

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

bakalářské kombinované studium  
2011 - 2012

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Daniela Valková

Vývoj operačních a informačních středisek HZS Jihočeského  
kraje v souvislosti se zavedením tísňové linky 112

**Praha 2012**

**Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Martin Novotný**

**COMENIUS UNIVERSITY PRAGUE**

Bachelor Combined (Part time) Studies  
2011 - 2012

**BACHELOR THESIS**

Daniela Valková

**Development of operational and information centers of Fire and  
Rescue Service of South Bohemia in connection with the introduction  
of European emergency number 112.**

**Prague 2012**

**The Bachelor Thesis Work Supervisor: Mgr. Martin Novotný**

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Č.Budějovicích dne 15.6.2012

*Daniela Valková*.....

## **Poděkování**

Chtěla bych poděkovat panu plk. Mgr. Martinovi Novotnému za cenné a odborné rady, věnovaný čas konzultacím a celkovou podporu při psaní mé bakalářské práce. Děkuji také své rodině za trpělivost a podporu, která přispěla k vypracování mé bakalářské práce.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá postupným vývojem operačních a informačních středisek v rámci HZS Jihočeského kraje v souvislosti se zavedením jednotného evropského čísla 112. V teoretické části jsou popsána specifika hasičského záchranného sboru ČR a nutné kroky vedoucí k jednotné integraci OPIS HZS Jihočeského kraje. V praktické části je na základě vyhodnocení z dotazníkového průzkumu zhodnocena „účinnost“ integrace operačního a informačního střediska se systémem TCTV 112.

## **Klíčové pojmy**

Datová věta, integrace, mimořádná událost, operační a informační středisko, složky integrovaného záchranného systému, tísňová linka 112.

## **Annotation**

The bachelor thesis deals with the gradual development of operational and information centers within the Fire and Rescue Service of South Bohemia in connection with the introduction of the single European number 112. Theoretical section describes the specifics of the Fire and Rescue Service of Czech republic and the necessary steps leading to the single integration of operational and information centers of the Fire and Rescue Service of South Bohemia. Practical part is based on an evaluation of a questionnaire survey which evaluates the effectiveness of the integration of operational and information centers with system ECC 112.

## **Key words**

Data sentence, integration, incident, Operational and information centre, Integrated rescue system, Emergency call 112.

## OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Jihočeský kraj z pohledu IZS .....</b>	<b>10</b>
1.1 Charakteristika Jihočeského kraje .....	10
1.1.1 Poloha, rozloha a území .....	10
1.1.2 Obyvatelstvo.....	11
1.1.3 Doprava .....	11
1.1.4 Cestovní ruch.....	12
1.2 Složky integrovaného záchranného systému.....	12
1.3 Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje.....	15
<b>2. Historie OPIS HZS Jihočeského kraje .....</b>	<b>17</b>
2.1 Typy operačních a informačních středisek.....	20
2.2 Nutná řešení v případě integrace .....	21
<b>3. Zavedení tísňového čísla 112 a jeho vliv na slučování OPIS.....</b>	<b>24</b>
3.1 Historie tísňové linky 112.....	24
3.2 Harmonogram pro zavedení tísňového čísla 112 .....	25
3.2.1 Zprovoznění tísňového čísla 112 .....	25
3.2.2 Technologie propojitelnosti.....	27
3.2.3 Personální zajištění.....	28
3.2.4 Náklady .....	28
3.2.5 Zásadní přínosy nového systému .....	29
3.3 Důvody slučování OPIS .....	30
3.4 Základní přínosy technologie linky 112.....	32
3.5 Počty tísňových volání v rámci HZS Jihočeského kraje .....	33
3.6 Způsob odbavení tísňového volání v systému TCTV 112 .....	35
3.7 Princip činnosti linky tísňového volání 112 .....	36

<b>4. Financování IZS a TCTV 112 .....</b>	<b>38</b>
4.1 Zdroje financování složek IZS a činností v rámci IZS .....	38
4.2 Výdaje v IZS a možnosti jejich kompenzací .....	40
4.2.1 Náhrady právníkům a fyzickým osobám .....	40
4.2.2 Kompenzace nákladů od původce havárie .....	40
4.2.3 Úhrady za provádění likvidačních a obnovovacích prací .....	41
4.3 Finanční zdroje IZS související s tísňovou linkou 112 .....	41
4.4 Realizace využití fondů operačních programů pro TCTV 112 .....	42
4.4.1 Popis projektu .....	43
4.4.2 Odůvodnění projektu .....	44
4.4.3 Cíl projektu .....	45
4.4.4 Cílové skupiny projektu .....	46
<b>5. Postup integrace OPIS HZS Jihočeského kraje .....</b>	<b>48</b>
<b>6. Současný stav a jeho výhody a nevýhody .....</b>	<b>53</b>
6.1 Vyhodnocení dotazníkového průzkumu .....	59
6.2 Shrnutí výsledku z dotazníkového šetření .....	60
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>61</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>63</b>
<b>SEZNAM – POUŽITÉ INTERNETOVÉ ZDROJE .....</b>	<b>66</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ .....</b>	<b>67</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>69</b>



# ÚVOD

Nedílnou součástí hasičského záchranného sboru v České republice jsou operační a informační střediska (dále jen „OPIS“), která jsou stálým orgánem pro koordinaci složek integrovaného záchranného systému (dále jen „IZS“). Mezi základní složky „IZS“ kromě hasičského záchranného sboru patří jednotky požární ochrany (dále jen „JPO“), zdravotnická záchranná služba (dále jen „ZZS“) a Policie České republiky (dále jen „PČR“).

Autorka si zvolila pro svou bakalářskou práci toto téma z důvodu vlastního zájmu a na základě svých zkušeností z integrovaného záchranného systému, ve kterém sama pracuje. Ve své práci se tématu bude věnovat především v souvislosti se zavedením jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v rámci České republiky jako jedné z podmínek členství v Evropské unii. Rozhodnutím vlády byl k příjmu tísňového volání na lince 112 určen právě hasičský záchranný sbor.

Cílem této práce bude zhodnocení vývoje a základních aspektů slučování OPIS v souvislosti se zavedením jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v rámci HZS Jihočeského kraje, s poukázáním na klady a zápory fungování tísňové linky 112 v České republice.

Tato práce bude rozdělena na dvě části, a to teoretickou a praktickou část. V úvodních kapitolách teoretické části bude práce zaměřena na charakteristiku Jihočeského kraje z pohledu IZS včetně popisu základního poslání Hasičského záchranného sboru a specifikaci operačních a informačních středisek s jejich návrhem řešení v případě integrace. Další část práce bude věnována historii tísňového volání 112, jeho zavedení a fungování v České republice včetně vlivu na slučování OPIS HZS ČR. V další kapitole teoretické části bude popsáno financování jednotlivých složek IZS s možností využití čerpání finančních prostředků přes integrované operační programy z evropských strukturálních fondů na další rozvoj v oblasti integrovaného záchranného systému. V závěru teoretické části bude popsána a graficky znázorněna postupná integrace OPIS HZS Jihočeského kraje. Součástí práce bude rovněž uvedení

legislativních norem, jež jsou závazné a na jejichž základě vykonává svou činnost nejen operační a informační střediska HZS, ale i ostatní operační střediska složek IZS.

V praktické části bude proveden empirický výzkum, jak kvantitativní tak i kvalitativní, v oblasti operačního řízení formou dotazníků u cílové skupiny Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje, v počtu 40 respondentů operačního a informačního střediska pro dostatečné a relevantní vyhodnocení integrace operačního a informačního střediska (dále jen „OPIS) HZS Jihočeského kraje.

Bakalářská práce by v budoucnu mohla sloužit ke studijním účelům pro zájemce o budoucí povolání u Hasičského záchranného sboru i jako prezentace při školení příslušníků a jednotlivých složek IZS.

# 1. JIHOČESKÝ KRAJ Z POHLEDU IZS

## 1.1 Charakteristika Jihočeského kraje

### 1.1.1 Poloha, rozloha a území

Jihočeský kraj je vnímán převážně jako zemědělská oblast s rozvinutým rybníkářstvím a lesnictvím. V průběhu minulého století se zde rozvinul průmysl se zaměřením na zpracovatelské činnosti. Kraj představuje geograficky poměrně uzavřený celek, jehož jádro tvoří jihočeská kotlina. V jihočeské kotlině se rozkládají dvě pánve, a to Českobudějovická a Třeboňská. Podstatnou část hranice kraje tvoří státní hranice s Rakouskem a Spolkovou republikou Německo (v celkové délce 323 km), dále sousedí s kraji Plzeňským, Středočeským, krajem Vysočina a Jihomoravským krajem. Příhraniční charakter kraje poskytuje možnosti efektivní přeshraniční spolupráce ve výrobní oblasti i v oblasti služeb spolu s rozvojem cestovního ruchu, kde je využívána celková atraktivita kraje s méně narušenou přírodou a množstvím kulturních památek.

Rozlohou 10 057 km<sup>2</sup> představuje kraj 12,8 % z celé České republiky. Z tohoto území zaujímají více než třetinu lesy, 4 % pokrývají vodní plochy. Převážná část území leží v nadmořské výšce 400 – 600 m, s čímž souvisejí poněkud drsnější klimatické podmínky.

Území kraje náleží do povodí horní a střední Vltavy s přítoky Malší, Lužnicí, Otavou a mnohými dalšími. Jihočeský kraj není územím bohatým na suroviny, zejména zde nejsou téměř žádné zdroje energetických surovin. Významným přírodním bohatstvím jsou však rozsáhlé lesy, zejména na Šumavě a v Novohradských horách. Území kraje mělo vždy spíše charakter rekreační než průmyslově vyspělé oblasti.

Snaha o zachování přírodního prostředí se odrazila ve zřízení Národního parku Šumava (rozloha 690 km<sup>2</sup>, z toho 343 km<sup>2</sup> náleží do Jihočeského kraje). V kraji se nachází asi 300 maloplošných chráněných území a řada chráněných přírodních výtvorů. Celkem je chráněno 20 % území kraje. <sup>1</sup>

### 1.1.2 Obyvatelstvo

„Jihočeský kraj je krajem s nejmenší hustotou zalidnění z celé České republiky. Koncem roku 2009 v kraji žilo více než 637,6 tis. obyvatel, tedy 63 obyvatel na 1 km<sup>2</sup>. Z jeho sedmi okresů má největší hustotu obyvatelstva okres České Budějovice, kde žije téměř 30 % obyvatel kraje. Je to dáno především soustředěním do samotného města České Budějovice, v němž bydlí 94,9 tis. osob. Dalšími velkými městy jsou Tábor (35,5 tis. obyvatel), Písek (29,9 tis. obyvatel), Strakonice (23,1 tis. obyvatel) a Jindřichův Hradec (22,5 tis. obyvatel). Podíl městského obyvatelstva dosáhl k 31. 12. 2009 celkem 64,5 %. Věková struktura obyvatel kraje je obdobná jako v celé České republice; průměrný věk v kraji i ČR je 40,7 roku.

### 1.1.3 Doprava

V kraji je zaznamenávána stále se zvyšující intenzita dopravy, zejména silniční. V železniční dopravě sice přes jeho území nevedou hlavní železniční koridory, přesto je zde několik důležitých uzlů. Mezi zajímavosti jižních Čech patří zbytky koněspřežní železnice (první na evropské pevnině), spojující město České Budějovice s hornorakouským Lincem. Silniční síť zajišťuje dostatečnou základní dopravní dostupnost sídel, území kraje však v současné době není napojeno na republikovou dálniční síť.“ <sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> *Charakteristika Jihočeského kraje*. [online]. 30.5.2011 [cit. 2012-01-20]. Businessinfo.cz Dostupné z WWW:<<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/jihocesky-kraj/charakteristika-jihoceskeho-kraje/1000923/40978/>>

<sup>2</sup> *Tamtéž* [cit. 2012-01-20]

### 1.1.4 Cestovní ruch

Přírodního prostředí s vysokou lesnatostí, vodními plochami a velkým počtem kulturních památek (téměř 6 tis. objektů) je využíváno k návštěvám a rekreaci občany z celé ČR a v hojně míře i zahraničními turisty. V letním období láká zejména oblast Lipna, Orlíku, jihočeských rybníků, ale také Šumavy, v zimě pak lyžařské areály Zadov – Churáňov a Lipno – Kramolín.

V posledních letech se rozvíjí mnoho forem přeshraniční spolupráce. Cílem této spolupráce je společná reprezentace regionu, výměna informací, rozvoj cestovního ruchu a vzájemné pomoci při katastrofách nebo velkých haváriích.<sup>3</sup>

## 1.2 Složky integrovaného záchranného systému

Pro účely zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o IZS“) se rozumí dle § 2 zákona č. 239/2000 Sb.:<sup>4</sup>

- IZS koordinovaný postup jeho složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací; mimořádnou událostí škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací; záchrannými pracemi činnost k odvrácení nebo omezení bezprostředního působení rizik vzniklých mimořádnou událostí, zejména ve vztahu k ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí, a vedoucí k přerušení jejich příčin; likvidačními pracemi činnosti k odstranění následků způsobených mimořádnou událostí; ochranou obyvatelstva plnění úkolů civilní ochrany - zejména varování, evakuace, ukrytí a nouzové přežití obyvatelstva a další opatření k zabezpečení ochrany jeho života, zdraví a majetku.

---

<sup>3</sup> *Charakteristika Jihočeského kraje.* [online]. 30.5.2011 [cit. 2012-01-20]. Businessinfo.cz Dostupné z WWW:<<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/jihocesky-kraj/charakteristika-jihoceskeho-kraje/1000923/40978/>>

<sup>4</sup> *ÚZ - Úplná znění : číslo 823.* Ostrava : Nakladatelství Sagit, a.s., 2011. 52 s.

Dle zákona 239/2000 Sb. dělíme IZS na složky základní a ostatní.

Do základních složek IZS patří dle § 4 zákona č. 239/2000 Sb. patří:

- Hasičský záchranný sbor České republiky (dále jen „HZSČR“), jehož základním posláním je chránit životy, zdraví obyvatel a majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech,
- jednotky požární ochrany (dále jen „JPO“), zařazené do plošného pokrytí,
- Policie České republiky (dále jen „PČR“),
- zdravotnická záchranná služba (dále jen „ZZS“).

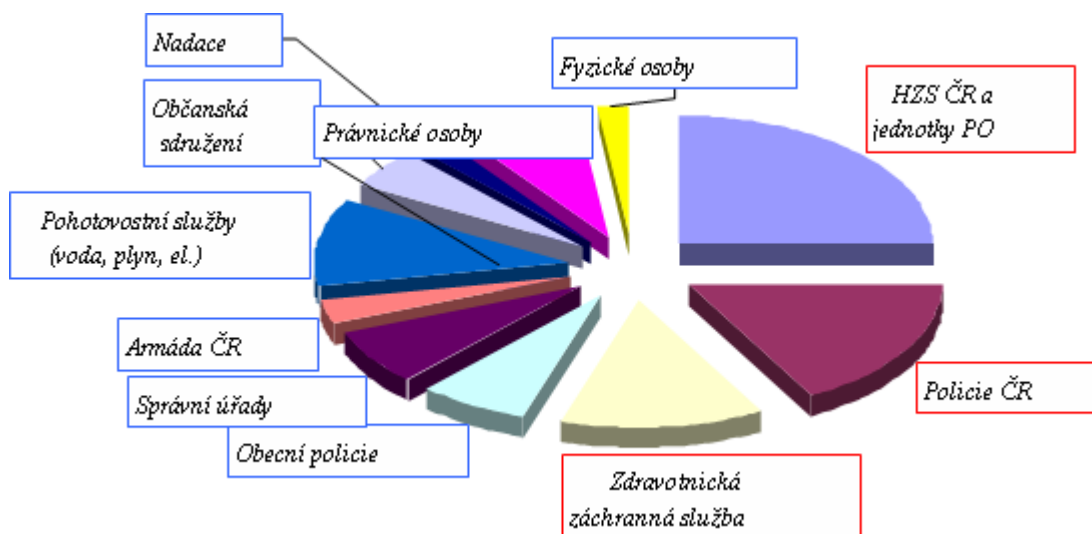
Do ostatních složek IZS patří:

- vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil,
- ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory (např. obecní policie, bezpečnostní služby),
- orgány ochrany veřejného zdraví (např. orgány hygieny),
- havarijní, pohotovostní odborné a jiné služby (např. plynárenské, vodní, elektrikářská, Báňská záchranná služba, Horská služba, Letecká záchranná služba),
- neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím (např. Český červený kříž, Svaz záchranných brigád kynologů ČR, Sdružení hasičů Čech, Moravy a Slezska) atp.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> ÚZ - Úplná znění : číslo 823. Ostrava : Nakladatelství Sagit, a.s., 2011. 52-53 s.

**Obr. 1: Podíl, jakým se jednotlivé složky IZS podílí na řešení mimořádných událostí**



Zdroj: MV-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR.

Stát při vzniku mimořádné události garantuje svým občanům ochranu a pomoc. Této pomoci se může občan dožadovat formou tísňových volání na linkách 150, 155, 158, 156 a na lince tísňového volání 112, kdy jsou složky IZS připraveny odbavit tísňová volání 24 hodin denně a učinit taková opatření vedoucí k likvidaci a zamezení šíření mimořádné události.

**Tab. 1: Přehled čísel tísňového volání a jejich zabezpečení**

Číslo	Význam	Odpovědná složka
<b>112</b>	Jednotné evropské číslo tísňového volání	Hasičský záchranný sbor ČR – TCTV 112
<b>150</b>	Tísňové volání složky HZS ČR	Hasičský záchranný sbor ČR
<b>155</b>	Tísňové volání složky ZZS	Zdravotnická záchranná služba
<b>156</b>	Tísňové volání městské policie	Obecní (městská) policie
<b>158</b>	Tísňové volání složky PČR	Policie ČR

Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. ve znění pozdějších předpisů je tísňové volání veřejně poskytovanou službou. Tento zákon stanoví:<sup>6</sup>

- bezplatný a nepřetržitý přístup uživatelů k číslům tísňového volání,
- bezplatnost volání čísel tísňového volání,
- povinnost zajistit informování veřejnosti o existenci a podmínkách používání národních čísel,
- možnost uskutečňování volání na čísla tísňového volání i v případě, kdy nezaplatil účastník za poskytnuté služby ve stanovené lhůtě,
- zákaz znemožnění identifikace čísla při tísňovém volání,
- bezodkladné zpřístupnění lokalizačních a jiných údajů, které umožňují identifikaci volajícího subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem tísňových volání,
- povinnost poskytovat zdravotně postiženým osobám přístup k číslům tísňového volání,
- oprávnění Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „ČTÚ“) rozhodnout o opatřeních nezbytných k udržení nebo obnovení služby volání na čísla tísňového volání,
- sankce při zlomyslném volání prostřednictvím tísňového volání.

### **1.3 Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje**

„Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje (dále jen „HZS Jihočeského kraje“) je zřízen dle zákona č. 238/2000 Sb., o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů ze dne 28. června 2000 a je dle §3 zákona č. 219/2000 Sb. o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích ve spojení s §2 odst.1 písm b) zákona č. 238/2000 Sb., organizační složkou státu.“<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>7</sup> *Úřední deska*. [online]. 2007 [cit. 2012-01-20]. Hzscb.cz Dostupné z WWW: <[http://www.hzscb.cz/index.php?id\\_h=1&id\\_m=0](http://www.hzscb.cz/index.php?id_h=1&id_m=0)>



Základním posláním HZS je chránit životy, zdraví obyvatel, majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech, kdy je hlavním koordinátorem zasahujících složek a jejich postupu při provádění záchranných a likvidačních prací. HZS ČR při plnění svých úkolů spolupracuje nejen s ostatními složkami IZS, ale i s orgány státní správy, samosprávy, právníckými osobami a také s neziskovými organizacemi a sdruženími občanů. V roce 2001 došlo ke sloučení Hasičského záchranného sboru ČR a Hlavního úřadu civilní ochrany, z tohoto důvodu začal plnit HZS ČR i úkoly v oblasti přípravy státu na mimořádné události a ochrany obyvatelstva.<sup>8</sup>

Součástí HZS Jihočeského kraje je operační a informační středisko, které se řídí dodržováním legislativních norem a jehož povinnostmi je zejména:

- přijímat a vyhodnocovat informace o mimořádných událostech; zprostředkovávat organizaci plnění úkolů ukládaných VZ podle § 19 Zákona č. 239/2000 Sb.; plnit úkoly uložené orgány oprávněnými koordinovat záchranné a likvidační práce; zabezpečovat v případě potřeby vyrozumění základních i ostatních složek IZS a vyrozumění státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků podle dokumentace IZS.

Dále jsou operační a informační střediska HZS oprávněna:

- povolávat a nasazovat síly a prostředky HZS a JPO, dalších složek IZS podle poplachového plánu IZS nebo podle požadavků VZ; přitom dbají, aby uvedené požadavky nebyly v rozporu s rozhodnutím příslušného funkcionáře HZS, hejtmána nebo MV při jejich koordinaci záchranných a likvidačních prací; vyžadovat a organizovat pomoc (§ 20), osobní a věcnou pomoc podle požadavků VZ (§ 19); provést při nebezpečí z prodlení varování obyvatelstva na ohroženém území, pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak.

---

<sup>8</sup> *Základní poslání hasičského záchranného sboru.* [online]. 2010 [cit. 2012-01-20]. HZS.cz Dostupné z: <<http://www.hzscr.cz/clanek/zakladni-poslani-hasickeho-zachranneho-sboru-cr-224110.aspx>>

Základním úkolem operačních a informačních středisek IZS je také zajistit nepřetržitou podporu činnosti krizovým štábům a výměnu informací z míst mimořádných událostí do krizového štábu a mezi krizovými štáby, a to i v případech, kdy spolehlivě nefungují veřejné komunikační prostředky, je nefunkční elektrická rozvodná síť apod.

Operační a informační středisko IZS rovněž:

- dokumentuje záchranné a likvidační práce, na kterých se podílí; spolupracuje na zpracování dokumentace IZS; udržuje spojení s operačními středisky základních složek IZS a s ostatními složkami, s místy zásahu a s krizovými štáby; vyhláší odpovídající stupeň poplachu při prvotním povolávání a nasazování sil a prostředků složek na místo zásahu; vyhláší odpovídající stupeň poplachu pro území postižené mimořádnou událostí, jestliže je na tomto území více jak jedno místo zásahu; předává informaci o vyhlášeném třetím nebo zvláštním stupni poplachu pro území postižené mimořádnou událostí organizačně vyššímu operačnímu a informačnímu středisku; zapojuje se do mezinárodních záchranných operací a do přeshraniční spolupráce při záchranných a likvidačních pracích podle zákona o IZS.

Obsahem předávaných informací cestou operačních a informačních středisek IZS na kraje (krizové štáby krajů) nebo obce (krizové štáby určených obcí) jsou zejména:

- upozornění a výstrahy na možný výskyt závažných mimořádných událostí; informace o vzniku a vývoji závažných mimořádných událostí; informace o spuštění varovacího systému, včetně doplňkových informací; informace o vyhlášení ústřední koordinace záchranných a likvidačních prací; informace o vyhlášení krizových stavů včetně informací o činnosti krizových orgánů; nabídky pomoci z vyšší úrovně; požadavky na informace pro vyšší úroveň.<sup>9</sup>

---

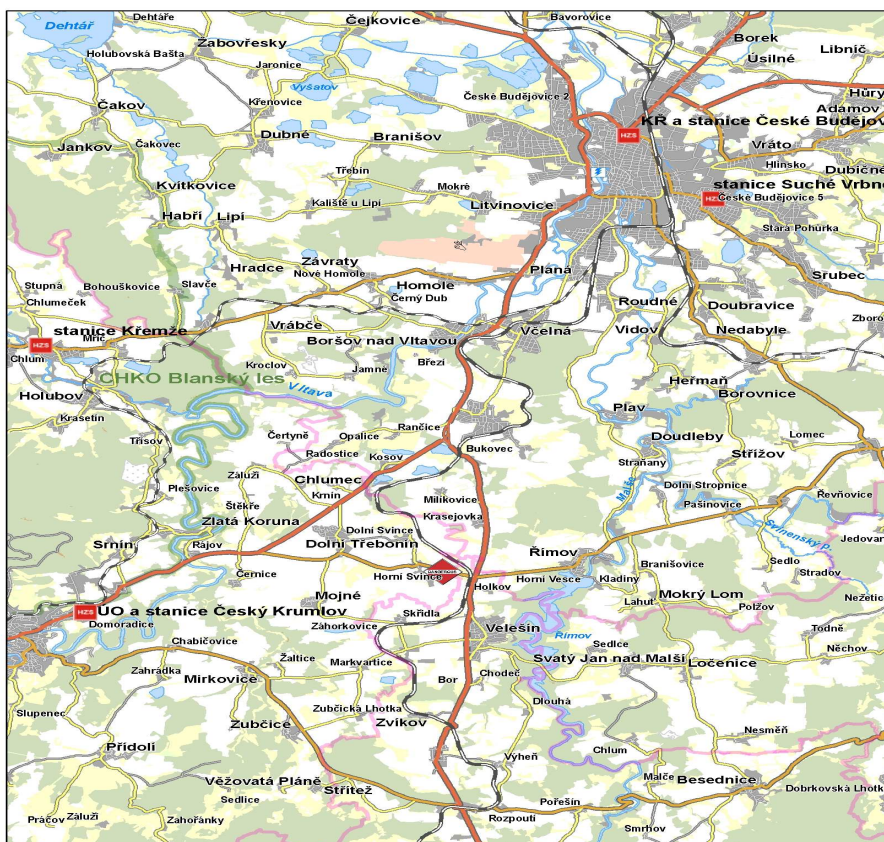
<sup>9</sup> ÚZ - Úplná znění : číslo 823. Ostrava : Nakladatelství Sagit, a.s., 2011. 304 s.

## 2. HISTORIE OPIS HZS JIHOČESKÉHO KRAJE

Každé okresní OPIS mělo omezené možnosti v závislosti na penězích, lidských zdrojích a technických možnostech, vysílat síly a prostředky k mimořádným událostem. Tím, že nebyly tyto OPIS mezi sebou vzájemně propojeny, jak z úrovně technologické, tak i z úrovně řízení, docházelo zákonitě k nerovnoměrným dojezdům k mimořádným událostem v hraničních částech jednotlivých okresů.

Na obr. č. 2 je znázorněn vznik mimořádné události na hranici okresu České Budějovice, kdy měla jednotka HZS územního odboru, dále jen „ÚO“ České Budějovice k místu zásahu časově náročnější a komplikovanější dojezd, než jednotka HZS ÚO Český Krumlov.

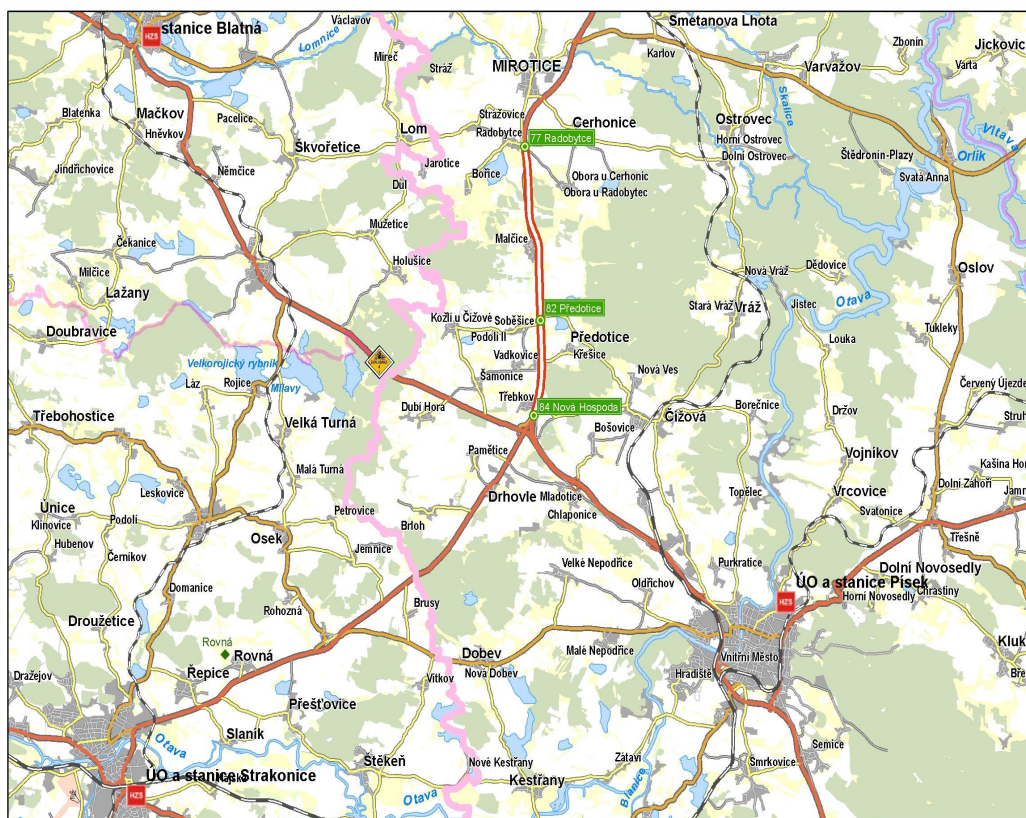
**Obr. 2: Znázornění problémových dojezdů JPO na místo mimořádné události v rámci sousedních okresů**



Zdroj: HZS JČK

Na obr. 3 je znázorněn vznik mimořádné události na hranici okresu Strakonice, kdy měla jednotka HZS ÚO Strakonice k místu zásahu časově náročnější a komplikovanější dojezd, vzhledem k úseku silnic v daném okrese, než jednotka HZS ÚO Písek, která by měla možnost jednoduššího a časově rychlejšího dojezdu k místu zásahu mimořádné události.

**Obr. 3: Znázornění problémových dojezdů JPO na místo mimořádné události v rámci sousedních okresů**



Zdroj: HZS JčK

## 2.1 Typy operačních a informačních středisek

Operační a informační střediska lze rozdělit např. podle typu územní působnosti na:

- **územního odboru**, dnes již neexistují. Jejich působnost byla na úrovni dřívějších okresů, tzn. rozloha okresu = rozloha ÚO. V letech 2002 – 2008 byla činnost operačních a informačních středisek územního odboru postupně utlumena.
- **sektorové** operační a informační středisko - provádí varování a vyrozumění, koordinuje činnost jednotek PO, komunikuje s jednotlivými obcemi v rámci spravovaného území pro několik okresů v kraji. Zároveň je toto operační a informační středisko bráno jako záloha krajského operačního a informačního střediska.
- **krajské** operační a informační středisko = regionální působnost. Provádí varování a vyrozumění, koordinuje činnost jednotek PO, složek IZS, komunikuje s jednotlivými obcemi, krizovým štábem kraje apod. V ČR působí 14 krajských operačních a informačních středisek, do kterých se během několika let zavedla technologie TCTV 112 viz. mapa.

Obr. 4: Mapka krajských operačních a informačních středisek v ČR



Zdroj: HZS ČR

- **celostátní** operační a informační středisko generálního ředitelství HZS ČR - nevykonává vysílání sil a prostředků na likvidaci mimořádné události, ale vykonává úlohu koordinační, metodickou a dohled nad všemi OPIS v ČR. Mimo jiné spolupracuje i se zahraničím.

V souvislosti s tímto nežádoucím jevem začaly jednotlivé HZS krajů zvažovat postupnou integraci OPIS okresů do OPIS krajů.<sup>10,11</sup>

## 2.2 Nutná řešení v případě integrace

Pro integraci OPIS musely být stanoveny základní požadavky, které sjednotí a zjednoduší výkon operačního řízení na vyšším územním celku. Mezi tyto požadavky především náleží:

- poplachový plán kraje (jednotný pro území celého kraje),
- území kraje spravuje jedno nebo více OPIS,
- o nasazení JPO rozhoduje vždy pouze jediný OPIS (územně příslušné, za předpokladu, že jeho činnost nepřevzme vyšší nadřazený OPIS).

### Stav integrace operačních a informačních středisek HZS ČR k 31. 12. 2009

- 1 celostátní OPIS + 14 krajských OPIS
- 6 sektorových OPIS
- utlumeno celkem 57 „okresních“ OPIS

---

<sup>10</sup> ADAMEC, Vilém. *Operační střediska trochu jinak*. Článek v časopisu 112 číslo 2/2003, Praha: MV – GŘ HZS ČR, 2003. 7 s.

<sup>11</sup> Kolektiv autorů. *Zaměření rozvoje operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému na úrovni krajů*. Praha: MV-GŘ HZS ČR, 2003. 20 s.

Na integraci operačních a informačních středisek lze nahlížet z těchto tří základních pohledů:

- *prostorová integrace*
- *technologická integrace*
- *personální integrace*

### **Integrace prostorová**

- společné operační středisko dvou nebo všech tří základních složek IZS bez integrace SW + prostory pro krizové řízení kraje, případně ORP; společné operační středisko dvou nebo všech tří základních složek IZS s částečnou integrací SW + prostory pro krizové řízení kraje, případně ORP; společné operační středisko dvou nebo všech tří základních složek IZS s úplnou integrací SW a HW + prostory pro krizové řízení kraje, případně ORP.

### **Integrace technologická**

- oboustranný tok datové věty o nahlášené mimořádné události mezi operačními středisky složek IZS; zavedení jednotného GIS IZS z projektu ISKŘ na všechna OPS základních složek IZS; rozšíření technologie TCTV 112 na pracoviště OPS základních složek IZS a zavedení jednotných technologií a SW vybavení pro potřeby operačního řízení.

### **Integrace personální**

- jednotná vědomostní úroveň obsluhy operačního a informačního střediska; vybudování jednotného zázemí; nastavení jednotných platových tříd; nastavení jednotného druhu výkonu služby tj. 12ti hodinový cyklus.

Ukončení činnosti OPIS je velmi obtížným a časově náročným procesem. Před samotnou realizací je nutné zajistit mnoho důležitých kroků:

- připravit časový program přepojení tísňových linek do telefonního centra tísňového volání 112, dále jen „TCTV“ (přesměrování čísel 150); všechny kroky projednat v Bezpečnostní radě kraje, ustanovit potřebné počty operačních důstojníků

a techniků; zrušit místní návyky při vyhlášení požárního poplachu jednotkám HZS kraje; vyzumět orgány státní správy, samosprávy, JSDH obcí, základních a ostatních složek IZS o přenesení působnosti OPIS ÚO na KOPIS; uzavřít nové dohody a smlouvy s jednotlivými orgány a institucemi, které jsou potřebné k řešení mimořádných událostí.



### 3. ZAVEDENÍ TÍSŇOVÉHO ČÍSLA 112 A JEHO VLIV NA SLUČOVÁNÍ OPIS

#### 3.1 Historie tísňové linky 112

V roce 1991 Rada Evropských společenství vydala rozhodnutí č. 91/396/EEC ze dne 29. července 1991 o zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání. Stalo se tak především z důvodu usnadnění komunikace s tísňovými službami v rámci Evropské unie, protože došlo k výraznému nárůstu soukromých i služebních cest v rámci Evropy. Každý stát používá svá vlastní tísňová čísla, která cizinec mnohdy nezná a při zavolání má většinou jazykové problémy. Na uvedeném čísle musí být zabezpečeno, že zpráva o mimořádné události bude přijata a bude zabezpečena příslušná reakce. Způsob zabezpečení a odbavení má být upraven tak, aby nejlépe odpovídal národní organizaci nouzových systémů.

Povinnost zavést jednotné evropské telefonní číslo tísňového volání byla uložena všem členským státům s tím, že do konce roku 1996 musí být ve všech státech plně funkční. Pro přístup k tomuto tísňovému volání bylo stanoveno telefonní číslo 112.

V souvislosti se snahou České republiky zapojit se do evropského integračního procesu byly také v ČR zahájeny kroky k zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání jako jedné z podmínek členství v Evropské unii. Na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu proto bylo uvolněno telefonní číslo 112, na kterém byla do roku 1998 provozována služba informace o přesném čase.<sup>12</sup>

Zástupci všech základních složek IZS, tzn. HZS ČR, PČR a ZZS, se při projednávání způsobu zavedení tísňové linky 112 shodli na tom, že platnost současných národních čísel tísňového volání (150,155 a 158) bude zachována, protože občan je na ně zvyklý a dlouhodobě je využívá.

---

<sup>12</sup> *Tísňová volání*. [online]. 2005 [cit. 2012-02-12]. MVCR.cz Dostupné z: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/hasici/izs/tisnovavolani/index.html#jak>>

Nejprve bylo nutno vytvořit právní základ, jenž by určoval zásady a harmonogram zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice. Realizace zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice proběhla na základě usnesení vlády č. 391/2000, ve znění usnesení vlády č. 350/2002.<sup>13</sup>

## **3.2 Harmonogram pro zavedení tísňového čísla 112**

Po rozsáhlých přípravných krocích k zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 (dále jen "tísňové číslo 112") stanovila vláda v roce 2000 způsob jeho zavedení a schválila zásady a harmonogram. Dodavatelem byl stanoven ČESKÝ TELECOM, a.s. Schválení nových zákonů, zejména v oblasti řešení mimořádných událostí a krizových situací a po změnách státoprávního uspořádání, bylo nutné realizovat některé změny, které byly vládou odsouhlaseny v roce 2002 (usnesení vlády č. 350/2002) a vznikly tak nové zásady pro zavedení tísňového čísla 112 v ČR. Současně bylo zavedení tísňového čísla 112 v ČR zařazeno do Národního programu přípravy ČR na členství v Evropské unii.

### **3.2.1 Zprovoznění tísňového čísla 112 a budování nových technologií**

Tísňové číslo 112 bylo ve všech telefonních sítích na území ČR zprovozněno k 1. lednu 2003 (do tohoto data bylo funkční pouze v mobilních sítích). Tomu předcházelo převedení tísňového volání na číslo 112 z mobilních sítí od Policie ČR (8 míst) na 14 krajských operačních a informačních středisek Hasičského záchranného sboru ČR (dále jen "HZS ČR") v červnu 2002.

Projekt zavedení tísňového čísla 112 v ČR se stal součástí Rámcové smlouvy s ČESKÝM TELECOMEM, a.s. o poskytování služeb komunikační infrastruktury informačních systémů veřejné správy. V říjnu 2001 byla podepsána smlouva se společností ČESKÝ TELECOM, a.s. na dodávku služby školního telefonního centra tísňového volání v Odborném učilišti požární ochrany MV-generálního ředitelství

---

<sup>13</sup> *Evropský den tísňové linky 112*. [online]. 2010 [cit. 2012-02-11]. Hzscr.cz Dostupné z: <<http://www.hzscr.cz/clanek/hzs-jihoceskeho-kraje-menu-informacni-servis-zpravodajstvi-evropsky-den-tisnove-linky-112.aspx>>

HZS ČR ve Frýdku Místku a administrativního pracoviště v Institutu ochrany obyvatelstva MV-generálního ředitelství HZS ČR v Lázních Bohdaneč. V dubnu 2002 byl na základě získaných zkušeností z výstavby a zkušebního provozu podepsán dodatek k této smlouvě. Školní telefonní centrum tísňového volání 112 bylo uvedeno do ostrého provozu v květnu 2002 a následně v něm byla zahájena výuka nových operátorů.

V září 2002 byla podepsána smlouva se společností ČESKÝ TELECOM, a.s. na dodávku služby provozu 14-ti telefonních center tísňového volání 112 (dále jen "TCTV 112") a služby technologie propojitelnosti s okresními operačními středisky základních složek IZS. Do konce roku 2002 byla vybudována TCTV 112 v Plzni, Praze a Českých Budějovicích, která byla uvedena do zkušebního provozu. V průběhu roku 2003 byla postupně budována a předávána do zkušebního provozu další TCTV 112. Do prosince 2003 byla ve zkušebním provozu všechna TCTV 112 mimo TCTV 112 v Hradci Králové (z důvodu výstavby nového objektu byla realizace odložena až na rok 2004). Vybudovaná technologie byla průběžně testována a podle požadavků MV-generálního ředitelství HZS ČR nastavována tak, aby mohla plnit zadané požadavky.

Po odstranění všech "kritických a hlavních chyb" bylo rozhodnuto spustit pilotní ostrý provoz nové technologie na TCTV 112 v Praze ještě před zahájením Mistrovství světa v ledním hokeji dne 20. dubna 2004. Následně, v průběhu měsíce června 2004, byl zahájen ostrý provoz TCTV 112 ve všech ostatních krajích mimo Královéhradeckého a Moravskoslezského kraje. V Královéhradeckém kraji byla po ukončení výstavby nové budovy instalována technologie TCTV 112 a po ukončení zkušebního provozu byla uvedena do ostrého provozu v dubnu 2005. U HZS Moravskoslezského kraje byl zkušební provoz přerušen a byla realizována zvláštní integrace s technologií ostravského centra tísňového volání. Ostrý provoz modifikované technologie TCTV 112 v Moravskoslezském kraji byl zahájen v květnu 2005.

Do technologie TCTV 112 byla na většině území napojena i tísňová volání na linku 150 z mobilních sítí z území celého kraje a pevných sítí z území okresu, kde TCTV 112 sídlí. Do technologie TCTV 112 není zatím na žádost HZS krajů napojeno tísňové volání na linku 150 v Praze a Jihomoravském kraji. Ve Středočeském kraji a kraji Vysočina jsou směřována na TCTV 112 veškerá tísňová volání na čísla 112 a 150. Na zbývajícím území ČR je tísňové volání na linku 150 z pevných telefonních sítí směřováno na okresní operační střediska HZS krajů a postupně v závislosti na jejich útlumu jsou přesměrovávána do technologie TCTV 112.

### **3.2.2 Technologie propojitelnosti s operačními středisky základních složek IZS**

Současně s budováním technologie TCTV 112 byly vybudovány i datové okruhy na operační střediska zdravotnické záchranné služby (dále jen "ZZS"), Policie ČR a HZS ČR, které umožňují přímou hlasovou a datovou komunikaci TCTV 112 a operačních středisek složek integrovaného záchranného systému (dále jen "IZS"). Základním principem fungování nové technologie je vytvoření "datové věty" na TCTV 112, která obsahuje informace o nahlášené mimořádné události a ohlašovatelé této mimořádné události, a její rychlé dopravení na operační středisko složky IZS, které podle těchto informací vyšle potřebné síly a prostředky k místu mimořádné události. Tento princip zajišťuje zkrácení doby do vyslání sil a prostředků zejména v případech, kdy je nutný zásah více složek IZS.

Vzhledem k tomu, že v průběhu výstavby navrhly Policie ČR a sekce informačních a komunikačních technologií MV optimálnější propojení technologií, bylo mezi technologií TCTV 112 a integrovanou telekomunikační sítí MV vybudováno zvláštní propojení v Praze, Plzni a Olomouci.

Základním přínosem datové věty a jejího předávání je:

- Možnost okamžitého předání základním složkám IZS; při zakomponování příjmu datové věty do programového vybavení operačního střediska je možné údaje vytvořené na TCTV přenášet přímo do položek softwaru a tím zkrátit čas na shromáždění údajů nutných pro vyslání sil a prostředků; součástí datové věty jsou

i automatické identifikační údaje o čísle, adrese (poloze) volajícího a i přístup k záznamu tísňového hovoru na TCTV.

Datová věta je řešena s využitím standardů Státního informačního systému a zakončení technologie propojitelnosti je navrženo tak, aby umožnilo připojení operačních středisek základních složek IZS. V ČR je situace v softwarových i hardwarových technologiích operačních středisek různá.<sup>14</sup>

### 3.2.3 Personální zajištění

K plnění úkolů na TCTV 112 byl přijat nový personál v počtu 116 osob s jazykovými znalostmi (usnesení vlády č. 391/2000). Původní personál operačních a informačních středisek HZS krajů je také připravován k obsluze technologií TCTV 112. Vzhledem k úsporám ve státní sféře nemohlo být přijato dalších 52 osob (usnesení vlády č. 350/2002 Sb.). S počtem 116 osob není možné zajistit výkon služby na čtrnácti TCTV 112, ve dvanácti hodinových směnách, v počtech potřebných pro zajišťování odbavování velkého množství tísňových volání a pro operativní posilování TCTV 112 při vzniku velkých mimořádných událostí nebo vzniku velkého počtu zlomyslných volání. Z tohoto důvodu je optimální obsazení TCTV 112 zajišťováno organizačními změnami a na úkor plnění jiných úkolů HZS ČR. Příjem tísňového volání na lince 112 je pro HZS ČR novým úkolem a neměl by být řešen na úkor jiných úkolů HZS ČR.

### 3.2.4 Náklady

Celá technologie TCTV 112 je sjednána jako dodávka služby:

- technologie 14 TCTV 112 (telefonní ústředny, záznamová zařízení, datové sítě a okruhy, SW a HW callcenter, GIS apod.),
- technologie propojitelnosti s operačními středisky,
- školní TCTV 112 se simulátorem,
- nepřetržitý dohled a technologická a servisní podpora,
- datový sklad.

---

<sup>14</sup> OŠŤÁDALOVÁ, Tereza. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice*. 1. vyd. Ostrava: Edice SPBI Spektrum, svazek č. 41, 2005. 13-14 s.

Náklady na tuto službu jsou spláceny měsíčně a dosahují za rok výše přibližně 97,5 mil. Kč. Vzhledem ke snižování cen telekomunikačních služeb se bude snižovat také uvedená cena. Podle dosavadních poznatků z hodnocení složitosti technologií a zajišťování jejich provozu cena odpovídá dodávané úrovni a kvalitě služeb.

### **3.2.5 Zásadní přínosy nového systému**

Zavedení nových moderních technologií umožnilo plně využívat služby jako identifikace volaného čísla; identifikace čísla volajícího; identifikace adresy pevné telefonní stanice; identifikace telefonního operátora; identifikace IMEI kódu mobilního telefonu při volání bez SIM karty; identifikace polohy mobilního telefonu; jednotný geografický informační systém; vzájemné zálohování technologií; nezávislé IP telefonní spojení mezi operačními středisky; jazyková podpora. Tyto funkcionality výrazně zjednodušují práci obsluh TCTV 112 při příjmu tísňového volání.

Příjem tísňového volání byl oddělen od samotného operačního řízení HZS ČR. To znamenalo vytvoření dvou skupin personálu na operačních a informačních střediscích HZS ČR a pro příslušníky, kteří vysílají síly a prostředky k mimořádným událostem to přineslo podstatně větší možnost věnovat se operačnímu řízení, protože nejsou obtěžováni značným množstvím zlomyslných volání. Současně s vybudováním nové technologie je splněna jedna z podmínek pro realizaci útlumu operačních a informačních středisek HZS krajů pro území jednoho okresu v rámci optimalizace a racionalizace činnosti HZS ČR. Tísňové volání bylo přeneseno do technologie TCTV 112 a operační řízení do operačního a informačního střediska HZS kraje pro část nebo celé území kraje.

Nová technologie TCTV 112 díky vybudování 102 operátorských pozic (v závislosti na velikosti předpokládané nebo již vzniklé velké mimořádné události HZS krajů zvyšují počet operátorů TCTV 112) a vzájemnému zálohování garantuje, že i při velkých mimořádných událostech se občan v tísni ihned dovolá a může ohlásit mimořádnou událost (nezůstane v čekací frontě). Pro cizince je zajištěno, že budou při volání na tísňové číslo 112 odbaveni i v cizím jazyce.

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

Nová doporučení Evropské komise vydaná v roce 2003 k lokalizaci polohy při tísňovém volání byla využita a ČR je jednou z mála zemí, kde je systémově při tísňovém volání směřovaném na TCTV 112 lokalizována poloha volajícího v pevných i v mobilních sítích. Tyto služby jsou využitelné i u ostatních národních čísel tísňového volání, pokud příslušné složky IZS zavedou potřebné technologie a SW. Usnesení vlády č. 391/2000 ve znění usnesení vlády č. 350/2002 bylo v hlavních bodech splněno. Nebyl dodržen pouze harmonogram, kdy se vzhledem k rozsáhlosti a složitosti projektu nepodařilo zprovoznit TCTV 112 od začátku roku 2003, ale ostrý provoz TCTV 112 byl zahájen až v roce 2004. Nebylo také z důvodu úsporných opatření ve státním rozpočtu realizováno navýšení početních stavů příslušníků HZS ČR o 52 příslušníků Pro úplnou funkčnost projektu je nutné ještě zajistit příjem datové věty technologiemi ZZS, ale to je jejich úkolem a nebylo to předmětem projektu.

V ČR byla vybudována a je provozována celostátně jednotná a v Evropě ojedinělá technologie. V době výstavby technologie nebylo možné se od nikoho učit a získávat zkušenosti. Složitá a zdoluhavá jednání k vybudování a doladění celého systému byla nakonec úspěšná a o tom svědčí i stávající ostrý provoz technologií. Průběžně jsou odstraňovány objevující se nedostatky a systém je neustále zdokonalován.<sup>15</sup>

### **3.3 Důvody slučování OPIS**

Samotné integraci operačních a informačních středisek HZS ČR předcházela analýza ze strany HZS ČR, která přinesla některé zásadní hodnoty, které mluvily ve prospěch integrace.

---

<sup>15</sup> PRUDIL, Luděk. *Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice*. Článek v časopisu 112 číslo 7/2006. Praha: MV – GR HZS ČR, 2006. 9-10 s.

Mezi zásadní důvody vedoucí k postupnému útlumu „okresních“ OPIS patřily tyto:

- průměrně 5,8 tísňových hovorů denně, včetně zlomyslných volání; průměrně 3,2 mimořádných událostí denně; úspora 6 tabulkových míst (operační důstojník a technik na 3 směnách); nutnost zajištění nepřetržité služby (bez přestávek - zavedení 12ti hodinové směny); udržování poměrně drahé, ale velmi výkonné technologie na území okresu.

Důvody integrace byly schváleny vedením MV v listopadu 2003 a publikovány na stránkách Ministerstva vnitra ([www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)) .<sup>16</sup>

Na základě těchto podmínek vznikl plán rozvoje OPIS IZS, který byl zaměřen na budování krajských operačních středisek na úrovni jednotlivých krajů. V tomto dokumentu byl kladen důraz především na vybudování velkých krajských OPIS IZS (OPIS HZS), kterým je možno poskytnout více informací pro příjmu tísňového volání a zároveň jednotná úroveň těchto středisek zajistí velmi profesionální odbavení tísňového volání a poskytne volajícímu občanu nejlepší péči a podá mu co nejvíce kvalitních informací.

**Tab. 2: Počty pracovníků operačního řízení**

<b>Základní složka IZS/HZS Jihočeského kraje</b>	<b>Počet pracovníků</b>
Hasičský záchranný sbor ČR	588
HZS Jihočeského kraje	40

Zdroj: HZS ČR

<sup>16</sup> Kolektiv autorů. *Zaměření rozvoje operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému na úrovni krajů*. Praha: MV-GŘ HZS ČR, 2003. 20 s.



### **3.4 Základní přínosy technologie linky 112**

Smyslem zřízení celoevropské tísňové linky bylo poskytnout občanům členských států EU možnost obrátit se v nouzové situaci na záchranné složky (policii, hasiče, zdravotnickou službu), a to na stejné číslo bez ohledu na to, ve které zemi se zrovna nacházejí, zdarma a z jakéhokoliv telefonního přístroje. Dalšími nespornými výhodami jednotného čísla 112 je dovolání se pomoci v případě rozsáhlejších mimořádných událostí, kdy je třeba zásah dvou a více záchranných složek, dále to, že operátoři na lince 112 jsou připraveni hovořit v několika světových jazycích, při cestách do zahraničí uvítáme zapamatování si pouze jediného čísla.

V současnosti je prakticky integrace operačních a informačních středisek Hasičského záchranného sboru ČR dokončena, kde v jeho rámci funguje 14 call center linky 112, která jsou v celé České republice navzájem hlasově i datově propojena. Tato telefonní centra tísňového volání jsou vzájemně zastupitelná, tzn. v případě přetížení nebo výpadku centra v jednom kraji jsou hovory na linku 112 automaticky přesměrovány na další telefonní centra tísňového volání 112, aniž by to volající poznal na rychlosti nebo kvalitě odbavení. Je zde tak garance, že se občan vždy dovolá, a to jak z pevných linek, tak mobilních telefonů.

Linka 112 je v České republice universální tísňovou linkou, jejímž prostřednictvím se lze dovolat pomoci i policie či zdravotnické záchranné služby. Její technologie totiž umožňuje identifikovat místo, kde se volající nachází, rovněž šance dovolat se z mobilního telefonu na tísňovou linku 112 je ve srovnání např. s číslem 155 větší. Na číslo 112 se lze, jako na jedinou tísňovou linku, dovolat bez SIM karty, bez kreditu a pouze se signálem alespoň jednoho mobilního operátora.

Technologie linky 112 fungující v České republice je na špičkové evropské úrovni a obsluhují ji důkladně vyškolení operátoři. Ti mohou např. identifikovat adresu volajícího z pevné sítě či automaticky určit polohu mobilního telefonu, využít pravidelně aktualizované elektronické mapové podklady, zjistit identifikační kód mobilního přístroje nebo určit mobilního operátora volajícího. Operátoři linky 112 jsou

schopti odbavovat tísňové hovory nejen v češtině, ale zejména i angličtině a němčině, v případě potřeby mají k dispozici softwarovou podporu i v dalších světových jazycích.

Nutno dodat, že identifikace místa volajícího (ve většině případů je to také místo mimořádné události), má zásadní význam pro oblast operačního řízení, neboť poskytuje zásadní informace pro další rozhodování. Pouze při znalosti místa mimořádné události je možné rychle a účinně poskytnout pomoc. Za současné situace není a zřejmě nebude již možné zkracovat čas potřebný na jízdu k mimořádné události, je tedy nutné zdokonalovat jiné metody, které povedou k rychlejšímu poskytnutí pomoci na místě mimořádné události. Jednou z těchto možností je právě zdokonalování identifikace místa volajícího při tísňovém volání. Výhody znalosti místa volajícího jsou zřejmé, a proto je tedy třeba dbát na to, aby byly nadále vytvářeny nezbytné technické, provozní, organizační a právní podmínky k tomu, aby přijímaná tísňová volání na číslo 112 měla k dispozici nejlepší dostupné lokalizační a další potřebné informace o volajícím.<sup>17,18</sup>

### **3.4 Počty tísňových volání v rámci HZS Jihočeského kraje**

Ve prospěch tísňového volání na linky 150 a 112 bylo jen za posledních 5 let, tj. od roku 2007 až do roku 2011 v rámci HZS Jihočeského kraje celkem odbaveno 1 213 850 hovorů. Velká část z celkového počtu tísňových volání, tj. přibližně 70 – 80 %, připadá na plané poplachy, kdy se jedná o zlomyslná volání nebo o vytočení tísňového čísla omylem.

---

<sup>17</sup> *Evropský den tísňové linky 112*. [online]. 2010 [cit. 2012-02-11]. Hzscr.cz Dostupné z: < <http://www.hzscr.cz/clanek/hzs-jihoceskeho-kraje-menu-informacni-servis-zpravodajstvi-evropsky-den-tisnove-linky-112.aspx>>

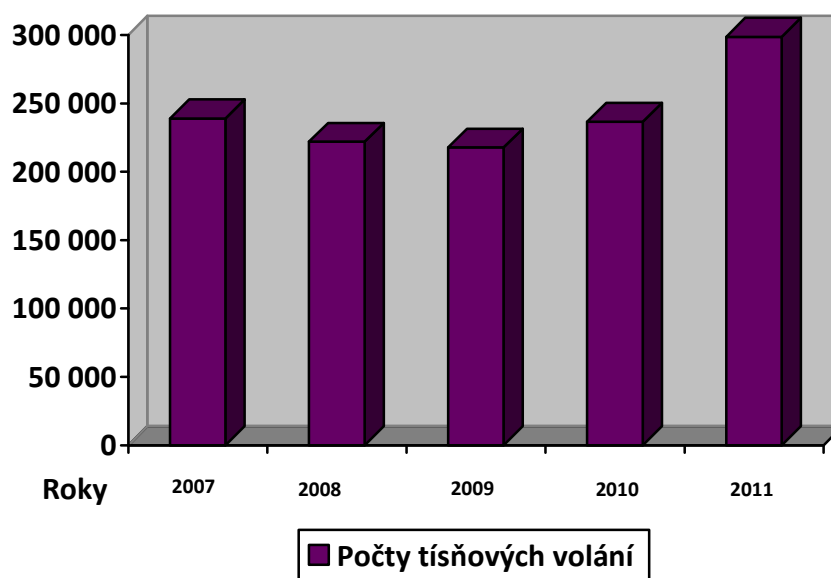
<sup>18</sup> *Jak používat linku 112* [online]. 2010 [cit. 2012-02-19]. Ec.europa.eu Dostupné z: < [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/112/how/index\\_en.htm#top](http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/how/index_en.htm#top)>

Tab. 3: Počet tísňových volání v rámci HZS Jihočeského kraje v letech 2007 - 2011

Číslo tísňového volání	2007	2008	2009	2010	2011
112 - HZS Jihočeského kraje	205 213	194 934	186 741	208 476	271 243
150 – HZS Jihočeského kraje	33865	26945	30 912	28 095	27 426
<b>Celkem</b>	<b>239 078</b>	<b>221 879</b>	<b>217 653</b>	<b>236 571</b>	<b>298 669</b>

Zdroj: Statistická ročenka HZS ČR






Graf 1: Celkový počet volání na tísňové linky HZS v Jihočeském kraji za období 2007 – 2011



Zdroj: Vlastní zpracování

### 3.6 Způsob odbavení tísňového volání v systému TCTV 112

Na základě diskuzí zástupců všech složek IZS byl zaveden následující systém odbavování tísňových volání v technologii TCTV 112:

- tísňová volání určená HZS ČR nebo několika složkám IZS, či tísňová volání v cizí řeči jsou odbavena přímo v centru TCTV 112 
- v případě zásahu výhradně zdravotnické záchranné služby, obsluha TCTV 112 provede stručné vytěžení typu mimořádné události, dále jen MÚ“ a vytvoří telefonní konferenci s operačním střediskem ZZS 
- pokud hovor náleží výhradně Policii ČR, je tato informace předána na příslušné operační středisko Policie ČR formou datové věty a hovor je přepojován pouze tehdy, kdy je to nutné pro další detailnější vytěžení volajícího 
- v případě specifického volání na ostatní složky IZS (např. horská služba, městská policie apod.) je hovor předán na příslušné operační středisko HZS, které provede vytěžení události a zajistí informování příslušné složky <sup>19,20</sup>  

<sup>19</sup> *Aktuality*. [online]. 2010 [cit. 2012-02-19]. Hzspa.cz  
Dostupné z: < <http://www.hzspa.cz/informace/aktuality/obrazek.php?obrazek=TCTV112.pps>>

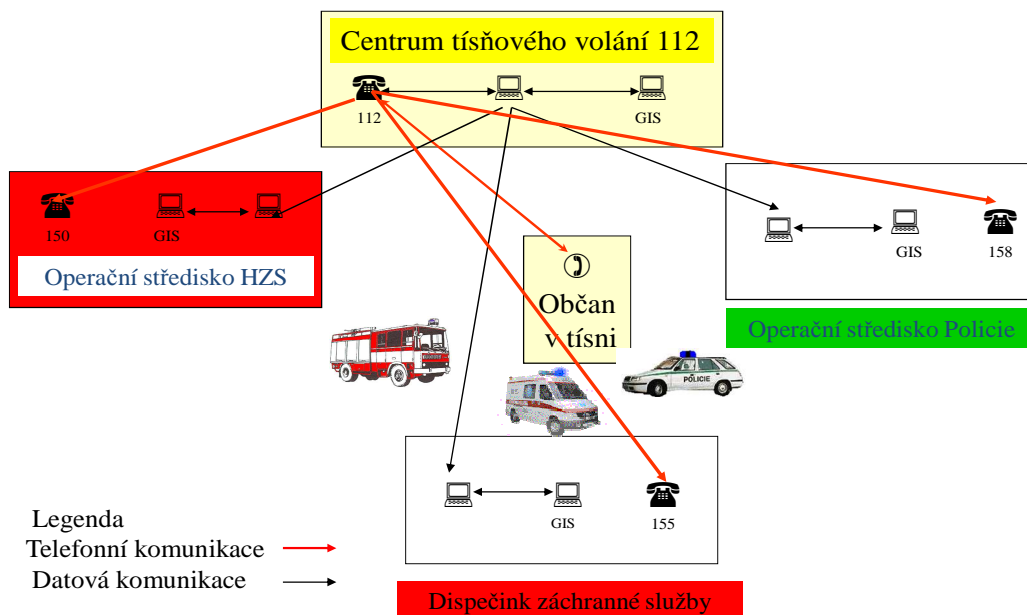
<sup>20</sup> *Co říct*. [online]. 2009 [cit. 2012-02-19]. Zachranny-kruh.cz  
Dostupné z: < [http://www.zachranny-kruh.cz/tisnova\\_volani/co\\_rikt.html](http://www.zachranny-kruh.cz/tisnova_volani/co_rikt.html)>

### 3.7 Princip činnosti linky tísňového volání 112

Při příjmu tísňového volání na linku 112 je volající okamžitě dotazován na povahu události, operační technik vybírá typ události a využívá interaktivní hierarchii dotazů :

- **co se přesně stalo** – tato informace je nutná k posouzení, jakou pomoc vyslat,
- **přesné místo hlášené události** – nutné vědět ke snadnému a rychlému nalezení míst události,
- **informace o volajícím** – číslo telefonu, z něhož je voláno pro případný zpětný dotaz při obtížném hledání místa, popř. i jméno volajícího,
- **rozsah události** – počet postižených (pro zajištění adekvátní pomoci),
- **jiná zjištění** týkající se mimořádné události.

Obr. 5: Princip fungování centra tísňového volání 112



Zdroj: HZS ČR

**Obr. 6: Detail pracoviště TCTV 112 HZS Jihočeského kraje**



Zdroj: HZS JčK

**Obr. 7: Celkový pohled na OPIS HZS Jihočeského kraje**



Zdroj: HZS JčK

V příloze „D“ je znázorněno zobrazení příjmu volání o mimořádné události na tísňovou linku 112, místa události a dále pak převzetí této události tzv. datovou větou na OPISu HZS Jihočeského kraje.

## **4. FINANCOVÁNÍ IZS a TCTV 112**

HZS ČR je garantem systému požární ochrany a IZS a současně jejich rozhodující složkou. Tyto systémy zabezpečují relativně vysoký občanský komfort evropských parametrů, který zabezpečuje poskytnutí účinné pomoci občanům při požárech a jiných mimořádných událostech v rozmezí 7 až 20 minut na území celé republiky. Financování obou systémů je velmi složité. Zejména financování systému požární ochrany je koncipováno jako vícezdrojové. Přes neustávající snahy o systémové řešení zapojení dalších zdrojů (např. chybí spoluúčast pojišťovacího sektoru v majetkovém pojištění, v oblasti zdravotního pojištění je spoluúčast omezená) jsou oba systémy dosud naprosto závislé jen na třech hlavních zdrojích - státním rozpočtu, povinném podílu podnikajících subjektů (podnikoví hasiči) a krajských a obecních rozpočtech. Při vývoji rozpočtů veřejného sektoru tak hrozí, že nenalezne-li se cesta k posílení zdrojů a k zapojení dalších zdrojů do financování obou systémů, bude nutné uvedený občanský komfort výrazně posunout směrem k vyšším časům, což by mělo za následek zvyšování počtu obětí (např. dopravní nehody) a kvadratický nárůst výše hmotných škod. Aktuálním palčivým problémem je zejména financování důležitých prvků obou systémů závislých na entuziasmu jejich členů.

### **4.1 Zdroje financování složek IZS a činností v rámci IZS**

Zákon o IZS v § 31 odst. 4 stanoví, že „Způsob finančního zabezpečení jednotlivých složek integrovaného záchranného systému při výkonu činností stanovených těmito složkám zvláštními právními předpisy není tímto zákonem dotčen.“ Ustanovení v podstatě říká, že všechny základní složky IZS a nejdůležitější ostatní složky IZS, kterými jsou Armáda ČR a obecní (městské) policie, nemohou nárokovat žádné zvláštní finanční prostředky z titulu provádění záchranných a likvidačních prací v rámci IZS, protože tato činnost vyplývá z jejich poslání (působnosti a úkolů), které je definováno v jejich zákoně (zvláštní právní předpis), který současně stanoví finanční zabezpečení této činnosti. Jedná se o následující právní předpisy (spojuje je ochrana životů, zdraví a majetku) a z nich vyplývající finanční postavení:

- zákon o požární ochraně stanoví financování jednotek SDH obcí z rozpočtů obce se zohledněním státního podílu na úhradu výjezdů mimo obec a udržení akceschopnosti jednotek SDH vybraných obcí; zákon o HZS ČR stanoví financování organizačních složek státu HZS krajů v rámci vlastních rozpočtů v rozpočtové kapitole Ministerstva vnitra, přičemž MV-GŘ HZS ČR je jako útvar Ministerstva vnitra financováno přímo z jeho rozpočtu; zákon o Policii ČR stanoví financování ozbrojeného sboru z rozpočtové kapitoly Ministerstva vnitra; zákon o péči o zdraví lidu stanoví, že zdravotnické záchranné služby krajů zřizují kraje a vyčleňují příspěvek pro jejich provoz; zákon o ozbrojených silách stanoví financování Armády ČR z rozpočtové kapitoly Ministerstva obrany včetně záchranných útvarů; zákon o obecní policii stanoví financování obecní (městské) policie, která je organizační složkou obce, z rozpočtu obce.

Druhou skupinu ostatních složek IZS tvoří složky IZS, které byly na základě zvláštního zákona zřízeny, i když nikoliv přímo pro záchranné a likvidační práce. Patří sem síly a prostředky Státního úřadu pro jadernou bezpečnost a jím řízených organizací, Celní správy, hygienických orgánů, státní veterinární správy apod. Ostatní složky IZS spadající do komplexu veřejné správy, které jsou tímto ustanovením zákona o IZS také vyjmuty z možnosti uvažovat o zvláštním finančním zabezpečení svého působení v IZS. Zvláštní je financování Báňské záchranné služby, kterou na základě hornického zákona financují privátní subjekty, obdobně jako jednotky HZS podniků. Případné zapojení jejich sil a prostředků do IZS, včetně financování, je tak závislé na společenské odpovědnosti a dobré vůli majitelů (obdobně havarijní služby). V těchto případech totiž platí, že mohou plánovanou pomoc na vyžádání odmítnout s poukázáním dostatečnosti svých kapacit pouze na vlastní úkoly ze zákona, přestože byly pro záchranné a likvidační práce zřízeny. Ustanovení § 34 odst. 4 zákona o IZS ovšem nijak neřeší finanční zabezpečení třetí skupiny ostatních složek IZS, jejichž působení totiž žádný zvláštní právní předpis vůbec neřeší. Jediný způsob jejich financování jsou tak dotace, nebo ochota krajů, platit za každý jejich zásah formou platby náhrad.



## **4.2 Výdaje v IZS a možnosti jejich kompenzací**

Určité problémy činí výklad některých ustanovení zákona o IZS o ekonomických aspektech společných nákladů na přípravu složek IZS (např. cvičení), resp. náhrad za náklady a škody vzniklých ze zásahů IZS. Není totiž zcela naplněno příslušné ustanovení § 31 odst. 1 zákona o IZS, že uvedené výdaje plánují kraje ve svých rozpočtech. Výdaje jsou ve skutečnosti zahrnovány do rozpočtů jednotlivých složek IZS. To pak vede k nejasnostem při směřování úhrad a vytváření zdrojů pro čerpání jejich finančního vyrovnání.

### **4.2.1 Náhrady právníkům a fyzickým osobám za pomoc, způsobené škody**

Zákon o IZS stanoví, že náhrady za osobní a věcnou pomoc při záchranných a likvidačních pracích poskytuje právníkům a fyzickým osobám krajský úřad, v jehož územním obvodu byla pomoc poskytována. Ustanovení se vztahuje i na náhrady za ušlé příjmy (mzdy) podnikajících fyzických osob a fyzických osob. Stát garantuje fyzickým a právníkům osobám i finanční úhradu škody na majetku nebo na zdraví, která vznikla při poskytování osobní nebo věcné pomoci nebo v důsledku provádění záchranných a likvidačních prací. Pokud došlo k takové škodě v České republice, finanční úhradu poskytuje místně příslušný krajský úřad (podle místa vzniku škody), pokud škoda vznikla v rámci oficiální mezistátní pomoci v zahraničí, poskytuje ji Ministerstvo vnitra. Náhrada škody se neposkytuje osobám, které zavinily vznik havárie.

### **4.2.2 Kompenzace nákladů od původce havárie**

Zákon o IZS umožňuje, aby obce, kraje nebo základní složky IZS, které vynaložily určité náklady za osobní a věcnou pomoc při likvidaci havárie nebo zajišťovaly některé práce (s výjimkou záchranných prací) při likvidaci následků havárie nebo utrpěly škody v důsledku havárie, požadovaly tyto náklady nebo úhrady za práce a škody od osoby, která za havarované zařízení nese objektivní odpovědnost (původce havárie). Takto lze, mimo jiné, požadovat úhradu škod z povinného ručení vozidla, které v důsledku havárie způsobilo škodu.

### 4.2.3 Úhrady za provádění likvidačních a obnovovacích prací

Zákon o IZS nebrání tomu, aby složky IZS požadovaly úhrady nákladů i za likvidační a obnovovací práce, které nejsou jejich úkolem a přesto je v dohodě s odpovědným orgánem nebo odpovědným vlastníkem nebo ve veřejném zájmu provedou. Není např. úkolem žádné složky IZS, aby odtahovala poškozená vozidla nebo vraky vozidel po autohavárii. Pokud to složka IZS v dohodě s majitelem nebo se správcem komunikace provede, má nárok na úhradu nákladů. Takto získané prostředky může v kalendářním roce vrátit do svého rozpočtu.<sup>21</sup>

## 4.3 Finanční zdroje IZS související s tísňovou linkou 112

Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání zahrnuje následující činnosti:

- realizace pilotního projektu (který proběhl na území Jihočeského kraje),
- vybudování telefonních center tísňového volání,
- vybudování školicího pracoviště,
- propojení center tísňového volání s ostatními operačními středisky.

Financování zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 bylo zabezpečeno:

- prostřednictvím rozpočtové kapitoly (kapitola č. 314) Ministerstva vnitra ČR byli hrazeny mzdové náklady a provozní výdaje, které jsou spojené s výkonem služby na telefonních centrech tísňového volání; vstupními investičními náklady, investičními náklady na modernizaci technologií telefonních center tísňového volání a propojitelností operačních středisek, náklady na provozování, údržbu a opravy technologií budou financovány Českým a.s., pracoviště a technologické řešení bude dodáváno jako placená služba a náklady na ni byli hrazeny ze státního rozpočtu prostřednictvím rozpočtové kapitoly ministerstva vnitra.

---

<sup>21</sup> HANUŠKA, Zdeněk. a kol., *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana. Modul I.* Praha 4 MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. 40 s.

Má-li systém IZS pracovat na odpovídající úrovni, je třeba zajistit pro jeho činnost dostatek finančních prostředků a to i v rámci zajištění finančních prostředků pro provoz tísňové linky 112. Plánované prostředky jsou začleněny ve státním rozpočtu Ministerstva vnitra a v rozpočtech krajů. Jsou určeny především na zpracování dokumentace IZS, ochranu obyvatelstva, společné výdaje při prověřování připravenosti k záchranným a likvidačním pracím a na budování a provozování společně užívaných zařízení pro potřeby IZS, mezi které patří zejména telekomunikační a informační systémy pro tísňovou linku 112. <sup>22</sup>

#### **4.4 Realizace využití fondů operačních programů pro TCTV 112**

Hasičský záchranný sbor ČR za podpory Ministerstva vnitra ČR a Ministerstva pro místní rozvoj ČR začal připravovat projekt v rámci přípravy pro programové období EU 2007 až 2013 a tato aktivita byla zúročena schválením projektu v rámci Integrovaného operačního programu (IOP) "Služby v oblasti bezpečnosti prevence a řešení rizik. V programovacím období 2007 – 2013 jsou v ČR realizovány tematické a regionální operační programy. IOP je charakterizován jako jeden z tematických operačních programů, je komplementární k ostatním připravovaným tematickým a regionálním operačním programům. Společným cílem těchto tematických oblastí je posílení složek IZS, veřejných a navazujících služeb (dále jen veřejné služby) na území ČR s cílem zvýšit kvalitu a efektivnost složek IZS.

Globálním cílem Integrovaného operačního programu je zefektivnění fungování přijímání hovorů na tísňové volání 112 ČR a zvýšit kvalitu součinnosti složek IZS. Splnění tohoto cíle bude v programovém období 2007 – 2013 finančně podpořeno z jednoho ze strukturálních fondů EU – Evropského fondu pro regionální rozvoj, a to až do výše 85 % z celkových způsobilých veřejných výdajů.

---

<sup>22</sup> Usnesení Vlády České republiky ze dne 3. dubna 2002 č. 350 + P o změně usnesení vlády z 19. dubna 2000 č. 391, k zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice.

Pro podporu v oblasti složek IZS byla dohodnuta podpora v rozsahu 170 mil. EUR pro celé období 2007 - 2013. Nejintenzivnější potřeba finančních prostředků v problematice, kterou pokrývá tato oblast intervence je v následujících oblastech - národní centrum pro krizovou připravenost a výcvik složek integrovaného záchranného systému 74 mil. EUR, projekty zapadající do koncepce Informační systém operačních středisek integrovaného záchranného systému 75 mil. EUR, pořízení technologie pro zajištění efektivní akceschopnosti integrovaného záchranného systému 17 mil. EUR, otevřené pro koordinaci krizové situace 28 mil. EUR, národní základna pro krizovou připravenost 3 mil. EUR. Zbýlých 15 % způsobilých veřejných výdajů bude uhrazeno z národních finančních zdrojů ČR. Za část implementace IOP odpovídá Ministerstvo vnitra ČR.<sup>23</sup>

#### **4.4.1 Popis projektu**

Projekt vzhledem ke svému zaměření musí být rozdělen do několika dílčích projektů. Základními složkami IZS jsou Policie ČR, HZS ČR a zdravotnická záchranná služba. U některých celostátně jednotně nasazovaných technologií musí být příjemce dotace na centrální úrovni. V jiných případech je potřebné, aby příjemce byl na úrovni krajské – a to zejména pro zajištění optimálních vlastnických vztahů k předmětu projektu. Vycházíme ze základního předpokladu, že každá složka IZS používá a i nadále bude používat vlastní SW řešení pro operační řízení. Toto SW řešení je nutné modifikovat pro optimální vzájemnou spolupráci. Pro zajištění moderního příjmu tísňového volání se navrhuje modernizovat a rozšířit technologie používanou na telefonních centrech tísňového volání 112.

Realizace projektu bude postavena na vzájemné spolupráci všech uživatelů (orgánů veřejné správy – míra spolupráce bude dána standardem jednotné úrovně informačních systémů základních složek IZS, který byl vytvořen do konce 1. pololetí 2008) a na dodávkách produktů a služeb odborných firem.

---

<sup>23</sup> Kolektiv autorů. *Příručka pro žadatele a příjemce finanční podpory v rámci IOP*, Praha, MV – GR HZS ČR, 2008, 33 s.

Projekt bude realizován s využitím poradenských a právních služeb externích specialistů. Plnění plánovaných kroků projektu bude průběžně vyhodnocováno nezávislými kontrolními mechanismy státní správy s využitím služeb odborných firem. Projekt je postaven na základě odborných poznatků a mnohaletých zkušeností uživatele, které jsou využity pro organizační přípravu zdokonalení operačního systému a infrastruktury. Zkušenosti umožňují uživateli sestavit skupiny kvalifikovaných pracovníků pro dodržení požadované kvality projektu.

#### **4.4.2 Odůvodnění projektu**

Současnou největší bezpečnostní hrozbou jsou živelní pohromy, technologické havárie, dopravní nehody. Významné riziko představuje také terorismus. Základním nástrojem na eliminaci těchto hrozeb jsou základní složky integrovaného záchranného systému. Operační střediska jsou určena pro komunikaci s občanem v tísni a pro rychlé nasazení záchranných sil a prostředků. Technologické vybavení operačních středisek pro příjem tísňového volání a pro operační řízení je velmi rozdílné. Probíhající zcela zásadní změny v oblasti ICT vynucují zásadní úpravy v činnosti operačních středisek.

Občan očekává rychlou a profesionální reakci na vzniklou mimořádnou událost odpovídající moderním technologiím. Nové požadavky Evropské Komise na činnost záchranných složek nemohou být realizovány bez zásadní modernizace a sjednocení ICT technologií. Pro zlepšení poskytování pomoci při mimořádných událostech je potřebné technologie operačních středisek modernizovat a sjednocovat, jinak nebudeme schopni plnit požadavky EK, nebudeme schopni svoji činnost přizpůsobit úpravám v oblasti elektronických komunikací.

Do roku 2010 se předpokládalo vydání nových předpisů EK týkajících se tísňového volání a bylo nutné tyto předpisy implementovat i v ČR. Již v současné době je používána řada moderních technologií, ale nejsou k dispozici všem složkám IZS (např. automatická lokalizace volajícího při tísňovém volání).

Rozdílné vybavení operačních středisek základních složek IZS neumožňuje optimální vzájemnou spolupráci. Následky mimořádných událostí se neustále zvyšují, ale možnosti zkrácení doby na poskytnutí pomoci jsou již velmi omezeny. Optimalizace doby na poskytnutí pomoci je možná právě v oblasti operačních středisek a to právě nasazením moderních ICT.

Základními dokumenty v této oblasti jsou:

- zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti ČR; zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému; vyhláška č. 328/2001 Sb., o podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému; zaměření rozvoje operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému na úrovni krajů (schváleno poradou vedení MV 2003); směrnice 2002/22/ES – o univerzální službě.

Projekt spadá do prioritní oblasti a zaměřuje se na zajištění a podporu kvality a dostupnosti veřejných služeb v oblasti bezpečnosti a prevence rizik. Jedná se o veřejně prospěšnou službu, kterou zajišťují orgány veřejné správy – stát a kraje. Tyto služby výraznou měrou přispívají ke zlepšení kvality života obyvatel na celonárodní úrovni. Podstatné z regionálního hlediska je to, že se jedná o služby, jejichž dostupnost je potřeba zabezpečit plošně na celém území ČR.

Projekt se váže na globální cíl integrovaného operačního programu, kterým je:

- zvýšení efektivity, kvality a dostupnosti veřejných služeb v oblasti sociální integrace, zdravotnictví, služeb zaměstnanosti a zajištění bezpečnosti a prevence rizik.
- zvýšení kvality na úseku prevence a řešení rizik prostřednictvím modernizace infrastruktury.

#### **4.4.3 Cíl projektu**

Zrychlení a zkvalitnění služeb občanům v oblasti řešení mimořádných událostí prostřednictvím vytvoření jednotné úrovně informačních systémů (IS) operačního řízení

a modernizace technologií pro příjem tísňového volání základních složek záchranného integrovaného systému (IZS).

Nasazeny budou:

- moderní technologie pro příjem tísňového volání na všech národních číslech tísňového volání; jednotné mapové a datové podklady a u všech složek IZS; automatizovaný systém lokalizace polohy a identifikace volajícího při tísňovém volání u všech složek IZS; technologie pro datové předávání údajů z tísňového volání mezi složkami IZS; nové celoevropské způsoby tísňové komunikace (např. e-call – automatizované tísňové volání z vozidel); technologie pro jednotný záznam a uchovávání tísňových hovorů.

Modernizované technologie operačních středisek umožní:

- rychlou a přesnou spolupráci složek IZS prostřednictvím jednotných detailních digitálních mapových podkladů a dat; přesnou navigaci vyslaných sil a prostředků k mimořádným událostem; sdílení informací o rozsahu a následcích mimořádných událostí a rozmístění zasahujících sil a prostředků; využívání digitálně zpracovaných havarijních a krizových plánů; spolehlivé a bezpečné fungování s několikanásobným zálohováním funkcionality.

Tím dojde ke:

- zrychlení a zkvalitnění služby poskytované občanovi v oblasti ochrany zdraví, života a majetku na celonárodní úrovni; zvýšení úrovně vzájemné spolupráce složek IZS při řešení mimořádných událostí; snížení následků mimořádných událostí na životech, zdraví, majetku a životním prostředí.

#### **4.4.4 Cílové skupiny projektu**

Projekt bude zaměřen na Ministerstvo vnitra (HZS a P ČR), Ministerstvo zdravotnictví, kraje (Zdravotnická záchranná služba kraje).

Příjemci dotace budou v závislosti na obsahu dílčího projektu následující:

- MV-generální ředitelství HZS ČR (např. technologie TCTV 112, nové celostátní tísňové systémy, GIS); HZS krajů (technologie a SW operačních středisek); MV nebo příslušné součásti Policie ČR – v závislosti na momentální právní formě (technologie a SW operačních středisek); kraj nebo zdravotnická záchranná služba kraje (technologie a SW operačních středisek); kraj nebo HZS kraje (technologie a SW krizového štábu kraje).<sup>24</sup>

---

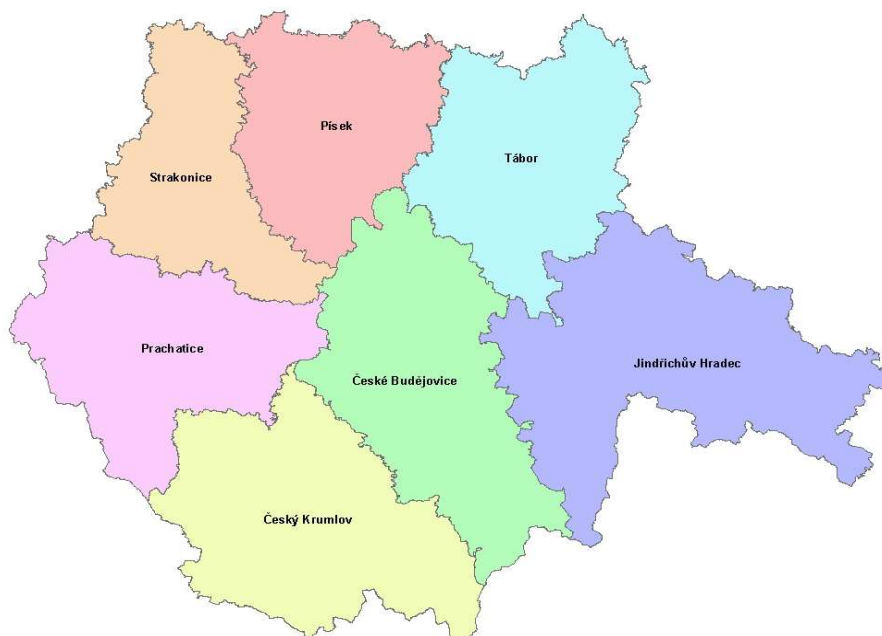
<sup>24</sup> Kolektiv autorů. Materiály pracovní skupiny HZS ČR. *Jednotná úroveň informačních systémů operačního řízení a modernizace technologií pro příjem tísňového volání základních složek IZS*, Praha, MV – GŘ HZS ČR, 2007-2012.



## 5. POSTUP INTEGRACE OPIS HZS JIHOČESKÉHO KRAJE

Před rokem 2005 měl každý územní odbor se sídlem v bývalých okresních městech (České Budějovice, Český Krumlov, Jindřichův Hradec, Písek, Prachatice, Strakonice, Tábor) vybudované své operační a informační středisko HZS ÚO s propojenou páteří komunikační sítí.

**Obr. 8: OPIS v Jč. kraji před integrací (do 5/2005)**

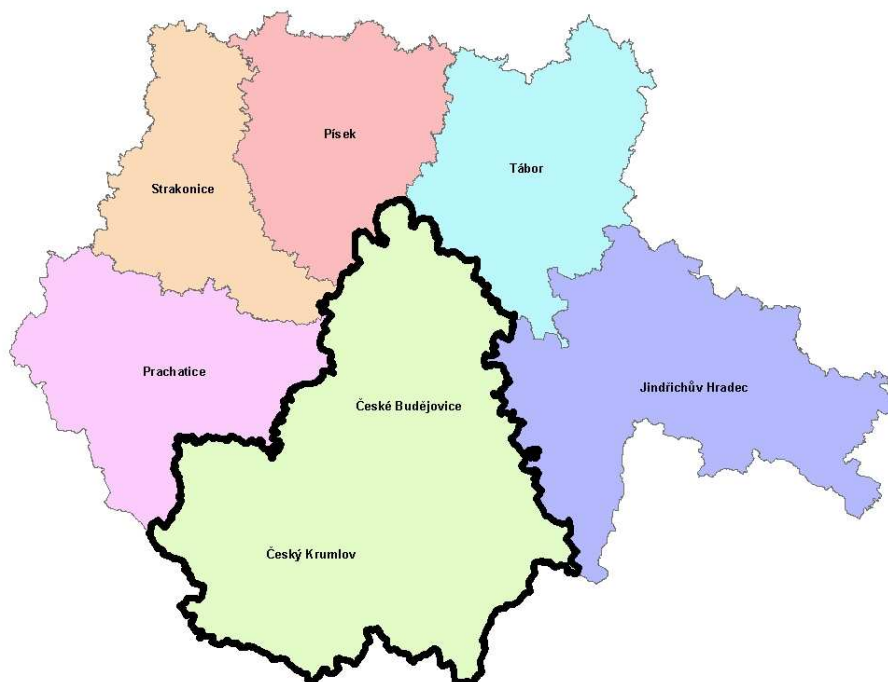


Zdroj: HZS JčK

Každý územní odbor musel každoročně vynakládat nemalé finanční prostředky na budování a rozvíjení technologie stávajících operačních středisek. Rovněž věnoval značnou pozornost při výběru kvalifikované obsluhy OPIS územního odboru.

Postupným vyvíjením technologie obsluhy koncových prvků, se začala utvářet myšlenka postupné integrace v rámci operačních a informačních středisek Jihočeského kraje. První krok byl uskutečněn 2. května roku 2005, kdy došlo ke zrušení OPIS ÚO Český Krumlov a tím byla přenesena jeho působnost a pravomoce do KOPIS v Českých Budějovicích.

**Obr. 9: HZS Jč. kraje první krok integrace ČB+ČK (5/2005 - 9/2007)**



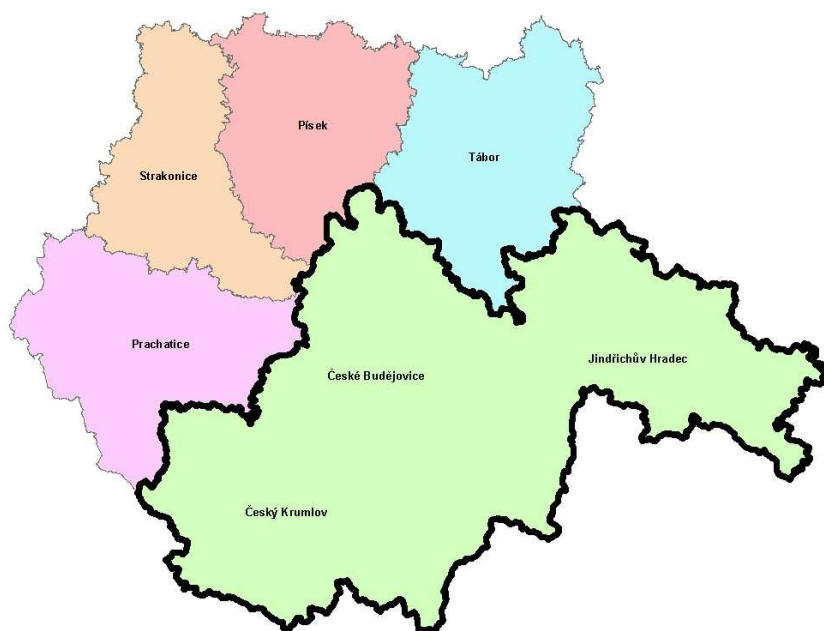
Zdroj: HZS JčK

Pro HZS Jihočeského kraje bylo spojení těchto dvou okresů prvotní, a proto se i přes veškerou snahu minimalizovat nežádoucí dopady, drobné problémy vyskytly. Tyto problémy z větší části souvisely s postupným vývojem integrace v celé ČR a převážně se vyskytovaly v softwarové a hardwarové nedokonalosti. Problémy se vyskytly i na straně obsluhy KOPIS, která si musela ve velmi krátkém čase uvědomit, že se v momentu sloučení „ruší“ hranice okresů a zároveň se mění i přístup k povolávání jednotek ať profesionálních, tak i jednotek sboru dobrovolných hasičů obcí.

Nedostatky souvisely se s znalostí místních poměrů, týkající se především jednotek sboru dobrovolných hasičů obce (neznalost technické vybavenosti a akceschopnosti). Tyto nedostatky se podařilo ve velmi krátkém časovém úseku odstranit, a tím se naskytla příležitost k dalším krokům postupné integrace.

Dalším rozhodujícím datem v historickém vývoji postupné integrace operačních a informačních středisek bylo 1. 9. 2007, kdy ke KOPISu bylo integrováno operační a informační středisko ÚO Jindřichův Hradec vč. jeho kompetencí.

**Obr. 10: HZS Jč. kraje druhý krok integrace ČB+ČK+JH (od 9/2007)**



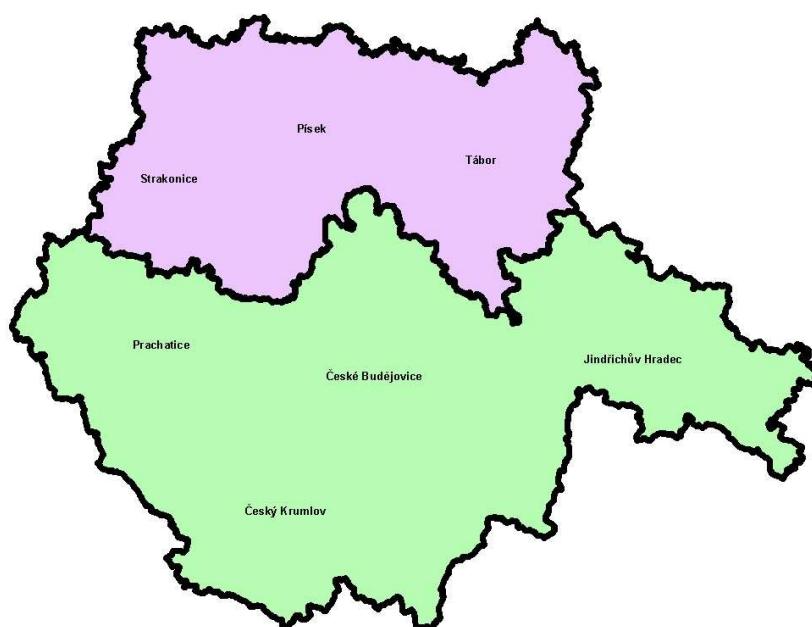
Zdroj: HZS JčK

V této etapě se již předešlo mnoha záludnostem, vzhledem k tomu, že se HZS Jihočeského kraje a informační technici HZS Jihočeského kraje poučili z předchozích nedostatků prvotní integrace. Průběh integrace v této etapě byl bez větších problémů.

Předposledním krokem integrace operačních a informačních středisek HZS Jihočeského kraje bylo sloučení ÚO Prachatice a KOPIS a vznik tzv. sektorového operačního a informačního střediska, které vzniklo v prostorách stávajícího OPIS ÚO Tábor.

Toto operační a informační středisko fungovalo v operačním řízení pro jednotky požární ochrany, obce apod. územních odborů Tábor, Strakonice, Písek a dále fungovalo jako záložní pro krajské operační a informační středisko.

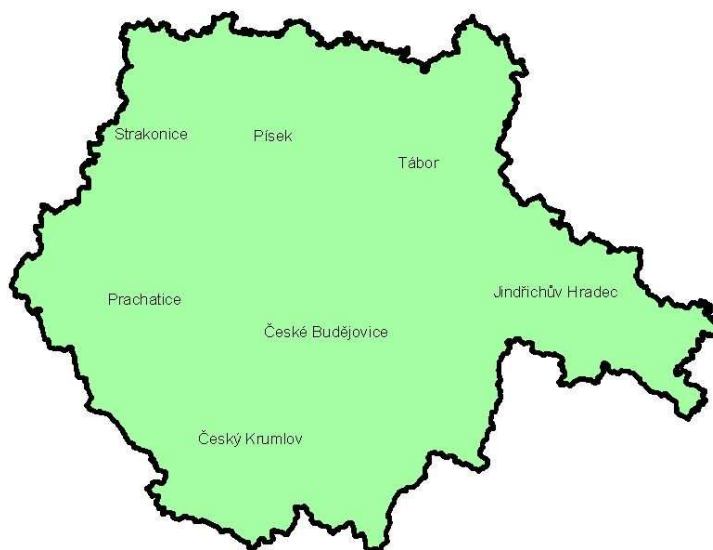
**Obr. 11: HZS Jč. kraje třetí krok integrace KOPIS - SOPIS**



Zdroj: HZS JčK

Posledním krokem byla dne 1.11.2011 integrace do jednoho OPIS v rámci celého kraje. Tímto dnem se uzavřela etapa integrací operačních a informačních středisek HZS Jihočeského kraje.

**Obr. 12: HZS Jč. kraje poslední krok integrace OPIS**



Zdroj: HZS JčK

## 6. SOUČASNÝ STAV A JEHO VÝHODY A NEVÝHODY

V aplikační části bakalářské práce se autorka zabývá analýzou integrace operačních a informačních středisek HZS Jihočeského kraje. Jako formu výzkumu zvolila dotazník, kdy bylo osloveno 40 zaměstnanců OPISu HZS JčK (operační důstojníci a technici). Na základě těchto odpovědí bylo provedeno vyhodnocení otázek, zda kroky které vedly k integraci, byly z pohledu personálu OPIS zvoleny správně či nikoliv. Cílem průzkumu bylo zjistit, zda formulované hypotézy budou potvrzeny nebo vyvráceny.

Tab. 4: Integrace OPIS HZS JčK

<b>Integrace operačních a operačních středisek HZS Jihočeského kraje – dotazníkový průzkum</b>		
<b>Otázky:</b>	<b>ANO</b>	<b>NE</b>
1) Je jedno OPIS pro Jč. kraj lepší než více ÚO OPIS v jednotlivých okresech Jihočeského kraje?	22	18
2) Bylo větším přínosem přijímat tísňová volání na OPIS daného okresu než na OPIS Jč. kraje?	15	35
3) Jsou datové podklady dostatečné pro řízení mimořádných událostí pro OPIS HZS Jč. kraje?	38	2
4) Zlepšila se komunikace mezi složkami IZS v okamžiku sloučení do jednoho OPIS HZS Jč.kraje ?	32	8
<b>Celkem</b>	<b>40</b>	<b>40</b>

Zdroj: Vlastní zpracování

**Otázka č. 1: Je jedno OPIS HZS pro Jč. kraj lepší než více ÚO OPIS HZS v jednotlivých okresech Jč. kraje?**

Bylo zjištěno, že 55 % dotazovaných zaměstnanců OPIS bylo pro sloučení okresních OPISů do jednoho krajského OPISu. Pozitivum shledávají z ekonomických důvodů (nejen poplatky na licence, technologie, ale i personální či-li mzdové úspory). Došlo ke zlepšení koordinace nasazení sil a prostředků složek IZS. Součástí OPISu HZS JčK je i tísňová linka 112, díky této technologii se zkracuje čas výjezdu (možnost předpoplachu již během hlášení události).

45 % z dotazovaných nesouhlasilo se sloučením okresních OPISů do jednoho OPISU v kraji. Negativum vidí při souběhu velkého počtu událostí (např. povodeň na území celého kraje) kdy může dojít k přetížení OPISu HZS JčK, v důsledku toho pak k vypadávání technologií, rdst, mobilního spojení apod.

**Graf 2: OPIS pro kraj nebo více ÚO OPIS**

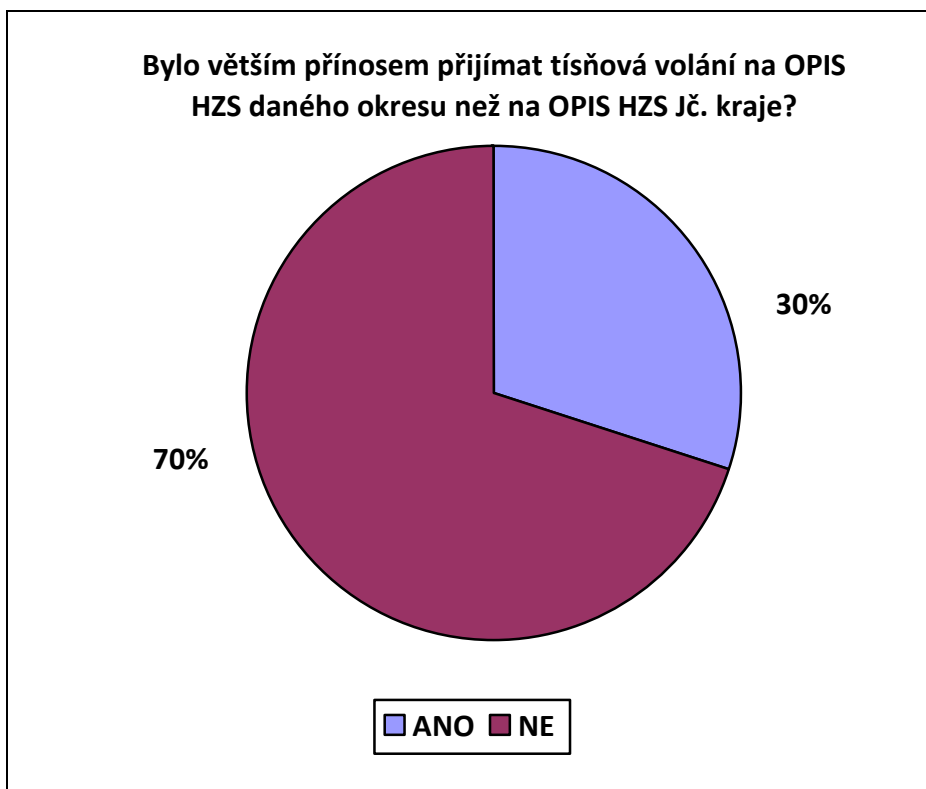


Zdroj: Vlastní zpracování

**Otázka č. 2: Bylo větším přínosem přijímat tísňová volání na OPIS HZS daného okresu než na OPIS HZS Jč. kraje?**

Pouze 30 % dotazovaných zaměstnanců OPISu HZS JčK bylo pro přijímání tísňových volání, resp. na linku 150 na OPIS HZS daného okresu Jč. kraje, největší výhodou byla místní znalost hasebního obvodu. Většina dotazovaných, tj. 70 % se shodla na přijímání tísňových volání na jedno OPIS HZS v kraji, i když je občas problém se včasným lokalizováním daného místa mimořádné události.

**Graf 3: Tísňová volání**



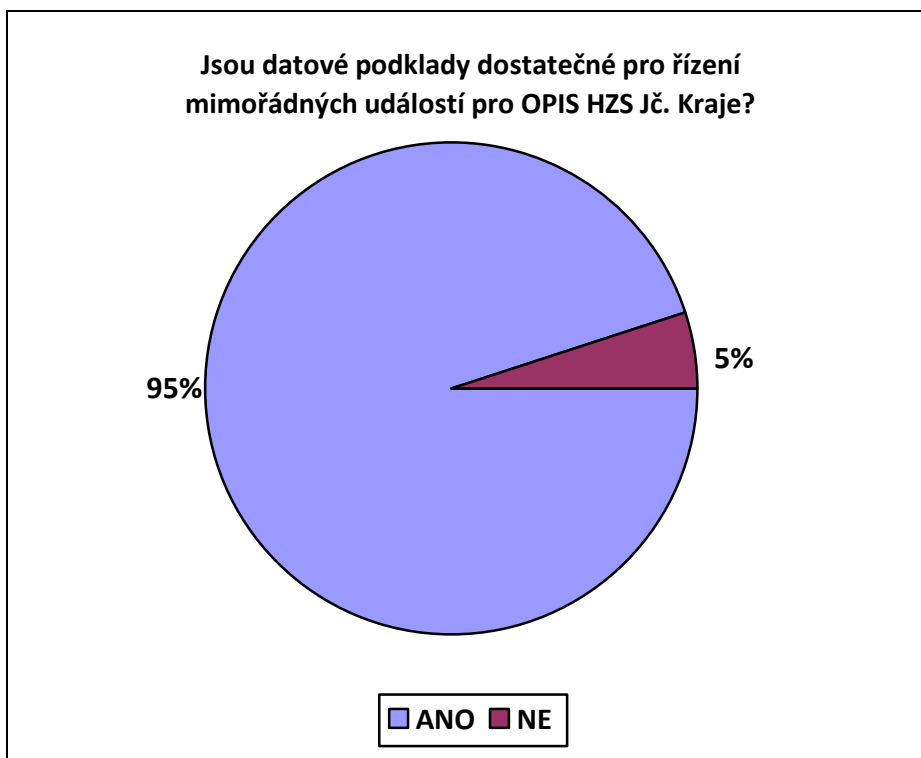
Zdroj: Vlastní zpracování



**Otázka č. 3: Jsou datové podklady dostatečné pro řízení mimořádných událostí pro OPIS HZS Jč. kraje?**

Většina z dotazovaných zaměstnanců OPISu HZS JčK se shodla na tom, že datové podklady pro řízení mimořádných událostí jsou dostačující. Vybavenost technologií OPISů HZS se stále zdokonaluje a není problém dostatečně využívat a předávat informace mezi složkami IZS v datové podobě.

**Graf 4: Datové podklady pro řízení MÚ**

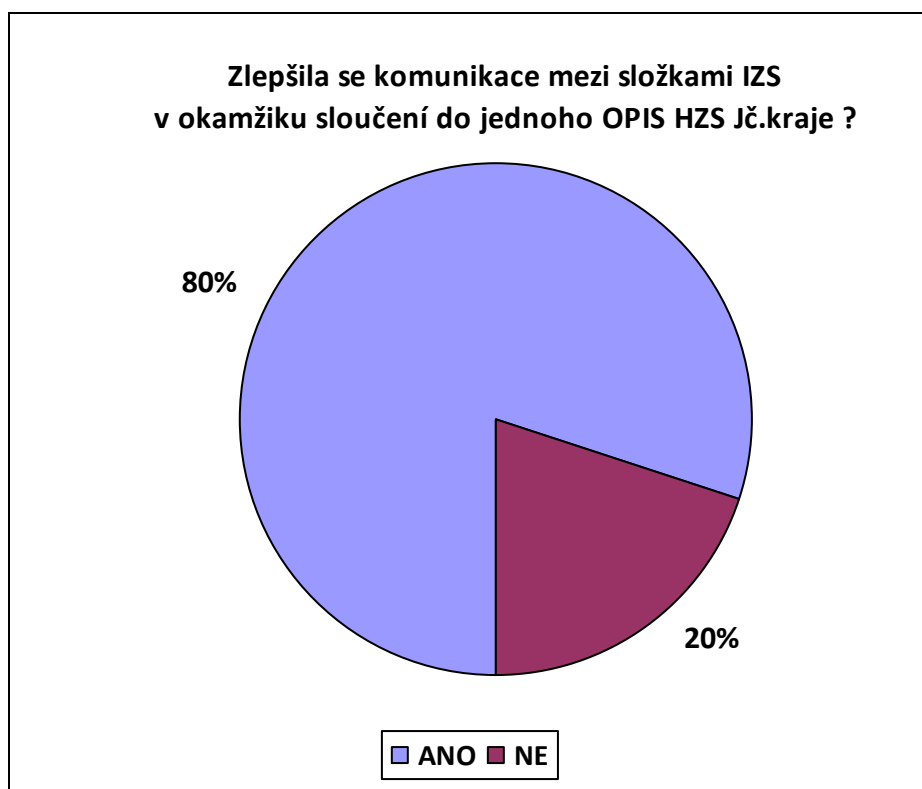


Zdroj: Vlastní zpracování

**Otázka č. 4: Zlepšila se komunikace mezi složkami IZS v okamžiku sloučení do jednoho OPIS HZS Jč. kraje?**

Z 40 dotazovaných zaměstnanců OPISu HZS Jčk bylo 80 %, kteří souhlasili se zlepšením komunikace mezi složkami IZS, vytvořila se jednotná forma komunikace. Doba předání informace o mimořádné události se dost zkrátila vzhledem k tomu, že technologie „TCTV“ umožňuje datové předání identifikovaných údajů (o volajícím čísle, adrese telefonní stanice a jejím majiteli, poloze mobilního telefonu a další informace získané při odbavování pomocí této technologie) jednotlivým složkám IZS, kterých se daná mimořádná událost týká. Takto získané informace pomáhají ke zkrácení celkové doby tísňového volání a postiženému lze rychleji poskytnout pomoc.

**Graf 5: Komunikace mezi složkami IZS**



Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě získaných informací z dotazníkového průzkumu mezi zaměstnanci OPISu HZS JČK a dále poskytnutých informací od vedoucích pracovníků operačního řízení byla zpracována SWOT analýza současného stavu OPIS HZS Jihočeského kraje.

**Tab. 5: SWOT analýza současného stavu**

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> <li>• TCTV 112 vzájemně zastupitelný v rámci celé ČR</li> <li>• přenos datové větvy z TCTV 112 v rámci IZS</li> <li>• vytvoření jednotného komunikačního prostředí</li> <li>• zlepšení koordinace sil a prostředků</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informační systémy složek na různém stupni vývoje</li> <li>• existují duplicitní datové struktury i funkcionality v rámci jednotlivých IS a tím dochází ke zvyšování nákladů</li> <li>• optimalizovat a standardizovat datové zdroje</li> <li>• optimalizovat investiční a provozní náklady</li> </ul>
PŘÍLEŽITOSTI	OHROŽENÍ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• výskyt různých pokrokových prvků v různých IS</li> <li>• snažší vyjednávání s externími subjekty</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pokud technologie TCTV nebude ve vlastnictví státu, ale pronajímána, dojde k růstu provozních nákladů</li> </ul>

Zdroj: Vlastní zpracování

## 6.1 Vyhodnocení dotazníkového průzkumu

Po vyhodnocení odpovědí z odevzdaných dotazníků od 40 zaměstnanců OPIS HZS JčK (operační důstojníci a technici) vyplývá dle subjektivního názoru těchto zaměstnanců, následující:

- a) na 1. otázku odpovědělo 55 % z dotazovaných zaměstnanců pro sloučení okresních OPISů, kdy došlo nejen ke zlepšení koordinace nasazení sil a prostředků složek IZS, ale i k ekonomickým úsporám. Proti sloučení bylo 45 % z dotazovaných, negativum vidí při souběhu velkého počtu událostí, typu povodně na území celého kraje, kdy může dojít k přetížení OPISu HZS JčK a tím i k výpadku technologií či mobilního spojení.
- b) na 2. otázku pouze 30 % dotazovaných zaměstnanců bylo pro přijímání volání na linku 150 v rámci daného okresu Jč. kraje z důvodu znalosti místního hasebního obvodu. Ovšem 70 % se shodla na přijímání tísňových volání na OPIS HZS v rámci jednoho kraje, i když je občas problém se včasným lokalizováním daného místa mimořádné události.
- c) na 3. otázce se většina z dotazovaných zaměstnanců shodla v tom, že datové podklady pro řízení mimořádných událostí jsou dostačující a vybavenost technologií se stále zdokonaluje, s tím souvisí jejich dostatečné využívání pro předávání informací mezi složkami IZS v datové podobě.
- d) na 4. otázku většina souhlasila se zlepšením komunikace mezi složkami IZS, kdy došlo i k vytvoření jednotné formy komunikace. Díky zavedené technologii „TCTV“ dochází ke snadnějšímu předání získaných informací o mimořádné události jednotlivým složkám IZS. Takto získané informace pomáhají ke zkrácení celkové doby tísňového volání v rámci technologie „TCTV“.

## 6.2 Shrnutí výsledku z dotazníkového šetření

Jednotlivé odpovědi byly konzultovány s odborníky na poli operačních středisek, komunikačních a informačních systémů. Zde v jednom bodě bylo povysvětleno, že obavy z přetížení technologií a jednotlivých komunikačních linek nejsou relevantní vzhledem k pravidelným zátěžovým testům, při kterých se systém mnohonásobně přetěžuje a při kterých se simulují plošné mnohačetné události. Lze tedy konstatovat, že systém je připraven a testován na příjem velkého počtu volajících a velkého počtu mimořádných událostí.

Dále lze konstatovat, že postupné kroky vedoucí k jednotnosti a integraci do jednoho operačního střediska byly správné. Všechna tato opatření se samozřejmě dělala v duchu optimalizace a to z hlediska úspor lidských zdrojů (se ne vždy setkalo s kladným ohlasem) a z hlediska finančních prostředků zajišťující současný komunikační standard, který se sestává samozřejmě z moderní výpočetní techniky, moderních databází a v neposlední řadě kvalitního a rychlého vzájemného propojení. To že integrace byla správným krokem nasvědčují i kroky ostatních složek IZS, které jdou stejným směrem a postupnou integraci podstupují v současné době.

## ZÁVĚR

Tato bakalářská práce byla rozdělena do dvou částí, a to teoretické a praktické. Teoretická část byla předně zaměřena na charakteristiku Jihočeského kraje z pohledu IZS včetně popisu základního poslání Hasičského záchranného sboru a specifiků operačních a informačních středisek s jejich návrhem řešení v případě integrace.

V úvodních kapitolách byl dále popsán systém zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v rámci složek IZS v ČR. Je důležité dodat, že zapojením se do evropského integračního procesu bylo povinností České republiky zřízení tísňové linky, jejímž prostřednictvím se můžou nejen její občané, ale i zahraniční turisté obrátit v nouzové situaci na záchranné složky (policii, hasiče, zdravotnickou službu) a to na jednotné číslo i bez SIM karty. Tento krok doprovázela řada legislativních opatření, kde byl stanoven způsob a harmonogram zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112. Ovšem na druhou stranu jedním z velkých problémů stále zůstává zneužívání tísňové linky. Omyly nebo zlomyslná volání, kdy jde pouze o hru dětí, aktivitu opilců, omyly apod., tvoří největší procento ze všech přijmutých tísňových volání.

Následující kapitola pojednávala o problematice financování složek IZS, které je závislé na státním rozpočtu. V posledních letech se naskytla možnost čerpání finančních prostředků přes integrované operační programy z evropských strukturálních fondů na další rozvoj v oblasti integrovaného záchranného systému. V závěru teoretické části byl popsán a graficky znázorněn postupný vývoj integrace operačních a informačních středisek HZS Jihočeského kraje. Teoretická část vycházela z dostupných literárních a internetových zdrojů zabývajících se touto oblastí.

Praktická část byla založena na kvalitativním a kvantitativním empirickém výzkumu formou dotazníku, který byl zaměřen na cílovou skupinu Hasičského záchranného sboru Jihočeského kraje, tj. na obsluhu operačního a informačního střediska. Bylo osloveno 40 příslušníků OPIS HZS JčK, což bylo dostačující

a relevantní pro vyhodnocení integrace operačních a informačních středisek v rámci Jihočeského kraje. Bylo zjištěno, že jednotlivé kroky vedoucí k zavedení TCTV 112 a následné integraci do jednoho operačního střediska vedly ke zlepšení komunikace mezi složkami IZS. Hlavním důvodem byla optimalizace, jak z hlediska personálních, tak i finančních nákladů na provoz těchto operačních a informačních středisek v rámci kraje.

Cílem práce bylo zhodnocení vývoje a základních aspektů slučování OPIS v souvislosti se zavedením technologie TCTV 112, poukázat na klady a zápory fungování tísňové linky v rámci České republiky. Autorka této práce se domnívá, že cíl její práce byl splněn a mohla by být přínosnou pro ty, kteří se o integrovaný záchranný systém a fungování technologie TCTV 112 trochu zajímají.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

HANUŠKA, Zdeněk , SKALSKÁ Květoslava, DUBSKÝ Milan. *Integrovaný záchranný systém a požární ochrana. Modul I.* Praha 4 MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2010. 100 s. ISBN 978-80-86640-59-4.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum.* 2. vyd. Praha: Portal, 2005., 408s. ISBN 978-80-7367-485-4.

KLUGEROVÁ, Jarmila, PRÁZOVÁ, Irena, VACÍNOVÁ, Tereza. *Jak vypracovat bakalářskou, diplomovou, rigorózní a disertační práci.* Třetí přepracované vydání. Praha : Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010. 48 s. ISBN 978-80-7452-004-4.

Ministerstvo vnitra – Generální ředitelství HZS ČR *Bojový řád jednotek požární ochrany.* vyd. Ostrava: SPBI, 2001. 170 s. ISBN 80–86111-91–1

Ministerstvo vnitra – Generální ředitelství HZS ČR *Katalog typových činností složek IZS.* vyd. Ostrava: SPBI, 2007. 336 s. ISBN 978-80-7385-028-9.

OŠŤÁDALOVÁ Tereza. *Zavedení tísňové linky 112 v České republice.* 1. vyd. Ostrava: Edice SPBI Spektrum, svazek č. 41, 2005. 76 s. ISBN 80–86634-69–8.

ŠENOVSKÝ, Michail a kol. *Z. Integrovaný záchranný systém.* 1. vyd. Ostrava: Edice SPBI Spektrum, svazek č. 40, 2005. 157 s. ISBN 80–86634-55–8.

ŠENOVSKÝ, Michail, ADAMEC Vilém. *Základy krizového managementu.* 1.vyd. Ostrava: Ostrava: Edice SPBI Spektrum, svazek č. 28, 2001. 103 s. ISBN 80–86111-95–4.

### **Odborné články, zákonné normy a ostatní související zdroje:**

ADAMEC, Vilém. *Operační střediska trochu jinak.* Článek v časopisu 112 číslo 2/2003, Praha: MV – GŘ HZS ČR, 2003. ISSN 1213-7057.



Kolektiv autorů. *Zaměření rozvoje operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému na úrovni krajů*. Praha: MV-GŘ HZS ČR, 2003.

Kolektiv autorů. Materiály pracovní skupiny HZS ČR. *Jednotná úroveň informačních systémů operačního řízení a modernizace technologií pro příjem tísňového volání základních složek IZS*, Praha, MV-GŘ HZS ČR, 2007-2012.

Kolektiv autorů. *Příručka pro žadatele a příjemce finanční podpory v rámci IOP*, Praha, MV-GŘ HZS ČR, 2008.

NOVOTNÝ, Martin. *Vývoj operačních a informačních středisek HZS v rámci Jihočeského kraje s návrhem organizačního a technického řešení*. Č. Budějovice: Diplomová práce, JČU – Zdravotně sociální fakulta Č. Budějovice, 2010.

PRUDIL, Luděk. *Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice*. Článek v časopisu 112 číslo 7/2006, Praha: MV-GŘ HZS ČR, 2006. ISSN 1213-7057.

PRUDIL, Luděk. *K problematice jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice*. Článek v časopisu 112 číslo 1/2003, Praha: MV – GŘ HZS ČR, 2003. ISSN 1213-7057.

Usnesení vlády č. 391/2000, k zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice.

Usnesení Vlády České republiky ze dne 3. dubna 2002 č. 350 + P o změně usnesení vlády z 19. dubna 2000 č. 391, k zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v České republice.

ČESKO. Zákon č. 127 ze dne 22. února 2005 o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2005, částka 43, s. 1330-1408. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2005/sb043-05.pdf>. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 238 ze dne 28. června 2000 o Hasičském záchranném sboru České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 73, s. 3454-3460. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2000/sb073-00.pdf>. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 239 ze dne 28.června 2000 o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 73, s. 3461-3474. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2000/sb073-00.pdf>. ISSN 1211-1244.

## SEZNAM – POUŽITÉ INTERNETOVÉ ZDROJE

*Aktuality.* [online]. 2010 [cit. 2012-02-19]. Hzspa.cz Dostupné z: <[http://www.hzspa.cz/informace/aktuality/obrazek.php?obrazek= TCTV112.pps](http://www.hzspa.cz/informace/aktuality/obrazek.php?obrazek=TCTV112.pps)>

*Co říct.* [online]. 2009 [cit. 2012-02-19]. Zachranny-kruh.cz Dostupné z: <[http://www.zachranny-kruh.cz/tisnova\\_volani/co\\_rikt.html](http://www.zachranny-kruh.cz/tisnova_volani/co_rikt.html)>

*Evropský den tísňové linky 112.* [online]. 2010 [cit. 2012-02-11]. Hzscr.cz Dostupné z <<http://www.hzscr.cz/clanek/hzs-jihoceskeho-kraje-menu-informacni-servis-zpravodajstvi-evropsky-den-tisnove-linky-112.aspx>>

*Charakteristika Jihočeského kraje.* [online]. 30.5.2011 [cit. 2012-01-20] Businessinfo.cz Dostupné z WWW: <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/jihocesky-kraj/charakteristika-jihoceskeho-kraje/1000923/40978/>>

*Jak používat linku 112* [online]. 2010 [cit. 2012-02-19]. Ec.europa.eu Dostupné z: <[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/112/how/index\\_en.htm#top](http://ec.europa.eu/information_society/activities/112/how/index_en.htm#top)>

*Úřední deska.* [online]. 2007 [cit. 2012-01-20]. Hzscb.cz Dostupné z WWW: <[http://www.hzscb.cz/index.php?id\\_h=1&id\\_m=0](http://www.hzscb.cz/index.php?id_h=1&id_m=0)>

*Tísňová volání.* [online]. 2005 [cit. 2012-02-12]. MVCR.cz Dostupné z: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/hasici/izs/tisnovavolani/index.html#jak>>

*Základní poslání hasičského záchranného sboru.* [online]. 2010 [cit. 2012-01-20]. Hzscr.cz Dostupné z: <<http://www.hzscr.cz/clanek/zakladni-poslani-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr-224110.aspx>>

# SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

## Seznam obrázků

OBR. 1: PODÍL, JAKÝM SE JEDNOTLIVÉ SLOŽKY IZS PODÍLÍ NA ŘEŠENÍ MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ.....	13
OBR. 2: ZNÁZORNĚNÍ PROBLÉMOVÝCH DOJEZDŮ JPO NA MÍSTO MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI V RÁMCI SOUSEDNÍCH OKRESŮ.....	17
OBR. 3: ZNÁZORNĚNÍ PROBLÉMOVÝCH DOJEZDŮ JPO NA MÍSTO MIMOŘÁDNÉ UDÁLOSTI V RÁMCI SOUSEDNÍCH OKRESŮ.....	18
OBR. 4: MAPKA KRAJSKÝCH OPERAČNÍCH A INFORMAČNÍCH STŘEDISEK v ČR.....	19
OBR. 5: PRINCIP FUNGOVÁNÍ CENTRA TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ 112.....	28
OBR. 6: DETAIL PRACOVNÍŠTĚ TCTV 112 HZS JIHOČESKÉHO KRAJE.....	29
OBR. 7: CELKOVÝ POHLED NA OPIS HZS JIHOČESKÉHO KRAJE.....	29
OBR. 8: OPIS V JČ. KRAJI PŘED INTEGRACÍ (DO 5/2005).....	30
OBR. 9: HZS JČ. KRAJE PRVNÍ KROK INTEGRACE ČB+ČK (5/2005 - 9/2007).....	31
OBR. 10: HZS JČ. KRAJE DRUHÝ KROK INTEGRACE ČB+ČK+JH (OD 9/2007).....	32
OBR. 11: HZS JČ. KRAJE TŘETÍ KROK INTEGRACE KOPIS – SOPIS.....	33
OBR. 12: HZS JČ. KRAJE POSLEDNÍ KROK INTEGRACE OPIS.....	34

## Seznam tabulek

TAB. 1: PŘEHLED ČÍSEL TÍSŇOVÉHO VOLÁNÍ A JEJICH ZABEZPEČENÍ.....	13
TAB. 2: POČTY PRACOVNÍKŮ OPERAČNÍHO ŘÍZENÍ.....	22
TAB. 3: POČET TÍSŇOVÝCH VOLÁNÍ V RÁMCI HZS JIHOČESKÉHO KRAJE V LETECH 2007 - 2011.....	26
TAB. 4: INTEGRACE OPIS HZS JČK.....	33
TAB. 5: SWOT ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU.....	35

## Seznam grafů

GRAF 1: : CELKOVÝ POČET VOLÁNÍ NA TÍSŇOVÉ LINKY HZS V JIHOČESKÉM KRAJI ZA OBDOBÍ 2007 – 2011.....	26
GRAF 2: OPIS PRO KRAJ NEBO VÍCE ÚO OPIS.....	31
GRAF 3: TÍSŇOVÁ VOLÁNÍ.....	32
GRAF 4: DATOVÉ PODKLADY PRO ŘÍZENÍ MÚ.....	33
GRAF 5: KOMUNIKACE MEZI SLOŽKAMI IZS.....	34

## SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A – Vzor vyplněného dotazníku – pozitivní názor.....	I
PŘÍLOHA B – Vzor vyplněného dotazníku – negativní názor.....	II
PŘÍLOHA C - Zobrazení aplikací používaných pro odbavení tísňového volání v TCTV112.....	III
PŘÍLOHA D - Zobrazení příjmu tísňového volání na 112 a přenos informací o mimořádné události (nehodě 2 osobních vozidel) na OPIS HZS JČK .....	V

# PŘÍLOHY

## Příloha A – Vzor vyplněného dotazníku – pozitivní názor zaměstnance na sloučení OPIS HZS JČK

### DOTAZNÍK č. 4

1. Je jedno OPIS pro kraj lepší než více ÚO OPIS ?

ANO

NE

2. Bylo větším přínosem přijímat tísňová volání na OPIS daného okresu než na OPIS kraje?

ANO

NE

3. Jsou datové podklady dostatečné pro řízení mimořádných událostí pro OPIS HZS kraje

ANO

NE

4. Zlepšila se komunikace mezi složkami IZS v okamžiku sloučení do jednoho OPIS?

ANO

NE

Zdroj: Vlastní zpracování

**Příloha B – Vzor vyplněného dotazníku – negativní názor zaměstnance na sloučení  
OPIS HZS JČK**

DOTAZNÍK č. 2

1. Je jedno OPIS pro kraj lepší než více ÚO OPIS ?

ANO

NE

2. Bylo větším přínosem přijímat tísňová volání na OPIS daného okresu než na OPIS kraje?

ANO

NE

3. Jsou datové podklady dostatečné pro řízení mimořádných událostí pro OPIS HZS kraje

ANO

NE

4. Zlepšila se komunikace mezi složkami IZS v okamžiku sloučení do jednoho OPIS?

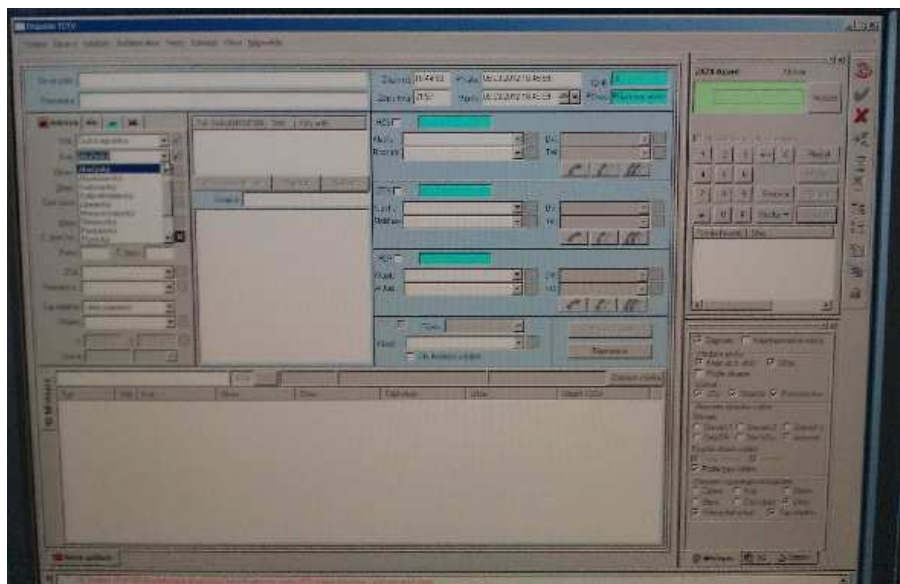
ANO

NE

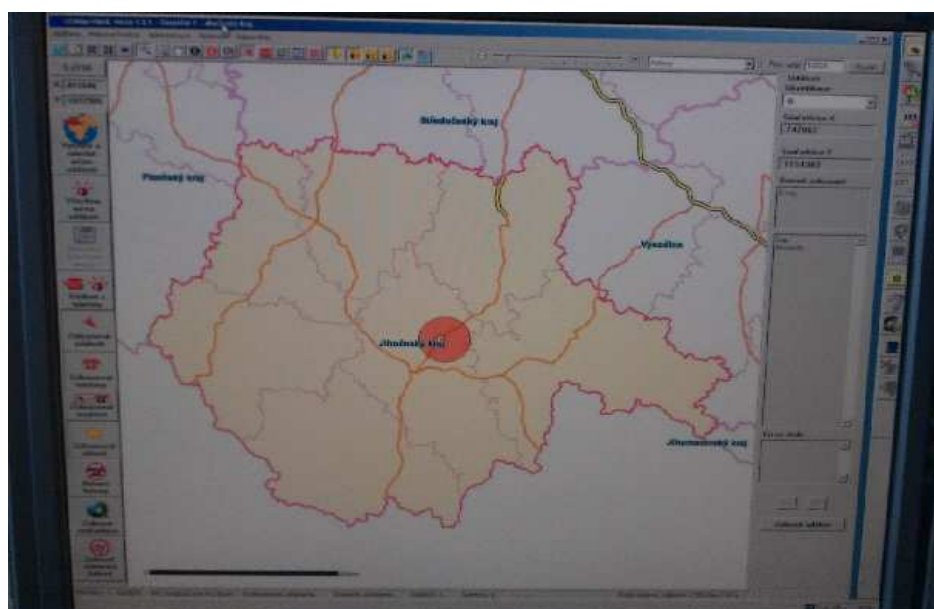
Zdroj: Vlastní zpracování



**Příloha C – Zobrazení aplikací používaných pro odbavení tísňového volání  
v systému TCTV 112**



Applikace „Dispečer TCTV“ (Zdroj: HZS JčK)

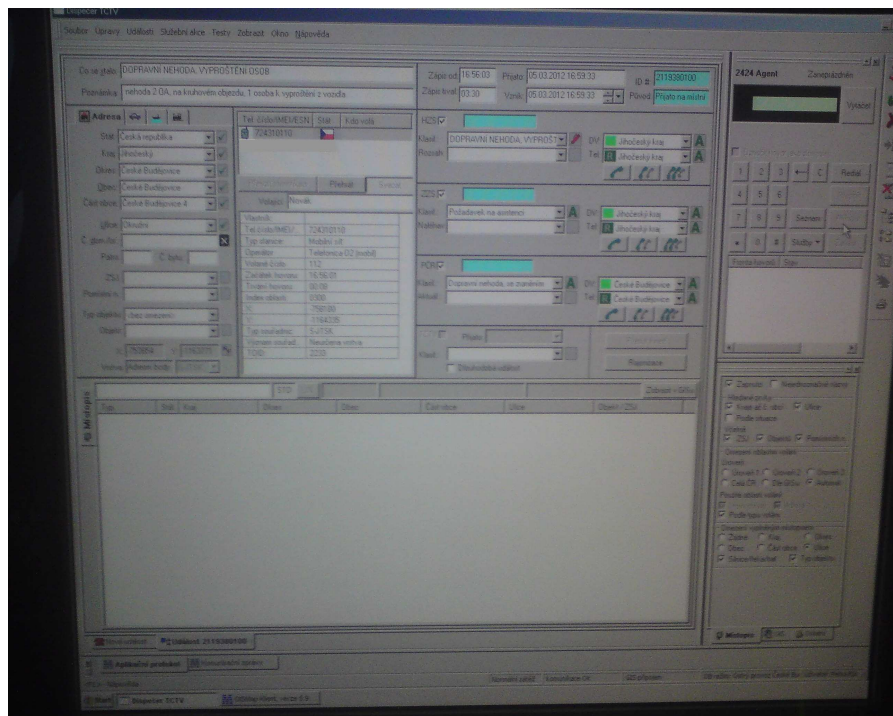


GIS Map Klient (Zdroj: HZS JčK)

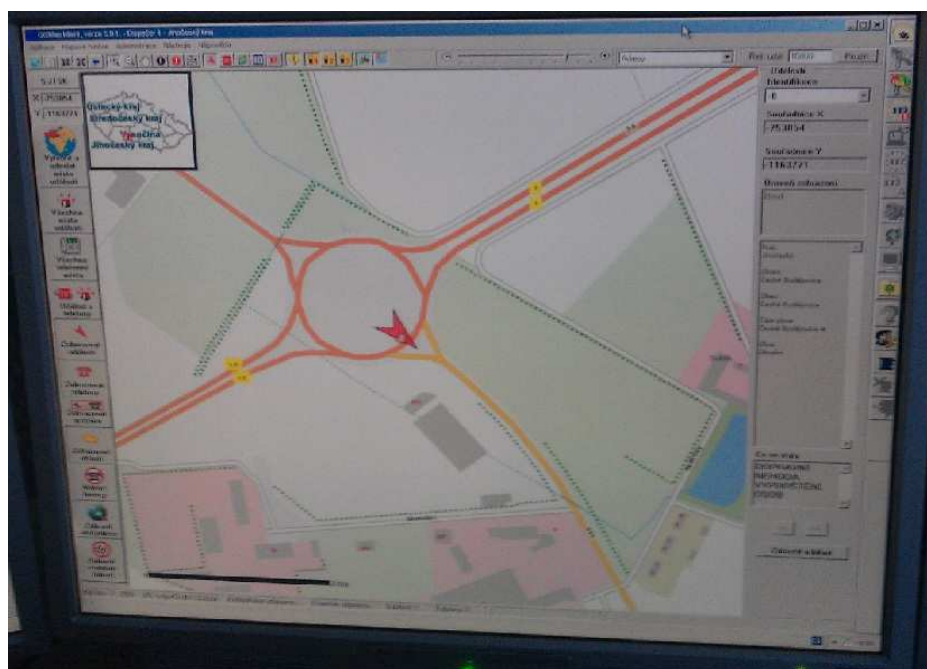
Jméno	Pracoviště	Dispečerka	Telečíslo	ANG	NĚM	SPA	RUS	FRA	ITA	POL	Stav	Čas stavu
Bohumila	10. Dispečer	Praha	1030								Aktivní	16:39:28
Eva	6. Dispečer	Kladno	1226								Aktivní	16:41:16
Vladislav	4. Dispečer	Píseň	2024								Aktivní	16:38:57
150_Petr	13. Dispečer	Praha	1032								Aktivní	16:33:10
Petr	1. Dispečer	Pardubice	3821								Aktivní	16:36:53
Anna	3. Dispečer	Hradec Krá...	1823								Aktivní	16:38:18
Jakub	3. Dispečer	Zlín	3423								Hovoří	16:41:19
Josef	2. Dispečer	Zlín	3422								Aktivní	16:39:55
Václav	4. Dispečer	České Bud...	2424								Hovoří	16:41:27
Petra	8. Dispečer	Kladno	1228								Aktivní	16:40:42
Jaroslav	4. Dispečer	Olomouc	3024								Aktivní	16:38:24
Irena	3. Dispečer	Karlovy Vary	2223								Aktivní	16:39:37
Jana	3. Dispečer	České Bud...	2423								Aktivní	16:36:45
Daniela	3. Dispečer	Olomouc	3023								Zaneprázdněn	06:56:37
Martin	3. Dispečer	Kladno	1223								Aktivní	16:41:10
Kristóvová	2. Dispečer	Jihlava	2622								Přestávka	15:57:48
Libor	3. Dispečer	Jihlava	2623								Aktivní	16:35:45
Mirka	1. Dispečer	České Bud...	2421								Aktivní	16:41:18
Eva	4. Dispečer IBC	Ostrava	4224								Aktivní	16:41:09
Milan	2. Dispečer IBC	Ostrava	4222								Aktivní	16:40:47
René	4. Dispečer	Karlovy Vary	2224								Přestávka	14:54:48
Jana	1. Dispečer	Olomouc	3021								Aktivní	16:40:20
Aleš	7. Dispečer IBC	Ostrava	4227								Přestávka	16:04:52
David	1. Dispečer IBC	Ostrava	4221								Aktivní	16:37:31
Jan	1. Dispečer	Kladno	1221								Aktivní	16:40:47
Alena	3. Dispečer	Ústí nad La...	1423								Aktivní	16:35:31
Pavol	7. Dispečer	Praha	1027								Aktivní	16:38:44
Vítězslav	2. Dispečer	Brno	3222								Aktivní	16:37:53
Marek	6. Dispečer IBC	Ostrava	4226								Aktivní	16:38:06
Sylvie	4. Dispečer	Ústí nad La...	1424								Aktivní	16:35:09
Irina	4. Dispečer	Pardubice	3824								Aktivní	16:38:53
Jana	3. Dispečer IBC	Ostrava	4223								Aktivní	16:38:33
150_Vla...	15. Dispečer	Praha	1034								Aktivní	11:32:48
Lumír	3. Dispečer	Brno	3223								Hovoří	16:40:54
Petra	9. Dispečer	Praha	1029								Aktivní	16:38:11
Jan	1. GRHZS	Praha	1061								Neznámý	15:45:56
Petr	1. Dispečer	Hradec Krá...	1821								Aktivní	16:37:24

Seznam dispečerů přihlášených do systému TCTV v ČR a jejich jazykové znalosti  
(Zdroj: HZS JČK)

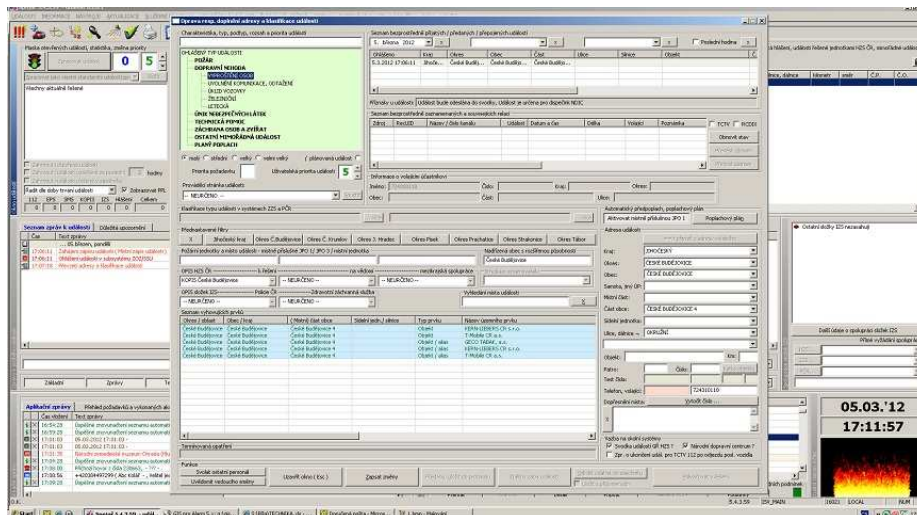
**Příloha D – Zobrazení příjmu volání na tísňovou linku 112 a přenos informací o mimořádné události (nehodě 2 osobních vozidel) na OPIS HZS JČK**



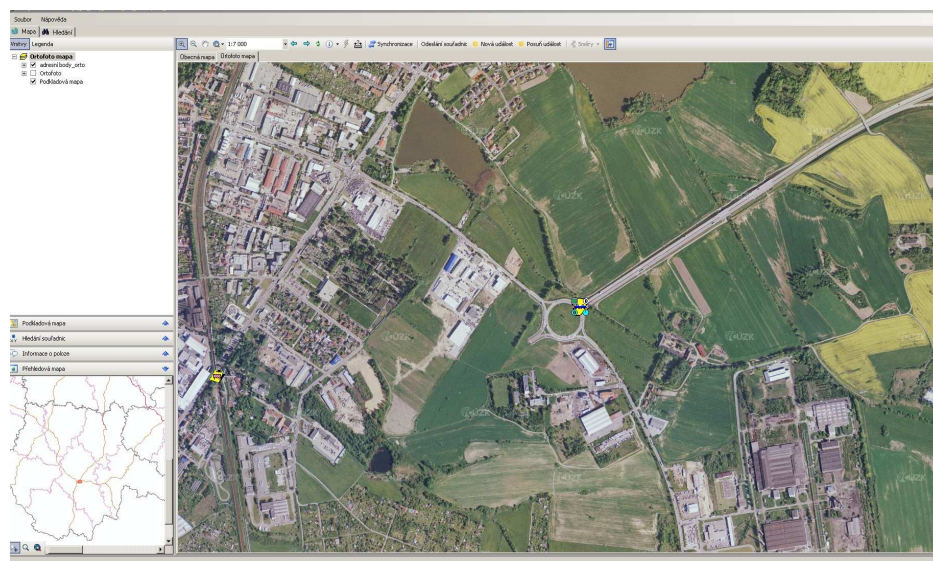
Zobrazení přijetí volání na tísňovou linku 112 a zaznamenání informace o mimořádné události (Zdroj: HZS JČK)



Zobrazení místa mimořádné události (Zdroj: HZS JČK)



Zobrazení informace o mimořádné události předané tzv. datovou větou na OPIS HZS JČK (Zdroj: HZS JČK)



Letecký pohled na mimořádnou událost v aplikaci GISMap Klient (Zdroj: HZS JČK)

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Daniela Valková**

**Obor: Evropskohospodářská studia**

**Forma studia: Kombinovaná**

**Název práce: Vývoj operačních a informačních středisek HZS Jihočeského kraje  
v souvislosti se zavedením tísňové linky 112**

**Rok: 2012**

**Počet stran textu bez příloh: 55**

**Celkový počet stran příloh: 6**

**Počet titulů české literatury a pramenů: 20**

**Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 0**

**Počet internetových zdrojů: 8**

**Vedoucí práce: Mgr. Martin Novotný**