecký kraj za kalendářní rok 2021, kdy pro velké množství zpracovaných dat byl z každého měsíce v roce vybrán jeden týden. Z těchto dat je pak vytvořen průměrný počet událostí v jednotlivých dnech. Úterý je dle hodnocených dat nejkliďnějším dnem v týdnu co do počtu oznámených věci a řešených událostí, na opačném konci se s očekáváním nachází pátek a sobota. Ostatní dny v týdnu (pondělí, středa, čtvrtek, neděle) jsou dle dat poměrně vyrovnané, kdy pomyslným vítězem, ale pouze s drobným náskokem, je pondělí.



Graf č. 4 - Počty oznámení podle denní hodiny, zpracování vlastní

Pro vyhodnocení grafu zobrazující časovou osu dle denní doby byla využita data z IS JITKA pro Liberecký kraj za rok 2021. Z důvodu velkého počtu zpracovaných dat byly z každého měsíce vybrány dva pracovní dny a dva dny pracovního klidu. Zobrazený průběh grafů je poté výsledným průměrem evidovaných počtů událostí. Modrou barvou jsou vyznačeny pracovní dny. Z grafu je patrné, že zvýšený nárůst počtu událostí nastává ráno po 05:00 hod., kdy poté prudce stoupá. Hodnoty mírně narůstají až do 19:00 hod, kdy začínají opět prudce klesat. V době nočního klidu 22:00 až 06:00 je v pracovní dny evidován nejmenší počet událostí. Červená barva značí dny pracovního klidu. Proti pracovním dnům je z vynesných hodnot patrné pozdější nárůst počtu oznámení vzhledem k denní době, kdy křivka prudce narůstá, až po 08:00, poté počet řešených událostí pozvolna narůstá až do 21:00, kde, začíná opět klesat. Přibližně dvakrát větší hodnoty v počtu řešených událostí jsou zaznamenány proti pracovním dnům v době nočního klidu.

Všechna hodnocená data v grafech č. 1, 2, 3 a 4 zobrazují počty řešených událostí na operačních střediscích Policie ČR v průběhu let, měsíců, dnů a hodin. Nejedná se však o celkový počet telefonických oznámení na LTV-158, ale pouze o události vyhodnocené policisty jako tísňové. Zhruba třetina hovorů na tísňovou linku nemá charakter tísňového volání a po poučení volajícího o zneužití tísňové linky je policista oprávněn tento hovor ukončit. Policisté zakládají události v případech, kdy je z charakteru oznámení nutné provést neodkladný zákrok v případech přímého ohrožení života, zdraví nebo majetku.

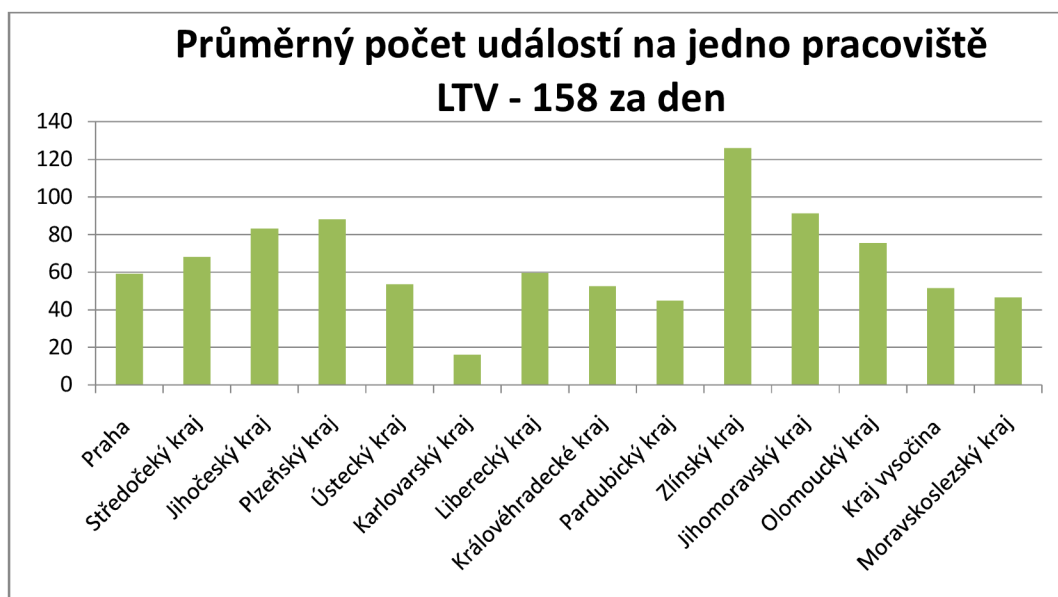
Nejčastěji se tak jedná o havárie, dopravní nehody, krádeže, fyzické napadení, ale také při sdělování informací o trestné činnosti, informace o osobách, vozidlech a věcech v pátrání a různé druhy mimořádných událostí. Celá třetina založených volání ale nutně nevyžaduje z různých důvodů okamžitý zásah. Nejčastěji se stává, že lidé oznamují událost, která vyžaduje nutnost osobní návštěvy některého z obvodních nebo místních oddělení osobně, protože jde často o události několik dnů i měsíců staré a ve věci již není žádné riziko z prodlení a je potřeba skutek pouze zadokumentovat a začít ho řešit dle zákona. V těchto případech jsou volající poučeni, jak mají postupovat. Část dalších volajících si plete policii s právní poradnou, kdy často chtějí poradit o nejlepším možném postupu například v občanskoprávním sporu, takový hovor je po poučení operátorem ukončen. V neposlední řadě je třeba zmínit volající osoby pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, kteří si pletou policii s taxislužbou, nebo si heslo „pomáhat a chránit“ vysvětlují tak, že policie pro ně udělá naprosto všechno. Většina podobných hovorů je operátorem ukončena s tím, že se nejedná o tísňovou výzvu a volajíc, je poučen o možnosti uložení sankce v případě, že se bude jeho telefonát s nesmyslným požadavkem opakovat. Ne každého ale toto poučení odradí a ve svém jednání pokračuje i opakovaně. Tyto hovory se někdy označují jako zlomyslná volání, kdy zákon č. 127/2005 o elektronických komunikacích v ustanovení § 119 odst. 1 písm. e) stanoví, za jakých podmínek se může osoba dopustit přestupku a také určuje možný sankční následek §119 odst.1 písm e) „Fyzická osoba se dopustí přestupku, tím že uskutečňuje zlomyslná nebo jinou zlomyslnou komunikaci na tísňová čísla“ ve stejném ustanovení zákon určuje také vyšší možné sankce § 119 odst. 9 „Za přestupek podle odstavce 1 písm. e) lze uložit pokutu do 200 000,- Kč“. Jako jeden z případů může sloužit článek krajského ředitelství policie Jihomoravského kraje ze dne 21. 12. 2022, kde se devětatřicetiletý muž z Hodonínska dopustil protiprávního jednání opakovaným telefonátem na tísňové číslo, což učinil celkem 78x, při svých hovorech nesděloval žádné informace, nereagoval na dotazy nebo si jindy stěžoval, že mu došel sprchový gel. Muž byl oznámen správní orgánu, který rozhodne o udělení sankce. (Policie.cz, Muž volal na 158 téměř osmdesátkrát). Správní orgán příslušný k projednání věci zneužití tísňové linky je v tomto případě Český telekomunikační úřad. Vysoké sankce při zneužití tísňové linky jsou na místě, protože počet operátorů možných k odbavení hovoru není nekonečný a podobným voláním může dojít k vážným následkům nejen na majetku ale také na zdraví nebo životech.

Krajské ředitelství	Počet pracovišť dle návrhupřed integrací	Počet skutečně plánovaných policistů na běžnou směnu	Počet průměrně obsazovaných pracovišť LTV-158
Praha	36	26	7 - 8
Středočeský kraj	32	26	5
Jihočeský kraj	17	12	2
Plzeňský kraj	14	12	2
Ústecký kraj	17	14 - 16	3 -5
Karlovarský kraj	9	6	0
Liberecký kraj	13	7	2
Královéhradecký kraj	11	7 - 9	2
Pardubický kraj	13	7	2
Zlínský kraj	11	8	1
Jihomoravský kraj	19	17	3
Olomoucký kraj	14	8	2
Kraj vysočina	12	7	2
Moravskoslezský kraj	22	16	5 - 7
	Skutečný stav	173 - 177	38 - 43

Tabulka č. 1 -Počet policistů na běžné směně IOS, zpracování vlastní

V souvislosti se zlomyslným voláním byl proveden dotaz u vedoucích operačních odborů a vedoucích směn všech operačních středisek v ČR. Tabulka č. 1 obsahuje seznam jednotlivých krajů v rámci ČR, první sloupec počet pracovišť před integrací udává požadavky na základě vypracované analýzy interoperability, která integraci středisek z územních odborů na krajská ředitelství přecházela. Druhý sloupec značí skutečná čísla o počtu policistů sloužících na běžné směně. Druhý sloupec vychází ze zavedené praxe, která určuje minimální možný počet policistů na směně při zachování požadované operability a akceschopnosti. Poslední sloupec udává skutečné číslo pracovišť činností vyhrazených pouze pro příjem tísňového volání. Počet 38 až 43 vypadá na první pohled jako nízké číslo osob, které jsou schopné odbavit tísňový hovor. Proto je potřeba se ohlédnout zpět na prostřední sloupec, který udává skutečný počet policistů na operačních

střediscích, kteří jsou přiřazeni na jiná pracoviště jako například, vedoucí směny, zástupce vedoucího směny, sektor dálnice, dopravy, řízení sil a prostředků, operační řízení, neverbální komunikace nebo pult centrální ochrany. Všechna tato pracoviště jsou také přihlášená k příjmu tísňových hovorů. K aktivaci hovorů na všechny ostatní sektory operačního střediska dochází až při plném obsazení pracovišť 158. V jeden okamžik tak mohou všichni policisté z celé směny evidovat tísňové oznámení současně. Pro tyto případy je v IS JITKA nastavený systém přelivů, který při plně obsazeném středisku přenesne další tísňový hovor na číslo 158 do jiného kraje dle předem nastaveného systému.



Graf č. 5 – Průměrný počet událostí na jedno pracoviště LTV – 158 za den, zpracování vlastní

Pro výpočet průměrného počtu událostí za den byly využity hodnoty z grafu č. 1, data tak zahrnují všechny roky 2015 až 2021 po integraci operačních středisek. Vypočtené hodnoty jsou vyděleny počtem průměrně obsazovaných pracovišť LTV-158 z tabulky č. 1. Výsledný graf zobrazuje, že nejvyšší počet řešených událostí na jedno pracoviště pro příjem tísňového oznámení připadá na Zlínský kraj a jeho jediné obsazované pracoviště. Z dostupných dat ale nelze zjistit kolik dalších tísňových hovorů odbavili ostatní policisté ve Zlínském kraji v době, kdy bylo tísňové pracoviště obsazené probíhajícím hovorem, proto by reálně hodnota u Zlínského kraje byla o něco menší, ale stále nejvytíženější v celé ČR. Nejnižší hodnotu vykazuje Karlovarský kraj, důležité je ale poznamenat skutečnost, že v na tomto operačním středisku není žádný policista ve směně vyčleněný pouze pro příjem tísňového volání a celkový průměrný počet 98 událostí za den je tak rozdělen na všechna

zbylá pracoviště. Systém je nastavený tak, že tísňový hovor vybere pracoviště, které má největší časovou prodlevu od svého posledního hovoru, který nemusel být pouze tísňový. Při rovnoměrném rozdělení tak připadá 16,33 události na pracoviště, kdy se dá hovořit o práci pro policisty navíc proti ostatním IOS v ČR. Liberecký, Královéhradecký, Pardubický a kraj Vysočina, mají přitom podobné počty celkových oznámení za rok viz graf č. 1, ale ve všech ostatních krajích je ve směně o minimálně jednoho policistu navíc. Nejnižší průměrný počet událostí při vynechání Karlovarského kraje bez obsazování pracoviště LTV-158 tak vychází na Moravskoslezský kraj. Zde je na běžnou směnu obsazováno 5 až 7 policistů výhradně pro příjem tísňového oznámení. Moravskoslezský kraj nemá jako jediný v ČR možnost přelivů tísňových hovorů do ostatních krajů a to z důvodu pilotní výstavby a unikátního projektu. V Moravskoslezském kraji došlo k integraci operačních středisek z okresů do kraje o pět let dříve než ve zbytku republiky, a to v roce 2010. Na svojí dobu se jednalo v ČR o ojedinělý projekt, nazvaný Integrované bezpečnostní centrum (dále jen „IBC“), projekt nespočíval v integraci pouze policejního střediska na úroveň kraje, ale centrum bylo budováno pro příjem tísňových volání z území celého kraje na národní linky 112, 150, 155, 156 a 158.



Obrázek č. 21 - Integrované bezpečnostní centrum Moravskoslezského kraje (HVS ČR, IZS)

Vybudováním IBC pro řízení a koordinaci všech složek IZS v celém kraji za využití moderních informačních a komunikačních technologií při současném zrušení patnácti stávajících operačních a dispečerských složek IZS v okresech bylo průlomové, přesto se dále v žádném jiném kraji další IBC již nevybudovalo. Protože byla integrace v rámci Moravskoslezského kraje hotová o několik let dříve než ve zbytku republiky, nedošlo v průběhu integrace ostatních krajů k dalším technologickým úpravám již zaběhnutého IBC v proto není kraj jako jediný v ČR zahrnutý do systému přelivů tísňových hovorů.

Rok	Celkový počet hovorů na LTV-158	Počet přelivů tísňových hovorů do jiného kraje	Průměrná délka hovoru v minutách
2015	1 197 606	5 250	01:41
2016	1 223 059	5368	01:44
2017	1 202 010	6257	01:48
2018	1 256 643	5773	01:49
2019	1 245 542	5968	01:55
2020	1 317 307	5619	02:00
2021	1 177 098	10531	02:01

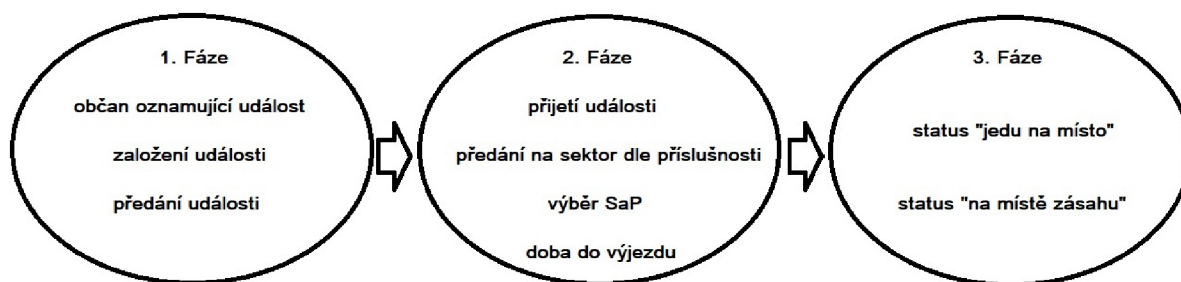
Tabulka č. 2 – Počet přelivů tísňových hovorů, zpracování vlastní

Systém přelivů tísňových hovorů zobrazuje obrázek č. 2, strana 17. Od roku 2015, kdy byl systém JITKA zaveden, dochází pravidelně nejméně k pěti tisícům přelivů tísňového oznámení v plně vytíženém kraji do jiného za rok. Před integrací operačních se občan v těchto případech nedovolal a slyšel pouze obsazovací tón. Dvojnásobný nárůst přelivů tísňových hovorů v roce 2021 než jsou předchozí roky, je zapříčiněný pandemií Covid – 19. Počet současně nakažený příslušníků operačního střediska Plzeňského kraje neumožnil plánovat policisty k výkonu služby ani v minimálním počtu. Proto, aby si operační středisko zajistilo svojí minimální úroveň operačního řízení a akceschopnosti, bylo rozhodnuto o vypnutí příjmu tísňových hovorů na LTV-158. V systému se nastavili přelivy tísňových oznámení jejichž přijetí zajistilo personálně posílené operační středisko hl.m. Prahy.

4.2 Přehled procesů tísňového oznámení

Pro představení fungování procesu řešení mimořádných událostí jsou zvoleny konkrétní třídy události, které jsou navíc označeny příznakem FHQ. Řada události, které jsou každý den oznamovány na LTV-158, snese určitý odklad a není potřeba, aby na místo události vyjízděla nejbližší prvosledová hlídka. Prvosledové hlídky, někdy označované také hlídky s pracovním názvem AMOK, jsou velené do služeb v závislosti na rozloze a hustotě osídlení určitého kraje. Cílem nasazení a rovnoměrnému rozdělení těchto hlídek je zachovat v terénu policisty, kteří jsou vybaveni a vycvičeni na zákroky proti nebezpečným a ozbrojeným pachatelům. Pro rozlišení, která věc snese odklad nebo ne, používá PČR označení události příznakem FHQ. Prvosledové hlídky řeší primárně události označené příznakem FHQ. Úkolem těchto hlídek je především přerušování trvajících nebo odvrácení hrozících nebezpečí, zpravidla jde o zadržení nebo zajištění agresivních osob. Prvosledové hlídky následně místo události předávají věcně nebo místně příslušným útvarům k evidování, tímto způsobem je zajištěno malé administrativní vytížení prvosledových hlídek, které jsou tak opětovně využitelné k provedení dalšího neodkladného zákroku za relativně krátkou dobu.

Fáze řešení tísňové události



Obrázek č. 22 – Fáze procesu oznámení, zpracování vlastní

4.2.1 První fáze – příjem tísňového oznámení

Hned v úvodu je potřeba poznamenat, že nelze kvantifikovat veškeré události s příznakem FHQ ani dle příslušné třídy a hodnotit na tomto příkladu změny v délce trvání první fáze za jednotlivé roky nebo dle zkušeností policisty po určitých letech na operačním středisku. Příkladem může být situace, kdy je událost označena příznakem FHQ, přesto se snaží policista zůstat s volajícím ve spojení co nejdéle a tím hovor

sám úmyslně prodlužuje. Zpravidla půjde o situace, kdy ostraha obchodního centra pronásleduje zloděje a udává směr jeho útěku nebo když se dovolá osoba, která sdělí své sebevražedné úmysly a řada dalších, kde není naopak rychlé zaevidování na místě. V těchto příkladech tísňový hovor trvá i nad 10 minut a končí až zpravidla až příjezdem první hlídky na místo takové události. Z těchto důvodů jsou extrémní hodnoty překračující několikanásobně běžné údaje u příslušné třídy události vynechány. Pro první hodnocení je vybrána třída události krádež. Jedná se o jeden z častých a opakujících se hovorů na LTV-158, většina případů s označením krádež připadá na oznámení o zadržení pachatele ochrankou obchodního domu při pronášení zboží přes pokladnu. Policista, který takové oznámení eviduje, založí v systému JITKA okno nové události. Systém automaticky propíše přesný čas, telefonní číslo volajícího případně IMEI telefonu, když není vložena SIM karta. První zjišťovanou informací od volajícího je přesná adresa obchodního domu. Již v tomto prvním kroku zejména v minulosti nastával první problém. Pracovníci bezpečnostních agentur často nevědí přesnou adresu, kde vykonávají momentálně svůj pracovní poměr, protože jim agentury místo výkonu práce často obměňují. Již v této fázi je na zvážení policisty, který přijme takový hovor, jak bude pokračovat. Všechno bude záviset také na charakteru hovoru, například, zda je slyšet, jak se osoba s ochrankou hádá, je na ně agresivní, nebo zda je ostraha zadýchaná z důvodu předchozího fyzického konfliktu. Některý operátor proto bude chtít celou adresu, někomu postačí ulice, někdo naopak zadá do adresy pouze město bez čísla popisného i ulice. Důležité je ale vědět a zjistit, kam potřebujeme hlídku skutečně poslat. Příkladem může být, když ochranka hlásí záchyt pachatele v obchodním domě Globus a nezná adresu. Jako místně znalá osoba například vím, že Globus je v celém Libereckém kraji pouze jediný, přímo ve městě v Liberci v nákupní zóně na ulici Sousedská čp. 600. Problém by ale nastal u menších provozoven, které sídlí na více místech, například obchodní řetězec Lidl sídlí v Liberci na třech adresách a další podniky řetězec provozuje na dalších místech v kraji. Přesná adresa je důležitá zejména u nových a menších obchodů a provozoven, které nemusí ani policista s dobrou místní znalostí přesně znát, tak, aby měl přesné instrukce k místu zásahu. Problém se znalostí přesné adresy částečně vyřešilo zavedení služby AML, kdy při vytočení tísňových čísel obdrží operátor také přesné lokalizační údaje o poloze volajícího formou skryté SMS. GPS souřadnice zpravidla problém s neznalostí adresy vyřeší, ale pokud nemá operační důstojník základní místní znalost například při přelivu hovoru, nemůžou se pouze na GPS souřadnice spolehnout. Příkladem může být ulice Borská

v České Lípě, která má přímo naproti sobě dvě provozovny Albert. Po zadání adresy musí policista vyplnit pouze druhý povinný údaj, kterým je název události tak, aby systém umožnil následné založení. Název může vypadat například takto „Globus – záchyt agresivního pachatele drobné krádeže“. Kdykoliv v průběhu zadávání názvu nebo adresy může policisty zatrnout u události příznak FHQ, které na ostatních pracovištích v daném kraji provede zvukové upozornění. Pracoviště řízení sil a prostředků, operačního řízení nebo dopravy po zaregistrování zvukového upozornění, využívají funkci náhled vstupních formulářů za pomoci ikony NVF. Zde vidí již rozepsané poznámky operátora tísňové linky, ještě před založením události, a tím mohou reagovat na neodkladnou událost již od prvních vteřin. Průběžnému sledování náhledu vstupních formulářů se příkládá i odlišná pozornost na jednotlivých IOS v ČR, to, jak moc si mohou policisté dovolit pracovat s událostí ještě před jejím vznikem, je spojené s aktuálně vykonávanou činností. Na menších IOS, kde jsou zpravidla pouze dvě pracoviště pro příjem tísňových hovorů, lze využívat náhled efektivně, ale v případě středisek, kde je 6 až 8 tísňových linek, je to prakticky nemožné. Po založení události následuje její předání na pracoviště, které bude věc řešit. Předat lze událost na jakékoliv středisko Policie ČR, ale také na zdravotnickou záchranou službu nebo hasičský záchranný sbor.

Rok	Průměrná doba založení všech události s příznakem FHQ	Průměrná doba založení události třída Krádež s FHQ
2015	02:12	01:55
2016	02:23	01:58
2017	02:15	02:04
2018	02:10	01:57
2019	02:14	01:55
2020	01:55	01:37
2021	01:49	01:35
průměr	02:08	01:52

Tabulka č. 3 – Průměrná doba založení události, zpracování vlastní

Pro posouzení první fáze je jako první hodnocena třída události „krádež“, které je v tabulce umístěna v levé části. Pro názornost jsou uvedena i data s příznakem FHQ u všech druhů možných tříd v systému. Pro vyhodnocení byla použita data poskytnutá společností Komcentra s.r.o., z hodnocených dat je patrné, že došlo ke zkrácení doby jak u všech druhů tříd, tak i samotné události třídy krádež. Za hodnocené období je patrné, že došlo k časovému zkrácení v založení nové události na tísňových linkách o 22 vteřin u všech druhů tříd s příznakem FHQ a 20 vteřin u třídy krádež s příznakem FHQ. Z hodnocených dat je jasné patrné, že změna o přibližně tyto dvacetivteřinové hodnoty

nastala mezi roky 2019 a 2020. Důvodem takto značného zkrácení průměrné doby potřebné k založení události je spuštění bezplatné služby Advance Mobile Location, která byla v České republice zavedena dne 11. února 2020. Kromě zavedení AML hodnocené údaje v jednotlivých letech nevykazují mezi sebou žádné výrazné odlišnosti. Průměrná doba první fáze za celé hodnocené období bez rozlišení třídy události s příznakem FHQ je 02:08 min.

Fyzické napadení je vybráno jak další třída pro posouzení průběhu 1. Fáze

Rok	Průměrná doba založení všech události s příznakem FHQ	Průměrná doba založení události třída Fyzické napadení s FHQ
2015	02:12	02:13
2016	02:23	02:20
2017	02:15	02:18
2018	02:10	02:09
2019	02:14	02:15
2020	01:55	01:50
2021	01:49	01:52
průměr	02:08	02:08

Tabulka č. 4 – Průměrná doba založení třídy Fyzické napadení, zpracování vlastní

K vytvoření tabulky byla využita data od společnosti Komcentra s.r.o., stejně jako u předchozí třídy Krádež jsou v tabulce č. 4 uvedena data všech událostí s příznakem FHQ bez rozlišení přiřazené třídy. V pravé části tabulky jsou údaje o průměrné době založené události s třídou Fyzické napadení a FHQ. Události s příznakem FHQ jsou zvoleny z praktického důvodu. Na LTV-158 často volají osoby, které byly účastníky fyzického napadení, ke kterému došlo v delším časovém odstupu. Takové události již nevyžadují okamžité vyslání hlídky na místo události a osoby jsou poučeny o dalším postupu a nutnosti dostavit se osobně na některé z obvodních nebo místních oddělení PČR. V těchto případech se často hovor neúměrně protáhne ve snaze občany dostatečně poučit. Z vypočtených hodnot je opět patrný největší rozdíl mezi roky 2019 a 2020, kdy došlo k zavedení AML, jinak jsou data poměrně konstantní.

Z důvodu minimálních rozdílů v časech založení události u tříd Krádež a Fyzické napadení byla vyžádána od společnosti Komcentra s.r.o. data pro posouzení, zda má na dobu založení události vliv také praxe policistů operačních středisek. Ze zaslaného souboru nelze posoudit předchozí praxi u policie a dobu trvání služebního poměru před zařazením policisty na integrované operační středisko. Hodnotit lze až vývoj uživatelů po zřízení oprávnění v rozhraní IS VÁCLAV, které je využíváno pouze na operačních odborech.

Komcentra s.r.o. zaslala Excelový soubor, který obsahuje sloupec rychlost založení akce v sekundách, ke kterému je vždy přiřazeno služební stáří uživatele ve dnech.

Služební stáří uživatele	Průměrná rychlost založení události v min	Průměrná rychlost založení události s FHQ v min
Nový uživatel max. 60 dnů	03:41	02:19
Konec prvního roku	02:44	02:04
Po druhém roce	02:19	01:59

Tabulka č. 5 – Čas založení události dle stáří uživatele, zpracování vlastní

Pro vytvoření dat do tabulky č. 5 jsou využita data společnosti Komcentra s.r.o., která zaslala soubor o obsahující 1 048 576 řádků obsahujících údaje o době založení a stáří uživatele. Pro vyhodnocení jsou vybrány tři časové úseky, nový uživatel, konec prvního roku a po druhém roce. Pro velké množství dat je ze souboru vybráno náhodně 100 hodnot pro každý časový úsek a jejich průměr je následně zaokrouhlen na celé vteřiny. Z vypočtených hodnot je patrný postupný vývoj uživatele v čase. Průměrná doba založení události bez rozdílů jejich tříd se již po roce zkrátila o celou minutu a zhruba další půlminutu po dalším roce. O menší časový úsek se zkrátila doba průměrného založení události s příznakem FHQ, kdy výchozí hodnota 2:19 se v průměru zkrátila o 15 sekund v prvním roce a o dalších 5 po druhém roce stáří uživatele.

4.2.2 Druhá fáze – operační řízení

Druhá fáze nazvaná operační řízení začíná momentem, kdy je událost předána na místně příslušné pracoviště operačního střediska. V případě událostí nabíraných pro vlastní kraj dochází k předání z pracoviště 158 přímo na určený sektor. V případě, kdy ale operátor z pracoviště 158 nabírá tísňový hovor do jiného kraje, nepředává událost na sektor, ale přímo vedoucímu směny, který událost předává dále v rámci svého kraje. Každý kraj má totiž sektory uspořádané odlišně, a to jak místně, tak věcně. Příkladem místního rozdělení na sektory může být Praha, která je rozdělena na čtyři části podle římských číslic, Královéhradecký kraj rozdělený na JIH a SEVER, Liberec kraj například na podle statistického výtěžení jeho čtyř okresů (Liberec, Jablonec nad Nisou, Česká Lípa a Semily) na pracoviště „LI, SM“ a „ČL, JB“, některé kraje mají navíc kromě této místní příslušnosti věcně příslušné sektory, které zajišťují například dálnice, dopravní nehody, pult centralizované ochrany atd., z těchto důvodů a odlišností proto vždy událost do jiného

kraje putuje přes vedoucí směny. Příslušné pracoviště je v systému VÁCLAV okamžitě upozorněno na novou událost tím, že v hlavním okně systému vyběhne poplach, který vyžaduje potvrzení o svém odbavení, doba mezi předáním z pracoviště 158 do potvrzení poplachu je navíc doprovázená zvukovým opakujícím se signálem pro případ, kdyby pracovníci na sektoru pracovali v odlišném okně. Po potvrzení informace příslušným sektorem na IOS je následně informace předána dle věcné nebo místní příslušnosti na konkrétní konečné útvary. Prioritu k řešení mají události s příznakem FHQ, kdy nerozhoduje ani věcná ani místní příslušnost, v těchto případech provádí zákrok nejbližší volná hlídka k místu události. Jedním z cílů integrace operačních středisek bylo přehledné řízení sil a prostředků, což zajišťuje rozhraní LUDMILA. V tomto mapovém podkladu jsou názvy jednotlivých hlídek odlišeny podle barev v závislosti na typu vykonávané činnosti, což neustále zajišťuje dokonalý přehled o volných a dostupných silách a prostředcích pro neodkladný zákrok. Barvy a typy činností jsou podrobně vysvětleny na v kapitole LUDMILA. Operační středisko nevidí pouze vlastní síly a prostředky ve svém kraji, ale v rámci řešení FHQ událostí na hranicích kraje jsou v mapě viditelné také hlídky nejbližších sousedních útvarů. V rámci vlastního kraje jsou informace hlídkám určeným pro zákrok předávány po radiostanici, služebním telefonem na útvar, na mobilní bezpečnou platformu, nebo na soukromý telefon. Čísla všech telefonů jsou přednastavena v případě potřeby i měněna v dotykové obrazovce, která je součástí každého pracoviště na IOS. Operační důstojník má také přístup do krajské knihy instrukcí, kde jsou uvedeny všechny potřebné údaje o výkonu a činnosti hlídek, zejména volací znak vozidla, jména policistů a přidělené platformy. Soukromé telefony jsou pro policisty dostupné v elektronickém systému interních aktů řízení nazvaném eSIAŘ, kde se všichni policisté seznamují s dokumenty. V případě řešení události FHQ a s tím spojené potřeby vyslat na místo hlídku z jiného kraje je potřeba přizvat tento kraj do spolupráce. Systém přizve vedoucího směny, který přizve do spolupráce příslušný sektor a ten posílá svojí hlídku výše uvedeným způsobem popsaným pro vlastní kraj. V rámci rozšíření mobilních bezpečných platform a subsystému KAREL má do události přístup také hlídka z místa. Operační středisko tak nemusí číst obsah celé události určené hlídce. Do sil a prostředků se automaticky přiřadí při správně vyplněné instrukci také jména policistů ve vozidlech. Ti pak po přihlášení do platformy potvrzují převzetí události obdobným způsobem jako operační středisko, kdy upozornění na novou událost je také doplněno o zvukový signál, který se neustále opakuje až do potvrzení. Možnost přiřadit jmenovité policisty do jim přidělených vozidel začala

fungovat začátek roku 2022. Koncem roku byl systém již plně automatizován. Před zavedením této možnosti musel operační důstojník sdělit hlídce potřebné informace k místu a charakteru oznámení. V současnosti operační středisko zadá do události hlídku, té se automaticky rozezná zvukový signál na mobilní platformě a při kontaktování hlídky radiostanicí se zpravidla již jako odpověď ozve „ano, vidím to v KARLOVI a jedu na určenou adresu“. Po zavedení této možnosti klesl čas předání na minimum. V datech systému JITKA nelze přesně dohledat čas předání informace, proto pro ukončení druhé fáze bude hodnoceno odesláním statusu jedu na místo. Úsek mezi zařazením hlídky a jejím výjezdem je vlastně časovou reakcí na pokyn k urgentnímu výjezdu.

Průměrný čas výjezdu na události s příznakem FHQ hlídky na útvaru do odeslání statusu předdefinované „jedu na místo“	02:09
Průměrný čas výjezdu na události s příznakem FHQ hlídky v terénu se statusem k dispozici do odeslání statusu předdefinované „jedu na místo“	00:21

Tabulka č. 6 -Reakční doba výjezdu hlídek po zařazení do události, vlastní zpracování

Ze systému JITKA nelze žádným způsobem dohledat, která hlídka byla v době zařazení do události na útvaru a která byla v terénu a označená jako k dispozici. Výsledná data z tabulky jsou průměrem vlastního pozorování činnosti hlídek v celém Libereckém kraji za poslední čtyři kalendářní měsíce roku 2022, a to pouze u událostí označených s příznakem FHQ, bez rozlišení konkrétního druhu události. Nižší čas je zaznamenán u hlídek v terénu, které reagují odesláním statusu „jedu na místo“ do 21 vteřin od obdržení informace. Hodnocené období přineslo u hlídek v terénu dvě opakující se pozorování. V prvním z případů byl status o výjezd na místo odeslán obratem cca za 3 vteřiny, v druhém z případů hlídka informovala IOS, že na událost může vyrazit po ukončení prováděné silniční kontroly, kdy zpravidla bylo nutné dopsat a předat příkazní řízení, nebo dokončit oznámení na městský úřad. Druhý hodnocený čas u hlídek, které jsou v době vyslání na FHQ událost na útvaru dosáhl průměrného času 02:09 min. Obdobný čas na výjezd k události k útvaru mají například profesionální hasiči, kteří po vyhlášeném poplachu na stanici vyjíždí na místo do dvou minut. Průměrná doba po zařazení hlídky do události do odeslání statusu jedu na místo je minuta a patnáct vteřin. Pro účely rozfázování tísňového procesu je druhá fáze ukončena přičtením času 01:15 min, což je průměrná reakční doba, po které hlídka odesílá status jedu na místo po zařazení do události.

Rok	Průměrná doba založení všech událostí s příznakem FHQ v celé ČR	Průměrná doba času od založení události do zařazení prvního SaPu	Celková doba prvních dvou fází u všech FHQ událostí bez rozlišení třídy
2015	02:12	01:28	04:55
2016	02:23	01:24	05:02
2017	02:15	01:09	04:39
2018	02:10	01:07	04:32
2019	02:14	00:58	04:27
2020	01:55	00:57	04:07
2021	01:49	01:07	04:11
Průměr	02:08	01:10	04:33

Tabulka č. 7 - Průměrný čas do zařazení prvního SaP a celková doba prvních dvou fází, zpracování vlastní

Pro zpracování výsledků do tabulky jsou využita průměrná data ze všech operačních středisek v celé ČR za jednotlivé roky. První sloupec je převzatý z hodnocení první fáze tísňového procesu, tj. přijetí tísňového oznámení policistou na IOS, druhý sloupec časový úsek od založení události do zařazení konkrétního SaPu. Poslední sloupec je součtem dvou předchozích s připočítáním reakční doby 01:15 min. Od roku 2015 do 2021 je patrné zlepšení celkové doby prvních dvou fází zhruba o jednu minutu. To, že má hlídka předané potřebné informace k provedení zákroku ale neznamená, že tímto okamžikem vyjíždí na místo. Systém JITKA zaznamenává čas, kdy hlídka na radiostanici odešle status, předdefinované činnosti „jedu na místo“ proto posledním krokem k vyhodnocení druhé fáze je posoudit, za jakou dobu po zařazení SaP hlídka skutečně vyjíždí na místo.

Rok	Průměrná doba založení události krádež s příznakem FHQ	Průměrná doba času od založení události do zařazení prvního SaPu u třídy krádež	Celková doba prvních dvou fází u třídy krádež s příznakem FHQ
2015	01:55	01:27	04:37
2016	01:58	01:26	04:39
2017	02:04	01:10	04:29
2018	01:57	01:01	04:13
2019	01:55	01:04	04:14
2020	01:37	00:58	03:50
2021	01:35	01:09	03:59
Průměr	01:52	01:11	04:17

Tabulka č. 8 - Průměrný čas do zařazení prvního SaP u třídy krádež s příznakem FHQ, vlastní zpracování

Pro vytvoření tabulky jsou využita data z Libereckého kraje, operační odbor policejního prezidia hodnotí dojezdové časy u událostí FHQ jako celku a nelze z nich

odlišit pouze vybranou třídu. Protože v každém roce je řešeno velké množství událostí s třídou krádež, byl průměr vypočítán z náhodného výběru padesáti událostí s třídou krádež z každého roku. Při porovnání průměrné doby času od založení události do zařazení prvních SaP u třídy krádež s příznakem FHQ jsou hodnoty prakticky totožné, jako u předchozí tabulky která hodnotí všechny události FHQ bez rozlišení tříd v celé ČR. Rozdíl v průměrných hodnotách je pouhá jedna vteřina, kterou má třída krádež proti celkovému průměru navíc. Podobnost posuzovaných časů souvisí s povinností zařadit do události s příznakem FHQ první dostupnou hlídku bez rozdílu na věcnou nebo místní příslušnost. Celková doba první a druhé fáze u událostí krádež s FHQ je tak prakticky ovlivněna pouze průměrnou dobou potřebnou pro založení události, tedy prakticky jen délkou času první fáze.

Rok	Průměrná doba založení události fyzické napadení s příznakem FHQ	Průměrná doba času od založení události do zařazení prvních SaP u třídy fyzické napadení	Celková doba prvních dvou fází u třídy fyzické napadení s příznakem FHQ
2015	02:13	01:28	04:56
2016	02:20	01:33	05:08
2017	02:18	01:05	04:38
2018	02:09	01:04	04:28
2019	02:15	01:06	04:36
2020	01:50	01:07	04:12
2021	01:52	01:09	04:16
Průměr	02:08	01:13	04:36

Tabulka č. 9 - Průměrný čas do zařazení prvních SaP u třídy fyzické napadení s příznakem FHQ, vlastní zpracování

Pro vytvoření tabulky jsou využita průměrná data z Libereckého kraje. Stejně jak bylo uvedeno výše u hodnocení třídy krádež, operační odbor policejního prezidia hodnotí dojezdové časy u událostí FHQ jako celku a nelze z nich odlišit pouze vybranou třídu. Stejně jako u třídy krádež je i pro třídu fyzické napadení vybrán průměr z náhodného výběru u padesáti událostí fyzické napadení s příznakem FHQ z každého kalendářního roku. Průměrná doba založení události fyzické napadení za hodnocené období je 02:27 což je proti celorepublikovému průměru FHQ událostí bez rozlišení tříd nárůst o 19 vteřin. Oznámení o fyzickém napadení jsou často významně ovlivněna stresem oznamovatelů, a to nejen u poškozených ale i svědků. Ke konfliktům dochází zpravidla na ubytovnách, v hospodách, a volající často vědí pouze jejich název bez, znalosti přesné adresy. Hodnocená data z prostředního sloupce u třídy fyzické napadení je v porovnání s údaji pro

celou ČR u všech událostí s příznakem FHQ bez rozlišení třídy s minimálním rozdílem, který je pouze o 3 vteřiny vyšší.

4.2.3 Třetí fáze – dojezd na místo události

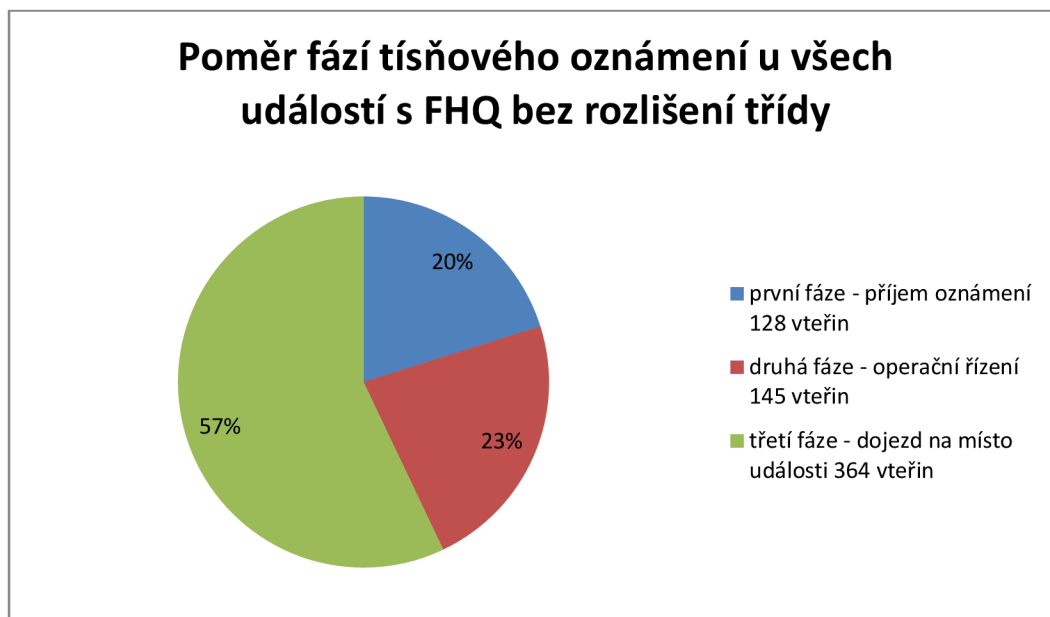
Začátek třetí fáze je hodnocen od odeslání statusu „jedu na místo“ z radiostanice vozidla, které je k řešení události přiřazeno, a končí odesláním statusu „na místě zásahu“. Doba potřebná pro dojezd hlídky na místo se bude úměrně zvyšovat se vzdáleností. Existuje ale mnoho dalších faktorů, které poslední fázi mohou prodloužit. Pro PČR poté nejvíce ovlivňuje dobu dojezdového času zejména hustota provozu, různé uzavírky a s tím spojené objížďky. Zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů, v ustanovení § 41 písm. a) umožňuje vozidlům Ministerstva vnitra, využívaných policií a označených podle zvláštního právního předpisu, využívat zvláštního výstražného světla modré nebo červené barvy, případně doplněného o zvláštní zvukové výstražné znamení, v souvislosti s plněním úkolů souvisejících s výkonem zvláštní povinnosti. Prostřednictvím dlouhého stisknutí čísla 3 na radiostanici policista ve vozidle informuje o použití majáků operační středisko. Ve většině případů policie používá osobní vozidla, a to jak s označením Policie, ale také v civilním provedení, která projedou i přes velká sídliště, kde řidiči parkují, kde se jen dá, a často nerespektují pravidla silničního provozu. Některé útvary například Speciální pořádková jednotka využívají k přepravě na místo události vozidla z kategorie D1. Tato skupina zahrnuje vozidla určená pro přepravu počtu 8 až 16 osob, s délkou vozidel nepřesahující 8 metrů. Zde podobně jako u HZS nastává často problém v prostoru potřebném k průjezdu. Další překážkou může být zimní období, kdy zejména v horských oblastech může být silnice pokrytá souvislou vrstvou sněhu nebo náledím. Vyhláška Ministerstva dopravy a spoju č. 341/2002 Sb. o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích v ustanovení § 22 odst. 11 dává jedinou výjimku vozidlům záchranné služby pro využívání pneumatik s protiskluzovými hroty. Policie tak nemá jinou možnost než neustále obměňovat svůj vozový park za nová a výkonnější vozidla. Poslední velká obměna začala v roce 2020, kdy jejím cílem je nákup celkem 1400 vozů Škoda Scala do roku 2024. Vozidla byla v prvních fázích dodávána zejména v policejních barvách, kdy přednostní obměna se týkala hlídek AMOK, které jsou prioritně zařazované do událostí s příznakem FHQ. Scaly v policejním provedení jsou osazeny

nejsilnějším zážehovým motorem své řady, 1,5 TSI o výkonu 110 kW. Vozidla jsou vybavena automatickou sedmistupňovou převodovkou. (Ministerstvo vnitra, zpravodajství).

Rok	Celková doba prvních dvou fází událostí FHQ bez rozlišení tříd	Průměrný čas dojezdu první hlídky na místo	Průměrná doba třetí fáze tísňového procesu
2015	04:55	11:06	06:11
2016	05:02	10:58	05:56
2017	04:39	10:56	06:17
2018	04:32	10:47	06:15
2019	04:27	10:28	06:01
2020	04:07	09:53	05:46
2021	04:11	10:04	05:53
průměr	04:33	10:36	06:03

Tabulka č. 10 - Průměrná doba třetí fáze u všech FHQ událostí, vlastní zpracování

Tabulka zobrazuje podle jednotlivých let dobu trvání třetí fáze, které je zobrazena v pravé části tabulky. Hodnota navazuje na první fázi přijetí oznámení a druhou fází operačního řízení, kdy je součet těchto hodnot odečten od celkové doby průměrného času dojezdu první hlídky na události FHQ. Jedná o průměrná data všech druhů událostí s příznakem FHQ za celou ČR a období celého kalendářního roku. Rozdíl mezi odesláním statusů „jedu na místo“ a „na místě zásahu“ dosahuje v průměru hodnoty 06:03 minut. Hlídka se ale může na místo přesouvat i delší časový úsek, než může systém JITKA zaznamenat. V praxi půjde o příklady efektivního využívání náhledu vstupních formulářů, kdy operační středisko předává hlídce telefonicky nebo radiostanicí informace potřebné k místu a charakteru tísňového oznámení ještě před založením události. Často se stává, že hlídka odešle status „jedu na místo“, který se ale v systému nikam nepropíše a to z důvodu, že událost ještě není založena a hlídka v události není zařazena. Při odeslání statusu bez přiřazené události se v mapovém subsystému LUDMILA změní barva vozidla na oranžovou, o této skutečnosti má operační středisko okamžitý přehled a zařadí SaP mířící na místo události bezodkladně po jejím založení. Opětovné odeslání status „jedu na místo“ již není po hlídce vyžadováno a operační středisko tento krok provede manuálně v nastavení SaP.



Graf č. 6 - Poměr fází tísňového oznámení všech událostí s FHQ, zpracování vlastní

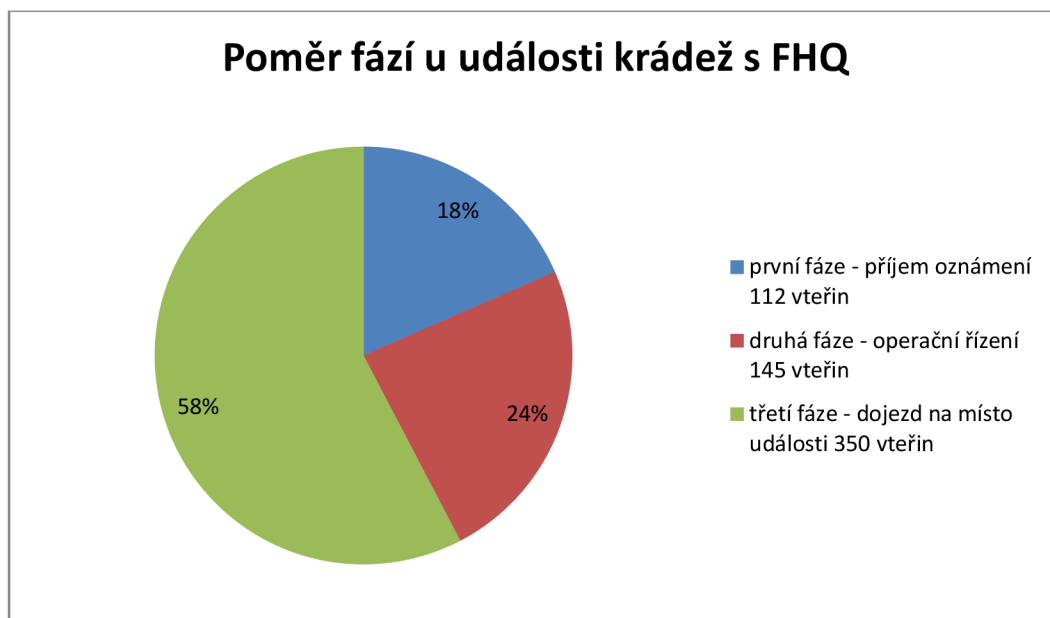
K vytvoření grafu jsou využita data z předchozí části práce, dosazeny jsou průměrné hodnoty za jednotlivé roky 2015 až 2021. Z hodnocených dat je patrné, že nejvýznamněji ovlivňuje čas od vytočení tísňového čísla 158 do příjezdu první hlídky na místo třetí fáze procesu označená jako dojezd na místo události. Dojezd na místo ovlivňuje celkový proces z 57%.

Rok	Celková doba prvních dvou fází události krádež s FHQ	Průměrný čas dojezdu první hlídky na místo	Průměrná doba třetí fáze tísňového procesu
2015	04:37	10:26	05:49
2016	04:39	10:18	05:39
2017	04:29	10:26	05:57
2018	04:13	09:52	05:39
2019	04:14	10:12	05:58
2020	03:50	09:47	05:57
2021	03:59	09:49	05:50
průměr	04:17	10:07	05:50

Tabulka č. 11 - Průměrná doba třetí fáze u třídy krádež s FHQ, vlastní zpracování

Průměrná dojezdová doba u samostatné třídy krádež s FHQ je proti celkovému průměru FHQ událostí bez rozlišení tříd nižší o 13 vteřin. Stejně tak průměrné hodnoty

z prvního sloupce, celková doba prvních dvou fází a z druhého sloupce průměrný čas dojezdu na místo události, jsou u událostí s třídou krádež. Většina událostí s třídou krádež je hlášena z obchodních domů velkých měst, kde je zpravidla i vyšší koncentrace hlídek.



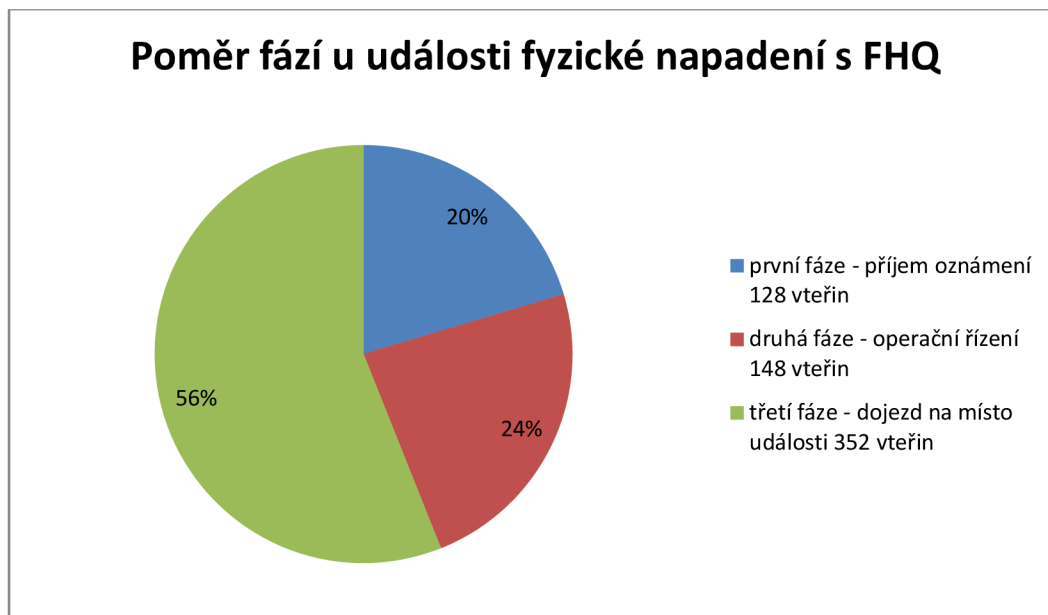
Graf č. 7- Poměr fází tísňového oznámení události krádež s FHQ, zpracování vlastní

K vytvoření grafu pro událost krádež s FHQ jsou využita průměrná data za roky 2015 až 2021 také u událostí FHQ bez rozlišení třídy. Průměrné časy ani zastoupení se od předchozího grafu prakticky neliší. Fáze první je u krádeže o 16 vteřin menší, fáze druhá je shodná a třetí opět menší o 14 vteřin.

Rok	Celková doba prvních dvou fází události fyzické napadení s FHQ	Průměrný čas dojezdu první hlídky na místo	Průměrná doba třetí fáze tísňového procesu
2015	04:56	10:43	05:47
2016	05:08	10:53	05:45
2017	04:38	10:35	05:57
2018	04:28	10:29	06:01
2019	04:36	10:22	05:46
2020	04:12	10:05	05:53
2021	04:16	10:12	05:56
průměr	04:55	10:28	05:52

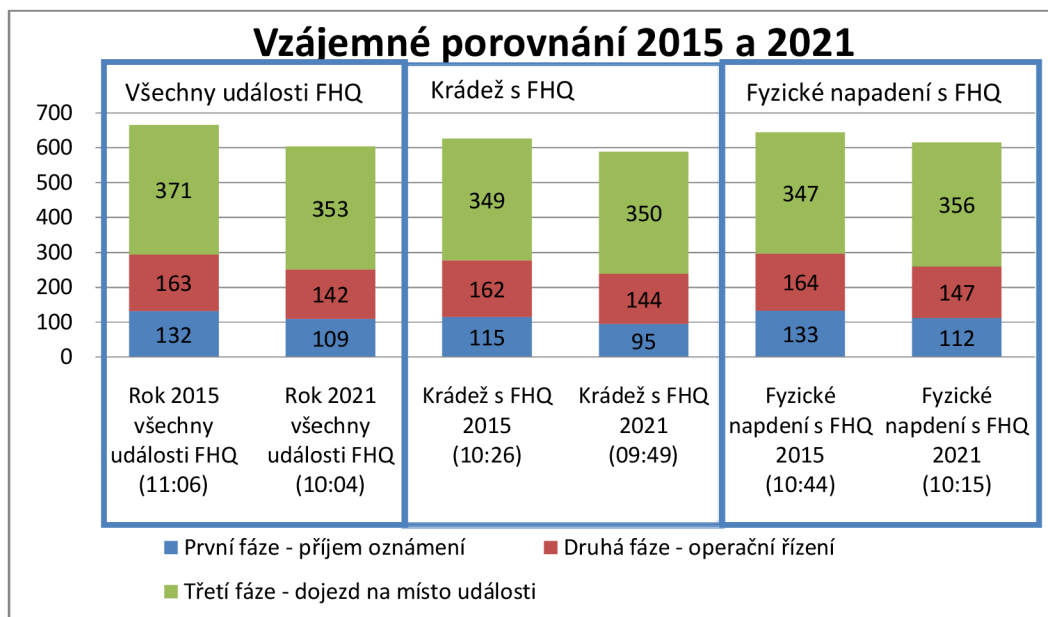
Tabulka č. 12 - Průměrná doba třetí fáze u třídy fyzické napadení s FHQ, vlastní zpracování

Průměrná doba trvání třetí fáze u třídy krádež s FHQ je 05:52 min. Hodnota je o 12 vteřin nižší než průměrná doba u všech FHQ událostí bez rozlišení třídy.



Graf č. 8 - Poměr fází tísňového oznámení události fyzické napadení s FHQ, zpracování vlastní

Při hodnocení grafu třídy fyzické napadení s FHQ v porovnání s grafem všech událostí bez rozlišení třídy s FHQ získáváme prakticky totožné ve všech průměrných hodnotách. Fyzické napadení je zpravidla oznamováno pod velkou stresovou reakcí volajících, proto zpravidla nelze příjem tísňového oznámení v porovnání s třídou krádež zkrátit na minimum. Konzumace alkoholu nebo užití návykové látky často vede k událostem s fyzickým napadením osob, někdy i s početnější účastí. Nejčastěji je tento druh události oznamován z klubů, hospod, diskoték a ubytoven. K napadení v rodině dochází nejčastěji právě v souvislosti s alkoholem, až po návratu některého člena z jejich konzumace domů, nebo při rodinných oslavách, kde je alkohol podáván.

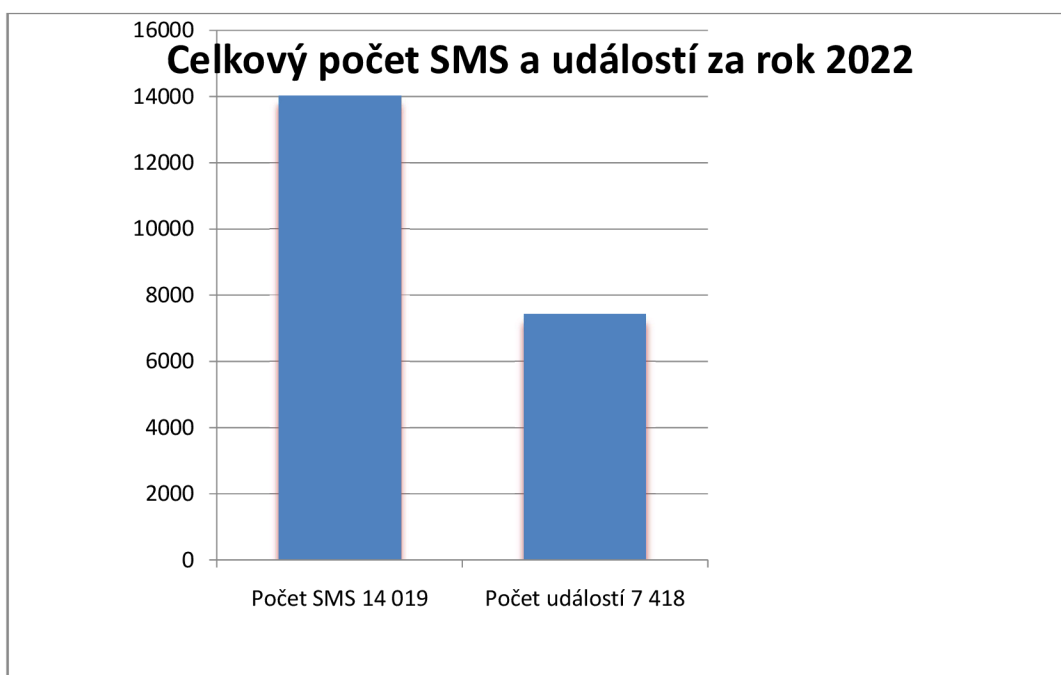


Graf č. 9 – Vzájemné porovnání jednotlivých fází tísňového procesu

Graf porovnává délku celého procesu tísňového procesu. Šest sloupců je seřazeno do tří skupin, na levé straně všechny události s FHQ, uprostřed pouze událost krádež s FHQ a na pravé straně událost fyzické napadení s FHQ. První sloupec v každé skupině zobrazuje rok 2015 a druhý rok 2021 pro snadné přestavení progresu celého procesu. Délka celého procesu je uvedena v závorkách pod sloupci. Největší rozdíl mezi lety 01:02 min je u všech druhů událostí s příznakem FHQ. Rozdíl u krádeží s FHQ je 00:37 min a u fyzického napadení s FHQ 00:32 min. Jednotlivé fáze procesu jsou odlišeny barevně a přímo v nich jsou doplněny údaje určující dobu trvání konkrétní fáze ve vteřinách. První fáze příjem oznámení je v jednotlivých skupinách vždy cca o 20 sekund nižší v roce 2021, než v roce 2015 při počátečním zahájení provozu na všech integrovaných operačních střediscích. Stejně časové zkrácení v letech cca opět o 20 sekund je ve všech skupinách i u druhé fáze operační řízení. Třetí fáze znázorněná na vrchní straně jednotlivých sloupců je odlišná pouze u první skupiny všech událostí s příznakem FHQ v roce 2015, kdy je s hodnotou 371 vteřin o cca 20 vteřin větší než ostatní zbylé hodnoty třetí fáze.

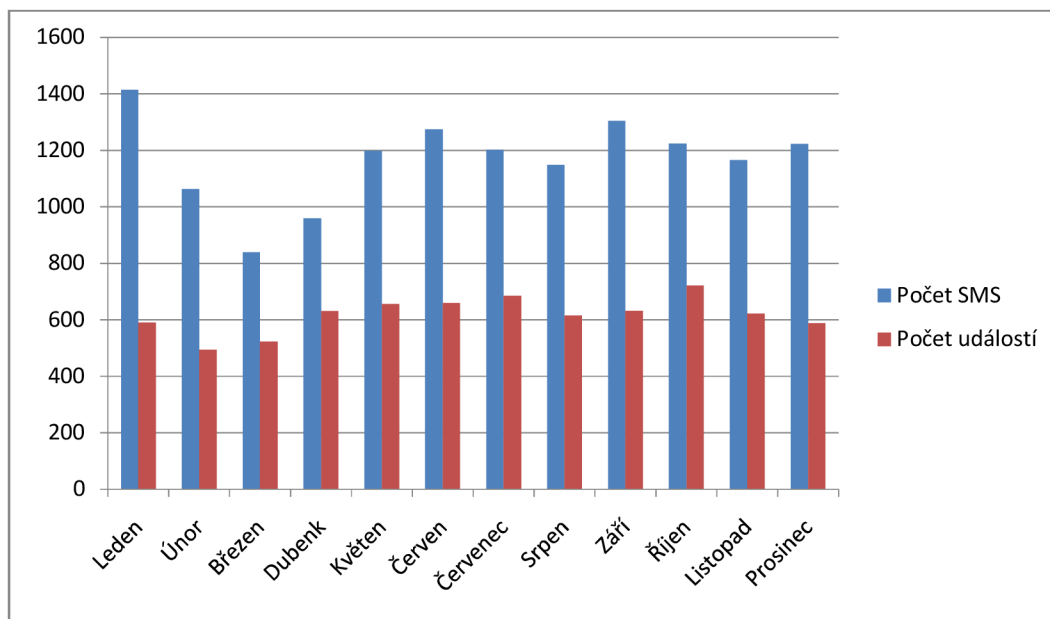
4.3 Tísňové SMS za rok 2022 v číslech

Možnost odeslat tísňovou SMS na číslo 158 byla spuštěna k datu 1. 1. 2022. V první den Policie ČR v celé České republice přijala 8 těchto SMS, kdy po dalším vyhodnocení bylo 6 z těchto událostí vyhodnoceno jako tísňové a došlo k založení a řešení události v systému JITKA. Za celý rok 2022 bylo přijato celkem 14 019 SMS na číslo 158, kdy 7 418 z nich bylo vyhodnoceno jako tísňová událost, která byla následně v návaznosti na její charakter řešena. Pro vytvoření přehledných grafů byla využita data poskytnuta společností Komcentra s.r.o.



Graf č. 10 – Počet SMS a založených událostí v roce 2022, zdroj vlastní

Sloupec vlevo zobrazuje celkový počet 14 019 tísňových SMS na číslo 158 za rok 2022. Sloupec vpravo zobrazuje 7 418 založených událostí. Zhruba celá polovina obdržených SMS nebyla vyhodnocena jako tísňové oznámení.



Graf č. 11 – Počty tísňových SMS v prvním, zdroj vlastní

Graf zobrazuje v modrém sloupci počet přijatých tísňových SMS a v oranžovém sloupci počet založených událostí. Data jsou uspořádána po jednotlivých měsících, kdy nejvíce tísňových SMS, celkem 1414 bylo odesláno v prvním měsíci spuštění této funkce, tedy v lednu 2022, z toho bylo vyhodnoceno celkem 590 z nich jako tísňové oznámení, na které byla následně založena událost v systému JITKA. Nejvíce založených událostí, celkem 721, bylo za měsíc říjen, kdy v tento měsíc PČR obdržela celkem 1224 SMS.

Tísňové SMS jsou stejně jako tísňové hovory propojené s funkcí AML. V případě, že z jakéhokoliv důvodu nedojde od operátora mobilní telefonní sítě k poskytnutí polohy odesílatele, obdrží tísňovou SMS operační středisko policejního prezidia. Policejní prezidium po obdržení SMS bez lokalizačních údajů zjišťuje prostřednictvím SMS, nebo telefonického hovoru od odesílatele, jeho skutečnou polohu, kdy po jejím zjištění předává událost na místně příslušné krajské operační středisko. V případě, že tísňová SMS již obsahuje polohu volajícího díky funkci AML, přijde tato SMS již na IOS místně příslušného kraje. Příchozí SMS se zobrazí jako poplach na všech operátorských stanovištích bez ohledu, zda jsou v danou dobu přihlášení k příjmu tísňových hovorů, pokud jsou v danou chvíli všichni operátoři tísňových linek obsazení, může na poplach rychle reagovat kdokoliv z celé směny.

Většina přijatých SMS neobsahuje veškeré potřebné údaje k dalšímu vyhodnocení zejména k místu události a zda se jedná o tísňové oznámení, proto je vždy nutné navázat

s odesílatelem spojení. Policisté se vždy nejdříve formou zpětné SMS dotazují odesílatele, zda je možný zpětný telefonický hovor. Pokud toto není možné, je prioritou zjistit základní údaje k místu a charakteru oznámení. Po zkušenostech a vyhodnocení oznámení z prvních měsíců došlo k doplnění systému o přednastavené SMS, které má operátor k dispozici k rychlému zpětnému odeslání.

Přednastavené SMS:

- Policie ČR přijala Vaši zprávu. Bude ohrožen Váš život nebo zdraví pokud provedeme telefonický hovor? Potvrďte SMS ve tvaru „ANO“ nebo nám zavolejte na linku 158. Hovor je ZDARMA.
- Policie ČR přijala Vaši zprávu. Můžeme Vás pro urychlení a zjednodušení komunikace kontaktovat telefonicky? Potvrďte SMS ve tvaru „ANO“ nebo „NE“.
- Konkretizujte, prosím, místo události – adresu, GPS, nebo další jiné body zjednodušující lokalizaci – nádraží, obchodní dům, benzínka apod.
- Stručně charakterizujte, CO se stalo a s ČÍM potřebujete pomoci.
- Uveďte, prosím, Vaše základní osobní údaje – jméno, příjmení, datum narození.
- Hlídka Policie ČR jede na místo.
- Vaše oznámení bylo předáno na HZS, ZZS.
- Tyto informace není možné poskytnout prostřednictvím SMS zpráv. Kontaktujte linku 158.
- Policie ČR nemůže touto formou sdělovat žádné konkrétní informace. Dostavte se, prosím, na útvar Policie ČR.
- Policie ČR přijala Vaši zprávu. Vaše oznámení nemá charakter tísňové výzvy. V další komunikaci nebude proto pokračováno.
- Vaše oznámení mají charakter přestupku zlomyslné komunikace, za který hrozí finanční pokuta až do výše 200 000 Kč.

4.4 Kazuistika události krádež v systému JITKA

Přílohou práce je výpis události krádež č. 2023 L 1933/104 ze systému JITKA, ke které došlo dne 16. 01. 2023 v Novém Boru v části Pihel. Na místě došlo ke krádeži vloupáním do zahradního domu. První z čísel 2023 u události určuje rok založení, písmeno L značí Liberecký kraj, číslo 1933 počet událostí v Libereckém kraji od začátku kalendářního roku a číslo 104 počet událostí od půlnoci jednotlivého dne. Písmenem X jsou ve výpisu práce nahrazeny údaje k přesnému místu události, k osobám oznamovatele,

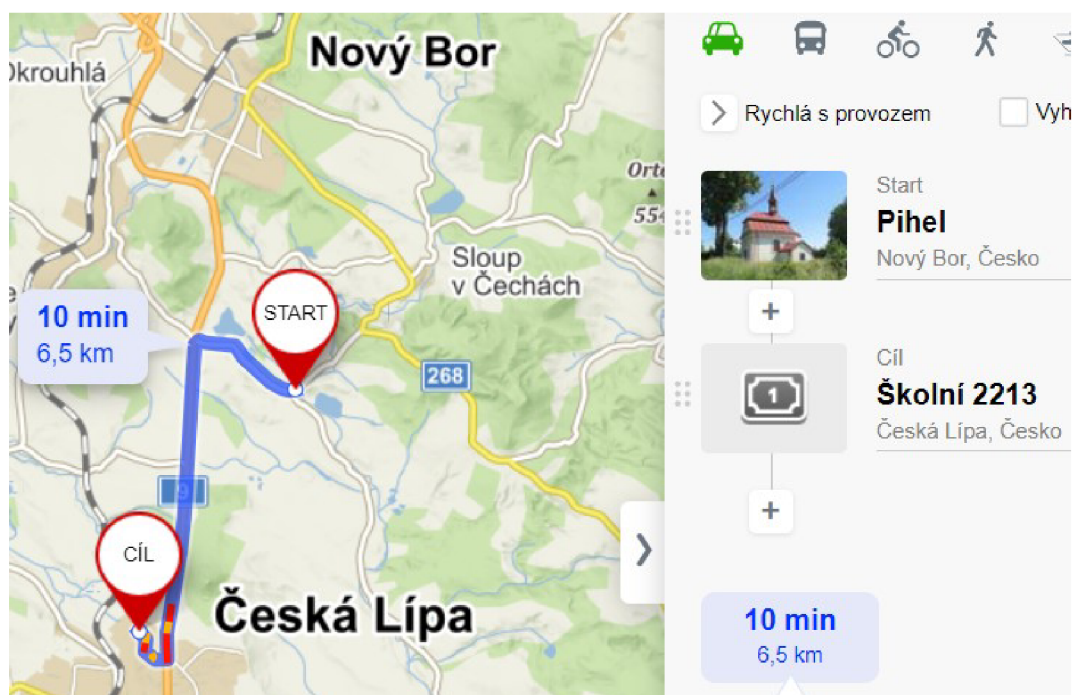
pachatele, zakročujících policistů a jiná interní data, jako například číslo jednací. Celý případ byl medializován cestou tiskového oddělení na stránkách Policie ČR.

První fáze příjem oznámení začíná časem 19:21:11, spojením hovoru od volajícího na pracoviště LTV-158. Název události je NB (Nový Bor) – DP (donucovací prostředky) zadržení pachatele vloupání do chaty. Ke změně názvu došlo následně v důsledku dalších skutečností události. Čas založení události byl 19:22:11, tedy přesně jednu minutu od zavolání. Při oznámení byla priorita určit přesné místo události, oznamovatel uvedl špatné číslo popisné zahradní chaty, ale díky funkcionalitě AML byla v mapovém podkladu LUDMILA patrná přesná GPS s polohou volajícího. Proto bylo zadáno místo dle AML, nikoliv dle čísla popisného uváděného oznamovatelem. Ihned po zadání adresy byla zvolena třída FHQ značící neodkladnou událost, dále třídy krádež a vloupání, v tu chvíli již místně příslušné pracoviště reagovalo na zvukový signál FHQ značící neodkladnou událost a díky náhledu vstupních formulářů sledovali rozepsané poznámky, které již v průběhu první fáze předávali hlídce. Po založení události došlo k jeho odeslání na pracoviště IOS L – CL, JB, které v rámci integrovaného operačního střediska Libereckého kraje řídí určené síly a prostředky v okresech Česká Lípa a Jablonec nad Nisou. Pracoviště potvrdilo událost v čase 19:22:14. Celková doba první fáze, příjem tísňového hovoru, založení události a předání na pracoviště tak trvala 63 vteřin (01:03 min). Pro porovnání z tabulky číslo 3 celorepublikový průměr k založení události krádež s FHQ je 95 vteřin (01:45 min).

Druhá fáze operační řízení je hodnocena od času potvrzení události 19:22:14. Operační důstojník na sektoru IOS L CL, JB zařazuje do FHQ události nejbližší dostupnou hlídku bez ohledu na její věcnou nebo místní působnost. Zařazení první hlídky AMOK z oddělení hlídkové služby Česká Lípa dochází v čase 19:22:52 a druhá hlídka obvodního oddělení Nový Bor je zařazena vzápětí o 6 vteřin později v čase 19:22:58. V události je během této doby dopsaný poznatek operátora tísňového pracoviště „oznamovatel přišel k chalupě a tvrdí, že čp XX ale stál a gps z AML ukazovala XX“. Posledním rozšířením IS JITKA je klient KAREL určený pro mobilní bezpečné platformy. Policisté jedoucí na místo tak okamžitě vědí o dopsaném poznatku. Na základě těchto informací byla jedna hlídka vyslána na adresu určenou oznamovatelem a druhá hlídka na GPS souřadnice díky AML. Do události je v čase 19:24:08 zařazen ještě před výjezdem dvou předchozích hlídek psovod, pro případ, kdyby se pachatel snažil z místa před naším příjezdem utéct a skrýt. První status „jedu na místo“, který ukončuje druhou fázi tísňového procesu operační řízení, je odeslán z vozidla hlídkové služby Česká Lípa v čase 19:24:53. Celková doba druhé fáze

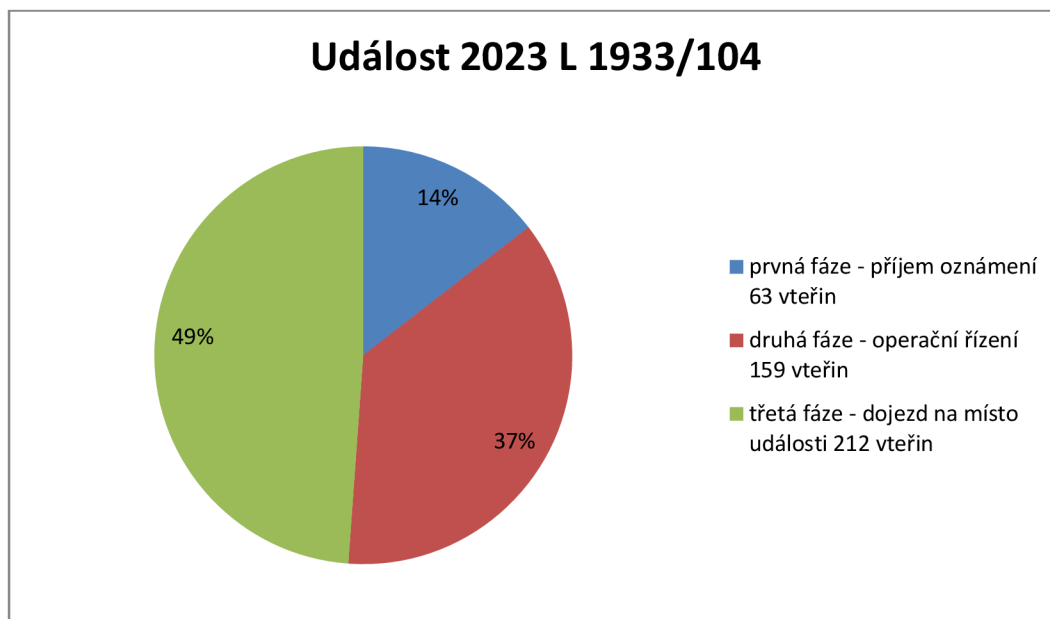
trvala 159 vteřin (02:39 min). Pro posouzení s hodnoceným průměrem z tabulky číslo 7. Průměrná doba všech založených událostí krádež s FHQ byla v roce 2021 v délce 04:11 min.

Třetí fáze tísňového procesu dojezd na místo událost je hodnocena od času 19:25:53 odesláním statusu jedu na místo z vozidla oddělení hlídkové služby.



Obrázek č. 23 – Trasa z České Lípy do Nového Boru, zdroj mapy.cz

Trasa na místo události začíná na oddělení hlídkové služby Česká Lípa. Na stránkách www.policie.cz je uvedena přesná adresa útvaru Školní 2213, 471 01 Česká Lípa. Cíl je díky zachování anonymity zadán obecně pouze Nový Bor část Pihel. Po zadání startu a cíle je trasa události dlouhá 6,5 km s přibližnou dobou 10 min. K přesunu na místo použila hlídka majáky označované ve složkách IZS jako VRZ (výstražné zvukové a rozhlasové zařízení) stav „použití VRZ“ je odeslán z vozidla v čase 19:26:00. Odeslání statusu „na místě zásahu“ ukončuje třetí fázi dojezd na místo události. Status hlídka odesílá v čase 19:28:25. Třetí fáze tak trvá 212 vteřin (03:32 min). Důležité je ale zmínit skutečnost, že hlídka jede na místo události o trochu delší časový úsek, protože odeslat status „jedu na místo“ může až po zapnutí radiostanice ve vozidle, kdy musí dojít k jejímu přihlášení do rádiové sítě, v té době je již vozidlo několik vteřin v pohybu k místu události za použití VRZ. Pro srovnání z tabulky číslo 11 byla průměrná doba třetí fáze události krádež s FHQ v roce 2021 05:50 min.



Graf č. 12 – Kazuistika události krádež s FHQ

Celková doba celého tísňového procesu medializovaného případu vloupání do zahradní chatky trvala 434 vteřin (07:14 min). První fáze byla nejkratší i přes nahlášení neexistujícího čísla popisného díky funkci AML, která zobrazila přesnou polohu volajícího. Nejdelší fáze celého procesu je dojezd na místo události, kdy zabírá zhruba polovinu z celkového času. Pro porovnání průměr dojezdového času v roce 2021 u třídy krádež s FHQ byl 09:49 min.

Přestože byl dojezdový čas na místo události kratší než průměrný dojezd na stejnou událost za rok 2021, pachatel na místě v době příjezdu první hlídky již nebyl. Hlídky proto pátrali v širším okolí chaty. Pachatel byl nalezen, krčící se za hromadou kletí u lesa, a na výzvy se policistů odmítal svůj úkryt opustit. Když se policisté přibližovali k místu, pokusil se pachatel o útěk, který nepřekazil ani zvuk dvou varovných výstřelů. Muže se v zápětí podařilo doběhnout a zadržet. Jednalo se o muže věku 29 let z komunity místních bezdomovců. Muž byl v minulosti již odsouzen za majetkovou trestnou činnost, při svém zadržení byl agresivní a pod vlivem drog. Po prvotním zásahu uniformovaných hlídek byl na místo vyslán výjezd služby kriminální policie a vyšetřování. Při šetření události kriminalisté pachateli prokázali vloupání do dalších objektů a panelových domů mezi Novým Borem a Českou Lípou. Soudce vyhověl návrhu policie a vzhledem k opakující se trestné činnosti, za kterou byl muž pravomocně již odsouzen, ho poslal do vazby. (Policie.cz, Zpravodajství 2023).

5 Výsledky a diskuse

Od zavolání na číslo 158 nebo zaslání tísňové SMS do příjezdu první hlídky PČR proběhne vždy určitý časový odstup. Pro účely práce je celý proces tísňového oznámení rozdělen do třech fází, příjem oznámení, operační řízení a dojezd na místo. Čas řešení jednotlivých fází není prioritou u všech druhů událostí, ale pouze u událostí FHQ. Řada událostí, které jsou každý den oznamovány na LTV-158, snese určitý odklad a není potřeba, aby na místo události vyjížděla nejbližší prvosledová hlídka nebo jiná nejbližší hlídka, bez ohledu na její místní nebo věcnou příslušnost. K vyhodnocení celého procesu jsou proto zvoleny vybrané třídy událostí označené FHQ. Prvosledové hlídky, někdy označované také hlídky s pracovním názvem AMOK, jsou velené do služeb v závislosti na rozloze a hustotě osídlení určitého kraje. Prvosledové hlídky disponují lepším výcvikem a vybavením než hlídky základních útvarů Policie ČR, proto primárně řeší události označené příznakem FHQ.

Hodnocená data diplomové práce jsou interního charakteru ze systému JITKA, kdy pro jejich využití pro účely práce dal souhlas ředitel krajského ředitelství police Libereckého kraje a vedoucí operačního odboru policejního prezidia. Převážnou část dat poskytla společnost Komcentra s.r.o., zbylá data byla ze systému JITKA vyhledána pomocí možnosti rozšířených dotazů systému pouze v Libereckém kraji.

První fáze procesu tísňového oznámení, spočívající v získání informací od volajícího operátorem tísňové linky, založení a předání nové události na věcně nebo místně příslušný útvar, je od počátku integrace operačních středisek na krajské útvary z původních okresů relativně stabilní, kdy v letech 2015 až 2019 trvá první fáze v průměru 02:15 min. V roce 2020 a 2021 postupně klesá čas průměrné první fáze na hodnotu 01:49 min. Zlepšení v průměru o 26 sekund souvisí s využitím funkcionality Advanced Mobile Location, kterou Česká republika zavedla jako 21. světová země ke dni 11. února 2020. Při vytočení národních tísňových čísel získává díky AML poskytovatel telefonní sítě formou skryté SMS, GPS údaje s polohou volajícího. Lokalizační údaje se zhruba do třiceti vteřin zobrazí v mapovém rozhraní systému JITKA. Určení místa do té doby představovalo častý problém zejména při stresovém tlaku volajícího nebo neznalosti místa. Při hodnocení všech událostí označených FHQ, třídou krádež a fyzické napadení byl zjištěn shodný čas u všech tříd FHQ a u fyzického napadení s hodnotou 02:08 min. U třídy krádež trvala první fáze v průměru 01:52 min, kratší čas je spojený s častým oznamováním krádeží ostrahou

v obchodních centrech, kdy postačí operátorovi tísňové linky zpravidla i minimum informací. Délka první fáze byla vyhodnocena i dle délky služebního stáří uživatele v systému JITKA. Nový uživatel s maximální dobou 60 dnů na operačním středisku PČR založí běžnou událost průměrně za 03:41 min a FHQ událost za 02:19 min. Uživatel s dvouletou prací již eviduje běžnou událost průměrně za 02:19 min a FHQ událost 01:59 min. Po založení události dochází k jejímu předání z pracoviště tísňového volání na pracoviště dle místní nebo věcné působnosti v rámci kraje, nebo prostřednictvím vedoucích směny do ostatních krajů. Všichni uživatelé přiřazení do události pak mají přístup ke stejným údajům v reálném čase, proto ani při předání události i přes území celé republiky a následnému doplňování informací nedochází k žádné časové prodlevě.

Druhá fáze operačního řízení hodnotí práci operačního střediska potřebnou po potvrzení události do zařazení první hlídky. Při hodnocení průměru doby trvání zařazení první hlídky za celé období 2015 až 2012 u všech událostí s FHQ (01:10 min), události krádež s FHQ(01:11 min) a fyzické napadení s FHQ (01:13 min) nejsou v průměrech zjištěny prakticky žádné rozdíly. Patrný je ale postupný posun v letech, kdy při počátku fungování integrovaných operačních středisek v roce 2015 trvalo průměrné zařazení první hlídky u hodnocených událostí 01:28 min, postupnou prací čas klesl na hodnotu 01:11 min v roce 2021. Do fáze operačního řízení je zahrnut i časový úsek reakční doby na výjezd hlídky po jejím zařazení do události. Operační středisko má přehled o momentální činnosti hlídek. V mapě LUDMILA vidí, která je v terénu, na útvaru nebo vykonává jinou činnost a proto zařazení zaneprázdněné hlídky, která nemůže okamžitě vyjet na místo, celou fázi operačního řízení značně prodlouží. Na FHQ události operační středisko vysílá nejbližší volnou hlídku bez místní nebo věcné příslušnosti, v praxi je ale často využívána zaneprázdněná hlídka, která může předchozí činnost ukončit v krátké době, než mnohem vzdálenější volná hlídka. Zda byla hlídka v terénu, na útvaru nelze v systému žádným způsobem dohledat, proto byl vytvořen průměr na základě vlastního pozorování hlídek v Libereckém kraji při výjezdu na událost s označením FHQ v období září, října, listopadu a prosince roku 2021. V daném období hlídky vyjízděli na místo v průměru v čase 01:15 min po obdržení informace k výjezdu. Reakční doba hlídek na útvaru byla v průměru 02:09 min a u hlídek v terénu 00:21 min.

Třetí fáze tísňového procesu dojezd na místo události byla hodnocena jako rozdíl časového úseku odeslaných statusů „jedu na místo“ a „na místě události“. Poslední fáze při rozdělení na všechny události FHQ, krádež s FHQ, fyzické napadení s FHQ a také

rozdělení podle jednotlivých let 2015 až 2021 průměrně trvá 05:53 min. Rozdíly jsou v pouhých vteřinách, proto nelze z výsledků určit žádné výrazné vybočení od ostatních hodnocených tříd nebo let. Dojezdový čas tvoří z celé fáze tísňového procesu nejdéle trvající úsek. Dojezdová doba bude vždy ve vzájemné korelaci se vzdáleností hlídky od místa. Pouze navýšení počtu policejních hlídek a jejich rovnoměrné rozdělení tak může ovlivnit zkrácení poslední fáze.

6 Závěr

Operační střediska v okresech měla v minulosti k dispozici pouze své hlídky a neexistoval žádný aktualizovaný přehled o hlídkách a jejich činnosti v okolních okresech, spolupráce byla možná až v případě telefonického kontaktování operačního střediska jiného okresu. Přebudování operačních středisek z okresů na čtrnáct krajských integrovaných operačních středisek za využití systému JITKA přineslo jednoduchý přehled potřebný pro efektivní řízení a koordinaci nejen vlastních hlídek, ale také bezprostředně sousedících v okolních krajích. Systém umožňuje jednoduše přizvat vybraný kraj a všichni uživatelé operačních středisek, dozorčí služby základních útvarů, ale i policisté hlídkující ve vozidlech, mohou díky svým klientům nahlížet do události, a k jejich řešení jsou přiřazeni v reálném čase. Tato forma spolupráce mezi kraji umožňuje dosahovat co nejkratších dojezdových časů v rámci celé ČR bez ohledu na místo. Policie ČR stanovila jako jeden ze svých hlavních cílů dosáhnout u neodkladných FHQ událostí dojezdového času pod deset minut po oznámení události. Rozdělením celého procesu tísňového oznámení na jednotlivé fáze, zahrnující také čas od samotného vytočení tísňové linky 158 až po dojezd první hlídky na místo události, bylo zjištěno, že k naplňování tohoto postupně dochází. Neustálým vylepšováním systému JITKA došlo od začátku integrace operačních středisek k vylepšení dojezdového času na místa neodkladných události v průměru o jednu minutu.

Při hodnocení systému bylo zjištěno několik nedostatků. Jedním z nich je celorepubliková nejednotnost pro popis vyličení události. Přestože policisté na IOS musí získat osvědčení z kurzu Policista operačního střediska, kde se učí veškeré funkce systému JITKA, popis události je pouze na jejich individuálním uvážení a zkušenostech. Systém postrádá jakoukoliv baterii možných otázek, které by měl operátor tísňové linky dávat oznamovateli. Nelze říct obecně, že každá založená událost musí obsahovat odpověď na sedm základních kriminalistických otázek (kdo, co, kdo, kde, jak, čím a proč) podobně jako výslech, ale operátor sám vybírá, která informace je důležitá vzhledem k charakteru oznámení. Například u kazuistiky obsahuje založená akce jen informace na otázky kde ? (adresa místa události) a co ? (vloupání do chaty s pachatelem uvnitř). Vhodné řešení by představoval okruh nejpodstatnějších otázek, které se operátorovi tísňové linky zobrazí jako nápověda při zadání určitého druhu třídy. Doplnění o nápovědu by tak přineslo

jednotnost napříč celou ČR a došlo by k eliminaci individuálních opomenutí, která ne vždy lze doplnit zpětným zavoláním oznamovateli.

Dalším nedostatkem systému je neexistence blacklistu pro dočasné vyřazení obtěžujících volání. Opakované hovory od jednoho účastníka jsou sice obtěžující, ale vyřadí pouze jedno pracoviště pro příjem tísňového hovoru v daný okamžik. Systém ale nemá žádnou obranu, kdyby taková volání opakovalo v rámci celé ČR několik lidí současně. Z tohoto důvodu je zavedení dočasného blacklistu nezbytné.

Systém by bylo vhodné doplnit o VOICEBOT, který by automaticky přepisoval obsah sdělení oznamovatelů i operátorů tísňových linek. Často totiž dochází k situacím, kdy se volající dovolá operátorovi do jiného kraje, v počátku hovoru řekne v rychlém sledu větší množství slov, než operátor může vůbec zapsat a tím dochází ke ztrátě informací. Tento doslovný přepis hovoru by tak mohl v budoucnu tvořit přílohovou část každého oznámení.

7 Seznam použitých zdrojů

- Apple [online]. Support. [cit. 2022-08-08] Dostupné z: <https://support.apple.com/cs-cz/HT208067>
- ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Vyd. 4., V nakl. Portál 2., rozš. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-931-3.
- DVOŘÁK, Jan. Zákon o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti: komentář. Praha: Wolters Kluwer, 2018. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7598-016-8.
- Eeon.org [online]. Advance mobile location [cit. 2023-01-18] Dostupné z: <https://eena.org/our-work/eena-special-focus/advanced-mobile-location/>
- Emergency call system. Computing (13612972) [online]. 2006, 11-11 [cit. 2022-11-20]. ISSN 13612972.
- HRINKO, Martin. Bezpečnostní hrozby a veřejný pořádek. V Praze: Vysoká škola CEVRO Institut, 2021. ISBN 978-8087125-34-2.
- HRINKO, Martin. Pořádková činnost policie. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2020. ISBN 978-80-7380-793-1.
- HZSCR.CZ [online]. Integrované bezpečnostní centrum Moravskoslezského kraje [cit. 2023-01-18] Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/clanek/integrované-bezpečnostní-centrum-moravskoslezského-kraje.aspx>
- KROUPA, Miroslav a Milan ŘÍHA. Integrovaný záchranný systém. 4., aktualiz. vyd. Praha: Armex, 2011. Skripta pro střední a vyšší odborné školy. ISBN 978-80-87451-01-4.
- MATOUŠKOVÁ, Ingrid a Joža SPURNÝ.HOLEC, Tomáš. Ochrana obyvatel a krizové řízení: praktický průvodce a rádce úředníka. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2021. ISBN 978-80-7616-100-9.
- Kmitočty.cz [online]. Pegas historie [cit. 2022-09-16] Dostupné z: <https://kmitocety.cz/?p=225>
- Komunikačně náročné situace v policejní praxi. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2005. Vysokoškolské učebnice (Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk). ISBN 80-86898-37-7.
- Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky [online]. [cit. 2022-08-02] Dostupné z: <https://portal.uur.cz/spravni-usporadani-cr-organy-uzemniho-planovani/nuts.asp>

- Ministerstvo vnitra ČR [online]. Ramcová dohoda [cit. 2022-08-08] Dostupné z: https://www.zakazky.mvcr.cz/document_104009/db4a7a796b0578dfe8e5772c551fe7cb-ramcova-dohoda-pdf
- Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Veřejné zakázky Your System [cit. 2022-06-18] Dostupné z: https://www.zakazky.mvcr.cz/document_80404/ede5a2f23ee14d2d04d6fc6a54ea8a8f-smlouva-sw-pdf
- Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Veřejné zakázky JITKA. [cit. 2022-06-29] Dostupné z: https://www.zakazky.mvcr.cz/contract_display_17546.html
- Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Veřejné zakázky. Your System 2 [cit. 2022-08-25] Dostupné z: https://www.zakazky.mvcr.cz/document_61045/46b3cba129936b7f99bc5e1dc875f6d3-566_smlouva_ceska_posta_your_system_scan-profil-pdf
- Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Veřejné zakázky. Technická specifikace pro veřejnou zakázku. s. 76. [cit. 2022-08-25] Dostupné z: https://www.zakazky.mvcr.cz/document_61045/46b3cba129936b7f99bc5e1dc875f6d3-566_smlouva_ceska_posta_your_system_scan-profil-pdf
- Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Zpravodajství [cit. 2023-01-17] <https://www.mvcr.cz/clanek/velka-obmena-policejnich-aut-pokracuje-policie-ziskala-dalsich-557-specialu-skoda-scala.aspx>
- NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2015/758 [online]. [cit. 2022-07-02] Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R0758&from=EN>
- Nejvyšší kontrolní úřad [online]. [cit. 2022-09-18] Dostupné z: <https://www.nku.cz/assets/kon-zavery/k16002.pdf>
- POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY [online]. Akce a projekty, Projekt tísňové linky pro neslyšící – SMS 603111158. [cit. 2022-06-18] Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/projekt-tisnove-linky-pro-neslysic-sms-603-111-158-926967.aspx>
- POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY [online]. Zpravodajství 2020. [cit. 2022-06-18] Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/spusteni-lokalizacnich-sms-na-mobilnich-telefonech.aspx>

- POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY [online]. Zpravodajství 2022. [cit. 2023-01-11]
Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/muz-volal-na-158-temer-osmdesatkraat.aspx>
- POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY [online]. Zpravodajství 2023. [cit. 2023-01-23]
Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/zfetovaneho-zlodeje-na-uteku-nezastavily-ani-varovne-vystrely.aspx>
- VANGELI, Benedikt. Zákon o Policii České republiky: komentář. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-543-5.
- ŠTEINBACH, Miroslav. 30 let Policie České republiky. Praha: Policejní prezidium ČR, 2021. s203 ISBN 978-80-908139-0-8.
- ŠTĚTINA, Jiří. Zdravotnictví a integrovaný záchranný systém při hromadných neštěstích a katastrofách. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4578-7.
- VELIKOVSKÁ, Martina. Psychologie obětí trestných činů: proces viktimizace, status oběti a jeho význam, prevence a vyrovnávání se s viktimizací, reálné případy z policejní praxe. Praha: Grada, 2016. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4849-8.
- VOKUŠ, Jiří. Policie České republiky: Police of the Czech Republic : pomáhat a chránit. Praha: Policejní prezidium České republiky, 2010. ISBN 978-80-254-6098-6.
- Zákon č. 374/2021 Sb., kterým se mění zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony

8 Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk

8.1 Seznam obrázků

- Obrázek č. 1 - Hranice regionů NUTS 3 v ČR
- Obrázek č. 2 - Mapa přelivů tísňových hovorů
- Obrázek č. 3 a 4 - Hlásiče veřejné bezpečnosti
- Obrázek č. 5 - Formulář pro neslyšící
- Obrázek č. 6 - Logo systému JITKA
- Obrázek č. 7 - Stav IZS před propojením informačních systémů
- Obrázek č. 8 - Stav po propojení NIS IZS
- Obrázek č. 9 - Operační středisko Libereckého kraje
- Obrázek č. 10 - Hlavní okno systému VÁCLAV
- Obrázek č. 11 - Nastavení rozhraní VÁCLAV
- Obrázek č. 12 - Okno pro příjem oznámení 2017
- Obrázek č. 13 - Okno pro příjem oznámení 2022
- Obrázek č. 14 - Komunikace NIS IZS v události
- Obrázek č. 15 - Hlavní okno systému ZIKMUND
- Obrázek č. 16 - Poloha volajícího
- Obrázek č. 17 - Mapové rozhraní LUDMILA
- Obrázek č. 18 - Mapové rozhraní JOSEFINA
- Obrázek č. 19 - KAREL seznam událostí
- Obrázek č. 20 - KAREL řešení události
- Obrázek č. 21 - Integrované bezpečnostní centrum Moravskoslezského kraje
- Obrázek č. 22 - Fáze procesu oznámení
- Obrázek č. 23 - Trasa z České Lípy do Nového Boru

8.2 Seznam tabulek

- Tabulka č. 1 - Počet policistů na běžné směně IOS
- Tabulka č. 2 - Počet přelivů tísňových hovorů
- Tabulka č. 3 - Průměrná doba založení události
- Tabulka č. 4 - Průměrná doba založení třídy Fyzické napadení
- Tabulka č. 5 - Čas založení události dle stáří uživatele
- Tabulka č. 6 - Reakční doba výjezdu hlídek po zařazení do události

Tabulka č. 7 - Průměrný čas do zařazení prvního SaP a celková doba prvních dvou fází

Tabulka č. 8 - Průměrný čas do zařazení prvního SaP u třídy krádež s příznakem FHQ

Tabulka č. 9 - Průměrný čas do zařazení prvních SaP u třídy fyzické napadení s příznakem FHQ

Tabulka č. 10 - Průměrná doba třetí fáze u všech FHQ událostí

Tabulka č. 11 - Průměrná doba třetí fáze u třídy krádež s FHQ

Tabulka č. 12 - Průměrná doba třetí fáze u třídy fyzické napadení s FHQ

8.3 Seznam grafů

Graf č. 1 - Celkový počet událostí v jednotlivých letech

Graf č. 2 - Vývoj počtu událostí v měsících

Graf č. 3 - Počet událostí v týdnu v roce 2021

Graf č. 4 - Počty oznámení podle denní hodiny

Graf č. 5 - Průměrný počet událostí na jedno pracoviště LTV – 158 za den

Graf č. 6 - Poměr fází tísňového oznámení

Graf č. 7 - Poměr fází tísňového oznámení události krádež s FHQ

Graf č. 8 - Poměr fází tísňového oznámení události fyzické napadení s FHQ

Graf č. 9 – Vzájemné porovnání jednotlivých fází tísňového procesu

Graf č. 10 -Počet SMS a založených událostí v roce 2022

Graf č. 11 -Počty tísňových SMS v prvním

Graf č. 12 – Kazuistika události krádež s FHQ

8.4 Seznam použitých zkratk

AML - Advanced Mobile Location

BTS - Základnová převodní stanice

FHQ – First Hour Quinted (označuje události primárního)

IBC - Integrované bezpečnostní centrum

IOS - Integrované operační středisko

IZS - Integrovaný záchranný systém

JITKA - Jednotná Informační technologická a komunikační platforma

NIS IZS - Národní informační systém integrovaného záchranného systému

PČR - Policie České republiky

TCTV 112 - telefonické centrum tísňového volání

8.5 Přílohy

Příloha č. 1 – zápis události v systému JITKA

DETAIL AKCE - Vytisknuto 21.1.2023 7:53:48 aplikací systému JITKA.

2023 L 1933/104 - NB - DP - zadržení pachatele - vloupání do chaty, XX Nový Bor - Pihel, Česká Lípa	
Ohlášeno:	16.1.2023 19:21:11, ZPŮSOB: 158
Telefon:	VOLAJÍCÍ: 0XXX XXX XXX
Zahájil:	16.1.2023 19:22:11, Havrda Josef, IOS L - LTV 158
Událost:	Vloupání, Krádež, Zadržená osoba
Oznamovatel:	není vyplněn
Místo:	XXXX, Nový Bor - Pihel, Česká Lípa
Řeší útvar:	OOP Nový Bor
Spolupracující:	IOS L - LTV 158, IOS L - CL,JN, OO KŘP kraj Liberecký, NOC Policejní prezidium
Zařazen SaP:	Leník 415 (OHS - AMOK), Lyra 411 (NB), Lotos 823 (CL - psovod), Letka 212 (technik SKPV)
Ukončil:	17.1.2023 11:07:24, XXXXXX XXXXX, IOS L - CL,JN, způsobem: předáno SKPV

Kdy a kdo	Co
16.1.2023 19:22:11 Havrda Josef IOS L - LTV 158 STANICE: Pracoviště L102	Založena nová akce OZNÁMENÍ: KDY: 16.1.2023 19:21:11 ZPŮSOB: 158 Z ČÍSLA: XXX XXX XXX ZALOŽIL: 16.1.2023 19:22:11 UŽIVATEL: Havrda Josef PROCES: L.Vaclav102 ZA ÚTVAR: IOS L - LTV 158 ADRESA: MÍSTO UDÁLOSTI: XXXX, Nový Bor - Pihel, Česká Lípa ČÍSLO POPISNÉ: XXXX ČÁST OBCE: Pihel OBEC: Nový Bor OKRES: Česká Lípa KRAJ: Liberecký kraj STÁT: Česká republika PSČ: 47118 ÚTVAR: OOP Nový Bor
16.1.2023 19:22:11 Havrda Josef IOS L - LTV 158 STANICE: Pracoviště L102	Přizván útvar PŘEDÁVANÝ: IOS L - CL,JN
16.1.2023 19:22:11 Havrda Josef IOS L - LTV 158 STANICE: Pracoviště L102	Přidána událost Vloupání, Krádež
16.1.2023 19:22:14 XXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L104	Potvrzeno útvarem PŘEDÁVANÝ: IOS L - CL,JN
16.1.2023 19:22:14	Změna útvaru Z PŮVODNÍHO: VI. ASTNÍK AKCE: IOS L - LTV 158

	NA: JAKO SPOLUPRACUJÍCÍ: IOS L - LTV 158
16.1.2023 19:22:14	Změna útvaru Z PŮVODNÍHO: PŘEDÁVANÝ: IOS L - CL,JN NA: VLASTNÍK AKCE: IOS L - CL,JN
16.1.2023 19:22:37 <i>Havrda Josef</i> IOS L - LTV 158 STANICE: Pracoviště L102	Přidán poznatek oznamovatel přišel k chalupě a tvrdí, že evidenční XX ale stál a gps z AML ukazovala XX
16.1.2023 19:22:52 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Zařazen SaP Leník 415 (OHS - AMOK) STAV: zařazen do akce
16.1.2023 19:22:58 XXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L104	Zařazen SaP Lyra 411 (NB) STAV: zařazen do akce
16.1.2023 19:23:01 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Přizván útvar PŘEDÁVANÝ: OOP Nový Bor
16.1.2023 19:23:13 XXXXXXXX XXXX OOP Nový Bor STANICE: L01-NB-STALA	Potvrzeno útvarem PŘEDÁVANÝ: OOP Nový Bor
16.1.2023 19:23:13	Změna útvaru Z PŮVODNÍHO: VLASTNÍK AKCE: IOS L - CL,JN NA: JAKO SPOLUPRACUJÍCÍ: IOS L - CL,JN
16.1.2023 19:23:13	Změna útvaru Z PŮVODNÍHO: PŘEDÁVANÝ: OOP Nový Bor NA: VLASTNÍK AKCE: OOP Nový Bor
16.1.2023 19:23:27 <i>Havrda Josef</i> IOS L - LTV 158 STANICE: Pracoviště L102	Přidán poznatek XXXX XXXX oznamovatel
16.1.2023 19:24:08 XXXXXXXXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L104	Zařazen SaP Lotos 823 (CL - psodv) STAV: zařazen do akce
16.1.2023 19:24:53 OHS Česká Lípa SAP: Leník 415 (OHS - AMOK)	Upraven SaP NA: Leník 415 (OHS - AMOK) STAV: jedu na místo
16.1.2023 19:25:55 XXXXXXXXXXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Odvolán SaP Lotos 823 (CL - psodv) STAV: zařazen do akce
16.1.2023 19:26:00 OHS Česká Lípa SAP: Leník 415 (OHS - AMOK)	Upraven SaP NA: Leník 415 (OHS - AMOK) STAV: použití VRZ
16.1.2023 19:26:07 XXXXXXXXXXXX OOP Nový Bor	Upraven SaP NA: I vra 411 (NR)

STANICE: L01-NB-STALA	STAV: jedu na místo
16.1.2023 19:26:11 XXXXXXXXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Zařazen SaP Lotos 823 (CL - psovod) STAV: zařazen do akce
16.1.2023 19:28:25 XXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L104	Upraven SaP NA: Leník 415 (OHS - AMOK) STAV: na místě zásahu
16.1.2023 19:34:21 XXXXXXXXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Upraven SaP NA: Lotos 823 (CL - psovod) STAV: jedu na místo
16.1.2023 19:36:51 OOP Nový Bor SAP: Lyra 411 (NB)	Upraven SaP NA: Lyra 411 (NB) STAV: na místě zásahu
16.1.2023 19:56:54 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Zařazen SaP Letka 212 (technik SKPV) STAV: zařazen do akce
16.1.2023 19:59:19 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Přidán poznatek Pachatel v chatě nezastižen - hlídky pátrají v okolí.
16.1.2023 20:01:34 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Přidán poznatek Pachatel hlídkou OHS zadržen za použití DP, slzotvorný prostředek a varovný výstřel.
16.1.2023 20:05:20 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Přidán poznatek Informován dosahový důstojník za ÚO ČL – XXXXXX XXXXX
16.1.2023 20:05:39 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Přizván útvar JAKO SPOLUPRACUJÍCÍ: OO KŘP kraj Liberecký
16.1.2023 20:05:44 XXXXXX XXXX OO KŘP kraj Liberecký STANICE: Pracoviště L110	Potvrzeno útvarem JAKO SPOLUPRACUJÍCÍ: OO KŘP kraj Liberecký
16.1.2023 20:07:27 OS Česká Lipa SAP: Letka 212 (technik SKPV)	Upraven SaP NA: Letka 212 (technik SKPV) STAV: jedu na místo
16.1.2023 20:08:43 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Přidán poznatek Hlídka OHS zadrženého převezve na OOP ČL, na místo pojedí výjezd SKPV ČL
16.1.2023 20:11:55 XXXXXX XXXX OO KŘP kraj Liberecký STANICE: Pracoviště L110	Přidán poznatek Na místo dosah za OVK XXXXXX XXXXXX tel. XXX XXX XXX, dojezd do 21.00 hod.
16.1.2023 20:21:55 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Upraven SaP NA: Letka 212 (technik SKPV) STAV: na místě zásahu
16.1.2023 20:27:01 XXXXXX XXXX	Název změněn NA:

IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	NB - DP - zadržení pachatele - vloupání do chaty
16.1.2023 20:27:22 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Přidána událost Zadržená osoba
16.1.2023 20:34:34 XXXXXX XXXX OO KŘP kraj Liberecký STANICE: Pracoviště L110	Přidán poznatek SMS KŘP, ÚO, OSPP
16.1.2023 20:41:01 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L104	Přidán poznatek na místě došlo k použití DP a to ze strany XXXXX XXXXX, XXXXX. XXXXX - OHS Česká Lípa - použil varovný výstřel v neobydlené části - při použití nedošlo ke zranění osoby . Dále došlo ze strany policisty k použití slzotvorného prostředku.
16.1.2023 20:44:39 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L104	Přidán poznatek DP použity proti osobě XXXXX XXXXX, nar. XX.XX.XXXX
16.1.2023 20:46:15 XXXXXX XXXX OO KŘP kraj Liberecký STANICE: Pracoviště L110	Přizván útvar JAKO SPOLUPRACUJÍCÍ: NOC Policejní prezidium
16.1.2023 20:46:22 XXXXXX XXXX NOC Policejní prezidium STANICE: Pracoviště X106	Potvrzeno útvarem JAKO SPOLUPRACUJÍCÍ: NOC Policejní prezidium
16.1.2023 20:47:23 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L104	Přidán poznatek vloupání do XXXXX XXXXX bude dokumentovat SKVP CL
16.1.2023 20:47:49 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L104	Přidán poznatek XXXXXumístěn do policejní cely při OOP CL - tel.č. XXX XXX
16.1.2023 21:18:39 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L104	Upraven poznatek NA: podezřelý XXXXXXXXXXXX dechová zkouška XXXXXXXX test na návykové látky XXXXXXXX
16.1.2023 22:11:06 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L105	Odvolán SaP Lotos 823 (CL - psovod) STAV: jedu na místo
16.1.2023 22:17:36 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L104	Přidán poznatek nábojnice nalezeny psovodem (XXXXX XXXXX) se služebním psem na vyhledávání munice
16.1.2023 22:45:19 OS Česká Lípa SAP: Letka 212 (technik SKPV)	Upraven SaP NA: Letka 212 (technik SKPV) STAV: zákrok ukončen
16.1.2023 23:13:14 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN STANICE: Pracoviště L104	Přidán poznatek XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Doplnění jednacího čísla
17.1.2023 11:07:24 XXXXXX XXXX IOS L - CL,JN	Akce ukončena ZPŮSOB: předáno SKPV