

**ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI**  
**FAKULTA STROJNÍ**

Studijní program: B 2341 Strojírenství  
Studijní zaměření: Zabezpečování jakosti

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Procesní řízení na tísňové lince Policie ČR, Linka 158

Autor: **Michal ŠVÉDA**  
Vedoucí práce: **doc. Ing. Helena ZÍDKOVÁ, Ph.D.**

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta strojní

Akademický rok: 2012/2013

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michal ŠVÉDA**  
Osobní číslo: **S12B0224K**  
Studijní program: **B2341 Strojírenství**  
Studijní obor: **Zabezpečování jakosti**  
Název tématu: **Procesní řízení na tísňové lince Policie ČR, Linka 158**  
Zadávající katedra: **Katedra technologie obrábění**

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

1. Úvod - Police ČR, Krajské ředitelství hl. m. Prahy a cíle práce
2. Management rizik podle ČSN ISO 31 000, s přihlédnutím k normám ISO řady 9000
3. Úloha tísňové linky v praxi, procesní řízení linky 158 - současný stav v Praze
4. Studie možností optimalizace procesu s ohledem na ČSN ISO 31 000 a možnosti zapojení v ČR
5. Závěr a hodnocení

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**  
Rozsah pracovní zprávy: **30 - 40 stran**  
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**  
Seznam odborné literatury:

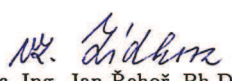
ČSN ISO 9001:2009 - Systém managementu kvality  
ČSN ISO 9004:2009 - Management pro udržitelný úspěch organizace - přístup řízení kvality  
ČSN ISO 31 000 - Management rizik - principy a směrnice  
Interní materiály PČR ZPPP č. 125/2009 Sb.  
Zákon č. 273/2008 Sb. Zákon o Policii České republiky  
Intranet Policie ČR

Vedoucí bakalářské práce: **Doc. Ing. Helena Zídková, Ph.D.**  
Katedra technologie obrábění  
Konzultant bakalářské práce: **Doc. Ing. Helena Zídková, Ph.D.**  
Katedra technologie obrábění

Datum zadání bakalářské práce: **29. října 2012**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **28. června 2013**

  
Doc. Ing. Jiří Staněk, CSc.  
děkan



  
Doc. Ing. Jan Řehoř, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Plzni dne 31. října 2012

## **Prohlášení o autorství**

Předkládám tímto k posouzení a obhajobě bakalářskou práci, zpracovanou na závěr studia na Fakultě strojní Západočeské univerzity v Plzni. Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně, s použitím odborné literatury a pramenů, uvedených v seznamu, který je součástí této bakalářské práce.

Nesouhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně, práce obsahuje interní akty Policie České republiky.

V Plzni dne: 28.6.2013

podpis autora

## **Poděkování**

Děkuji doc. Ing. Heleně ZÍDKOVÉ, Ph.D. za vedení bakalářské práce, její cenné rady a připomínky.

Michal Švéda

## ANOTAČNÍ LIST DIPLOMOVÉ (BAKALÁŘSKÉ) PRÁCE

<b>AUTOR</b>	Příjmení Švéda	Jméno Michal
<b>STUDIJNÍ OBOR</b>	B 2341R001/20 Zabezpečování jakosti	
<b>VEDOUcí PRÁCE</b>	Příjmení (včetně titulů) doc. Ing. ZÍDKOVÁ, Ph.D.	Jméno Helena
<b>PRACOVIŠTĚ</b>	ZČU - FST - KTO	
<b>DRUH PRÁCE</b>	<b>DIPLOMOVÁ</b>	<b>BAKALÁŘSKÁ</b> Nehodící se škrtněte
<b>NÁZEV PRÁCE</b>	Procesní řízení na tísňové lince Policie ČR, Linka 158	

<b>FAKULTA</b>	strojn <sup>í</sup>	<b>KATEDRA</b>	KTO	<b>ROK ODEVZD.</b>	2013
----------------	---------------------	----------------	-----	--------------------	------

### POČET STRAN (A4 a ekvivalentů A4)

<b>CELKEM</b>	42	<b>TEXTOVÁ ČÁST</b>	35	<b>GRAFICKÁ ČÁST</b>	7
---------------	----	---------------------	----	----------------------	---

<b>STRUČNÝ POPIS (MAX 10 ŘÁDEK)</b> <b>ZAMĚŘENÍ, TÉMA, CÍL POZNATKY A PŘÍNOSY</b>	Bakalářská práce je zaměřena na proces řešení oznámení na tísňovou linku. V první části je popsána nutnost provozu tísňové linky, v dalších kapitolách je popsán současný stav kvality volání na tísňovou linku policie a to linku 158 a také na tísňovou linku 112. Cílem této bakalářské práce je návrh řešení celého výsledku oznámení, s popisem současného stavu a návrhem optimalizace vývoje k zlepšení kvality tohoto stavu.
<b>KLÍČOVÁ SLOVA ZPRAVIDLA JEDNOSLOVNÉ POJMY, KTERÉ VYSTIHUJÍ PODSTATU PRÁCE</b>	Policie ČR, tísňová linka 158, oznámení, tísňové volání, operační důstojník, lustrační zařízení, maják 158

## SUMMARY OF DIPLOMA (BACHELOR) SHEET

<b>AUTHOR</b>	Surname Švéda	Name Michal
<b>FIELD OF STUDY</b>	B 2341 Quality Control	
<b>SUPERVISOR</b>	Surname (Inclusive of Degrees) doc. Ing. ZÍDKOVÁ, Ph.D.	Name Helena
<b>INSTITUTION</b>	ZČU - FST - KTO	
<b>TYPE OF WORK</b>	<del>DIPLOMA</del>	<b>BACHELOR</b> <b>Delete when not applicable</b>
<b>TITLE OF THE WORK</b>	Process management on the emergency line the Czech police, Line 158	

<b>FACULTY</b>	Mechanical Engineering	<b>DEPARTMENT</b>	KTO	<b>SUBMITTED IN</b>	2013
----------------	------------------------	-------------------	-----	---------------------	------

### NUMBER OF PAGES (A4 and eq. A4)

<b>TOTALLY</b>	42	<b>TEXT PART</b>	35	<b>GRAPHICAL PART</b>	7
----------------	----	------------------	----	-----------------------	---

<b>BRIEF DESCRIPTION</b>  <b>TOPIC, GOAL, RESULTS AND CONTRIBUTIONS</b>	Bachelor thesis provides solutions notification to the emergency line . The first section describes the need for emergency operation. Other chapters describe the current state of the quality of calls to the police emergency line and 158 line and the emergency line 112. The aim of this work is to address the results announcement, describing the current state of development and design optimization to improve quality of this situation .
<b>KEY WORDS</b>	The Czech Republic Police, emergency line 158, announcements, emergency call, operations officer, lustration, a beacon of 158

## Obsah

Obsah.....	1
1. Úvod.....	2
1.1 Seznámení s policií ČR.....	2
1.2 Historie policie a četnictva.....	3
1.3 Postavení a význam Policie ve společnosti.....	4
1.4 Hierarchie policie.....	4
1.5 Úkol policie.....	5
1.6 Krajské ředitelství hl. m. Prahy.....	6
1.7 Cíle práce.....	7
2. Rozlišení policie.....	8
2.1 Policie České republiky.....	8
2.2 Obecní (městská) policie.....	8
2.3 Vojenská policie.....	9
3. Středisko tísňového volání základních složek integrovaného záchranného systému.....	10
3.1 Popis důležitosti střediska tísňového volání.....	11
3.2 Princip funkce a popis činnosti operačního střediska.....	11
3.3 Složky integrovaného záchranného systému.....	12
3.4 Rozlišení přijatých tísňových volání.....	14
3.5 Úkoly integrovaného záchranného střediska.....	14
3.6 Zákonné opodstatnění a zřízení integrovaného záchranného sboru.....	15
3.7 Udržitelnost stavu.....	15
4. Popis současného stavu.....	16
4.1 Plánování služeb policistů.....	16
4.2 Úloha tísňové linky v praxi.....	17
4.3 Komunikace neslyšících s tísňovou linkou.....	18
4.4 Procesní řízení tísňové linky – současný stav v Praze.....	19
5. Možnosti vzniku rizik.....	23
5.1 Volání na tísňovou linku.....	23
5.2 Management rizik podle ČSN ISO 31 000, s přihlédnutím k normám ISO 9 000.....	24
5.3 Zneužití tísňové linky.....	26
5.4 Technické riziko.....	26
5.5 Riziko odmítnutí příchozího volání.....	27
6. Návrh řešení problému.....	28
6.1 Umístění lustračního zařízení.....	28
6.2 Studie možností optimalizace procesu s ohledem na ČSN ISO 31 000.....	30
6.3 Možnost zapojení v ČR.....	30
7. Závěr a hodnocení.....	33
8. Seznam použité literatury.....	35
9. Internetové a Intranetové zdroje Policie.....	36
10. Seznam příloh.....	37



## 1. Úvod

První kapitola seznamuje s fungováním policie, její historií, postavením a úkolem policistů vůči občanům v České republice.

### 1.1 Seznámení s policií ČR

Každý z nás se každodenně setkává, ať přímo nebo nepřímo s vlivem policie na kvalitu života. Ať už je to při cestě do práce, kdy potká policejní hlídku, případně se dozvídá z médií dopravní zpravodajství, doslýchá se o událostech, které se odehrávají, případně už jen pocit, kdy v případě potřeby může zavolat na linku 158, 112, případně další tísňové linky, a tím získat pocit bezpečí. Také je ovlivněn zákony a vyhláškami měst a obcí, kterými se musí řídit a policie vykonává dohled na jejich dodržování, a při porušení provádí jejich sankcionování. Na obrázku číslo 1 je, pro seznámení, ukázána budova Místního oddělení policie v Praze 6.



Obrázek č. 1 **Budova Místního oddělení policie, Praha 6, Pelléova 21**

zdroj: <http://www.firmy.cz/detail/2178559-or-praha-i-mistni-oddeleni-policie-dejvice-praha-bubenec.html>

Tísňová linka je k dispozici nepřetržitě, a je možno využít například další čísla integrovaného záchranného sboru, a to 150 – hasičský záchranný sbor, nebo 155 – rychlá záchranná služba. Kvalitu služeb, za které se zaručuje stát, si každý ověří pouze v případě, že se opravdu něco stane a dotyčný člověk potřebuje pomoc. Policie se prezentuje nahranými scénkami a různými reportážemi v médiích při příležitostech jako jsou dětský den, Den s policií a podobně, ale každý velmi dobře ví, že teorie a praxe jsou naprosto odlišné.

Jak je výše uvedeno, na tísňovou linku se lidé obrací v případě, kdy potřebují pomoc a jsou v určité krajní nevyhnutelné situaci a působí na ně stres a další negativní okolní vlivy. Od zavolání na tísňovou linku očekávají precizní práci a pomoc při řešení tísňové situace. Proto by tato služba měla být se stále více s rozvojem doby pokročilejší a efektivnější. Jelikož je toto mou náplní práce, práce by tímto měla přispět ke zlepšení stávající situace.

U policie pracuji necelých 8 let, z toho více než 5 let u tísňové linky policie, kde popisem mé práce je řešení akutních stavů ohrožující veřejný pořádek a zájmy chráněné ústavou a zákony ČR. Během výkonu služby se setkávám s komplikacemi, které by bylo možno jednoduchým způsobem odstranit, tím zvýšit kvalitu poskytovaných služeb. Tato práce má za účel nastítnit problematiku s ní spojenou a jak poskytnout co největší komfort pro občany a policisty samotné.

## 1.2 Historie policie a četnictva

Již v historii bylo snahou stíhat zločince a jiná individua, která páchala trestnou činností, bylo zapotřebí vést jejich evidenci a eliminovat tento jev. Náš stát patřil do roku 1918 do rakouské části habsburské monarchie, čímž byl ovlivněn vývoj a organizace bezpečnostní služby. Snaha státu pro řešení bezpečnostních otázek spadala do druhé poloviny 19. stol., kdy došlo k právní úpravě činnosti státních policejních úřadů, zavedení četnictva po lombardském vzoru a o několik let později byla zavedena samospráva, v rámci níž mohla začít působit komunální policie. Základem pro vznik četnictva byla přednostní ochrana hlavy státu. Četnictvo bylo organizovaným ozbrojeným bezpečnostním sborem, který udržoval veřejný pořádek a bezpečnost na celém území ČSR. Po vzniku Československého státu v říjnu 1918 recipoval

právní řád (zákon č. 11/1918 Sb. z. a n. - tzv. „recepční norma“) a v souvislosti s tím i stávající právní systém, do jeho služeb přešla rakouská organizace státních policejních úřadů, četnictva i komunální policie. Uchazeči o zařazení do ozbrojených složek museli projít náročným kritériem, přičemž byl kladen velký důraz na politický profil, fyzické a osobní předpoklady. Služba v četnictvu byla prestižní záležitostí.

Mimo jiné na našem území působilo ministerstvo vnitra, které mělo širokou působnost, zabývalo se otázkami státní správy, bezpečnostními otázkami a dalšími velmi rozličnými agendami. Ve dvacátých letech se staralo o agendu státního a trestního řízení, polepšoven a donucovacích pracoven. Dále se staralo se o vydávání pasů, občanství, řešilo otázky vystěhovalectví a přistěhovalectví, sčítání obyvatel, statistiky, automobilismus, odškodňování civilistů poškozených válkou, registrací různých spolků a klubů.

Policie České republiky byla zřízena jako ozbrojený bezpečnostní sbor zákonem č. 283/1991 s účinností od 1. ledna 1993. Zákon České národní rady o Policii České republiky, který je v současnosti neplatný, a je změněn ze dne 17. srpna 2008 o Policii České republiky zákonem č. 273/2008 Sb. s účinností od 1. ledna 2009.

### **1.3 Postavení a význam Policie ve společnosti**

Policie České republiky je podřízena ministerstvu vnitra, a je tvořena policejním prezidiem, útvary s celostátní působností, krajskými ředitelstvími policie a jejich útvary. Dle zákona je zřízeno 14 krajských ředitelství policie, v každém kraji je zastoupeno jedno krajské ředitelství. V současnosti je u policie zařazeno 37 000 policistů a 11 000 zaměstnanců policie. Policie je obrazem společnosti.

### **1.4 Hierarchie policie**

Policejní prezident má za úkol řídit činnost policie a zodpovídá se Ministerstvu vnitra, kterému je policie podřízena.

Řetězec podřízenosti jednotlivých částí vypadá takto: Ministerstvo vnitra – policejní prezídium – jednotlivá krajská ředitelství – jednotlivé územní obvody. Další dělení dle hodnostního rozlišení, od nejvyššího po nejnižší a to generálské, důstojnické a praporčické hodnosti. Struktura Policie ČR je znázorněna na schématu č. 1.

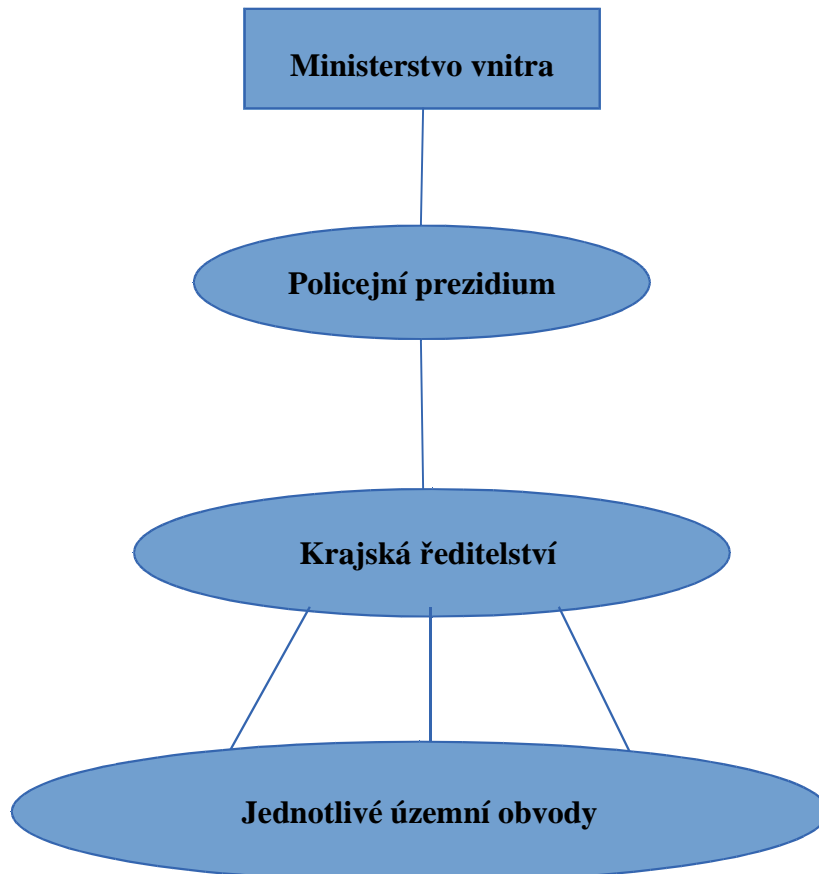


Schéma č. 1 Struktura Policie ČR

## 1.5 Úkol policie

Je přesně vymezen v zákoně č. 273/2008 Sb. v ust. § 2 Policie slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob, majetku a veřejný pořádek. Předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku, bezpečnosti svěřené jí zákony,

přímo použitelnými předpisy Evropských společenství nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu (dále jen „mezinárodní smlouva“).

## 1.6 Krajské ředitelství hl. m. Prahy

Krajské ředitelství hl. m. Prahy se dělí na IV. obvodní ředitelství znázorněných na obr.č.2:

Praha I, dále Praha 1, 6, 7

Praha II, dále Praha 2, 5

Praha III, dále Praha 3, 8, 9

Praha IV, dále Praha 4, 10



Obrázek č. 2 Rozdělení krajského ředitelství hlavního města Prahy

zdroj:

<http://www.policie.cz/clanek/obvodni-reditelstvi-policie-struktura-a-kontakty-707350.aspx>

## 1.7 Cíle práce

Cílem práce je navrhnout především zefektivnění činnosti hlídek pohotovostní motorizované jednotky, linky 158, případně dalších motorizovaných autohlídek a zjednodušení komunikace mezi hlídkou a operačním střediskem či mezi jednotlivými hlídkami. Obrázek č. 3 ukazuje část policejního vozového parku.



Obrázek č. 3 **Policejní vozový park**

zdroj: <http://www.mvcr.cz/obrazek/nova-policejni-auta.aspx>

## **2. Rozlišení policie**

Druhá kapitola má za úkol seznámit se strukturou policie a jejími jednotlivými složkami. Při slově policie si každý vybaví Policii České republiky, případně městskou (obecní) policii. Ovšem na našem území má působnost i vojenská policie, proto použiji následné rozlišení pojmů. Tématem bakalářské práce je pouze zájem o Policii České republiky.

### **2.1 Policie České republiky**

Policie České republiky je zřízena státem. Řízena zákonem o Policii České republiky, příslušníci policie jsou občané České republiky starší 18 let, s minimálním středoškolským vzděláním, trestně bezúhonní a musí při přijetí projít fyzickou, psychickou a zdravotní prohlídkou. Jsou zařazeni ve služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů a řídí se zákonem č. 361/2003 Sb.

### **2.2 Obecní (městská) policie**

Dle zák. č. 553/1991 dle ust. § 1 odst. 4 je Obecní policie zřízena obcí, která je městem nebo statutárním městem. V hlavním městě Praze se označuje jako městská policie. Strážníkem se může stát dle ust. § 4 zák. č. 553/1991, občan České republiky, který je bezúhonný, spolehlivý, starší 21 let, zdravotně způsobilý, dosáhl středního vzdělání s maturitní zkouškou a má osvědčení o splnění stanovených odborných předpokladů.

Dle ust. § 2 obecní policie má za úkol zabezpečovat místní záležitosti veřejného pořádku, kde v rámci působnosti obce plní další úkoly, pokud tak stanoví zákon č. 553/1991 nebo zvláštní zákon.

Dle ust. § 3 obecní policie má spolupracovat v rozsahu stanoveném tímto zákonem nebo zvláštním právním předpisem s Policií České republiky, státními orgány a orgány územních samosprávných celků.



Dle ust. § 5 Obecní policie může úkoly jí svěřené plnit i na území jiné obce, pokud tak stanoví výše uvedený zákon, nebo zvláštní zákon.

## 2.3 Vojenská policie

Řízena zákonem č. 124/1992 Sb. dle ust. § 1. Vojenská policie v rozsahu vymezeném tímto zákonem má plnit úkoly policejní ochrany ozbrojených sil, vojenských objektů a jeho materiálu, také ostatního majetku státu, s nímž hospodaří Ministerstvo obrany. Vojenským policistou může být pouze voják z povolání.

Dle ust. § 2 Vojenská policie působí vůči

- a) vojákům v činné službě (dále jen "vojáci"),
- b) osobám, které se nacházejí ve vojenských objektech a v prostoru, kde probíhají vojenské akce, a dále vůči osobám, které páchají trestnou činnost či přestupky spolu s vojáky nebo proti vojenským objektům, materiálu nebo ostatnímu majetku státu, s nímž hospodaří Ministerstvo obrany. Na obrázku č.4 je vidět zásah vojenské policie.



Obrázek č. 4, Zásah vojenské policie

zdroj:[http://www.lidovky.cz/pri-zasahu-selhali-jednotlivci-rika-novy-sef-vojske-policie-p6x-/zpravy-domov.aspx?c=A110315\\_183824\\_In\\_domov\\_ter](http://www.lidovky.cz/pri-zasahu-selhali-jednotlivci-rika-novy-sef-vojske-policie-p6x-/zpravy-domov.aspx?c=A110315_183824_In_domov_ter)



### 3. Středisko tísňového volání základních složek integrovaného záchranného systému

Středisko integrovaného záchranného systému je řídicím střediskem pro jednotlivé kraje ve kterých je umístěno. Je napojeno na nižší okresní střediska se kterými spolupracuje na řešení dané události. Stálými orgány pro koordinaci složek integrovaného záchranného systému je operační a informační středisko. Na tato střediska jsou svedeny linky tísňového volání, kterými jsou 112 a 150. Tato střediska jsou tvořena dalšími operačními středisky hasičského záchranného sboru, operační a informační středisko Ministerstva vnitra – Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky. Jednotlivá operační střediska mezi sebou komunikují pomocí telefonní a datové linky. Spojení řídicího operačního střediska se zasahujícími jednotkami dochází pomocí otevřeného kanálu integrovaného záchranného systému pomocí radiokomunikace sítě Pegas. Krajské operační středisko je ukazováno na obrázku č. 5.



Obrázek č. 5, **Krajské operační středisko**

zdroj:<http://www.ceses.cuni.cz/CESES-70-version1-IZS.ppt>

### 3.1 Popis důležitosti střediska tísňového volání

Středisko tísňového volání, má za úkol přijímat a zpracovávat jednotlivá oznámení od občanů, hromadit, ukládat a zkvalitňovat informační toky a zaznamenávat je do systému. Podílet se na odstranění škod a předcházet jejich vznikům. Rychlým způsobem vyrozumět jednotlivé složky potřebné k rychlému zásahu. V souvislosti s tím je potřeba rozvoj počítačové a komunikační techniky, kdy se jedná především o techniku komunikace, pomocí internetu, a mobilní spojovací zařízení.

Nepřetržitá komunikace je nutností spolupráce mezi policií, záchrannou službou, hasiči při řešení krizové situace. Spolupráce mezi těmito složkami vždy byla, je a bude, ovšem každá složka má jiné pracovní náplně a pravomoci, a proto je důležitá jejich spolupráce a společný postup řízení, toku informací a sdělování si požadavků.

Integrovaný záchranný sbor má možnost také řídit činnost ostatních složek, při mimořádných událostech. Těmito složkami jsou ti, kteří chtějí pomoci, můžou nebo mají za úkol pomoci při řešení mimořádných událostí. Zpracovává poplachový plán, řídí výstavbu a provoz informačních a komunikačních sítí, plní úkoly operačního a informačního střediska, kde usměrňuje integrovaný záchranný sbor na úrovni kraje.

### 3.2 Princip funkce a popis činnosti operačního střediska

Operační středisko má v popisu činnosti koordinovat postup jednotlivých složek integrovaného záchranného systému, připravovat se na mimořádné události, provádět organizaci záchranných a likvidačních prací.

Integrovaný záchranný sbor má vyjadřovat pravidla spolupráce a řídit jednotlivé materiální, lidské a právní zdroje k provedení záchrany nebo likvidace co nejúčinněji a nejehospodárněji. Činnost řízení spočívá ve třech postupech, a to taktickém postupu – velitel zásahu (štáb, typové činnosti složek), operačním postupu (poplachový plán integrovaného záchranného

sboru) a strategickém postupu – Ministerstvo vnitra, hejtman, primátor hl. m. Prahy/starosta obce s rozšířenou místní působností (krizový štáb, havarijní plán, dohody). V jednotlivých krajích se vyskytuje celá řada odlišností, které způsobují nejednotnost úrovně poskytované veřejné služby. To je zapříčiněno nejednotnou úrovní technického i technologického operačního řízení, což se projeví při předávání informací mezi jednotlivými integrovanými operačními středisky.

### 3.3 Složky integrovaného záchranného systému

Složky je možno rozdělit na základní a ostatní složky.

Mezi základní hlavní složky patří:

1) Hasičský záchranný sbor České republiky,

který je zřízen zákonem č. 238/2000 Sb. jeho úkol je hašení požárů, záchranné práce při mimořádných událostech, úkoly k ochraně obyvatel, podílí se na evakuaci obyvatel, varování obyvatel, označování oblastí s výskytem nebezpečných látek, dekontaminaci postižených obyvatel nebo majetku, na humanitární pomoci obyvatelstvu a zajištění podmínek pro jeho nouzové přežití.

Je tvořen:

Generálním ředitelstvím Hasičské záchranné služby, které je součástí Ministerstva vnitra, a Hasičskými záchrannými sbory krajů.

Jednotky požární ochrany zařazené do plošného pokrytí kraje

- jednotky Hasičského záchranného sboru kraje
- jednotky Hasičského záchranného sboru podniku
- jednotky sboru dobrovolných hasičů obce
- jednotky sboru dobrovolných hasičů podniku

2) zdravotnická záchranná služba,

která je zřízena zákonem č. 20/1966, a má za úkol poskytnout přednemocniční neodkladnou péči, kde se především jedná o péči o postižené na místě vzniku jejich úrazu nebo náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu při převozu k dalšímu potřebnému odbornému lékařskému ošetření.

Záchrannou službu zřizuje kraj a výkonnými složky zdravotnické záchranné služby jsou:

- rychlá lékařská pomoc
- rychlá zdravotnická pomoc
- letecká záchranná služba

3) Policie České republiky,

která je zřízena zákonem č. 273/2008 Sb. a má za úkol chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropských společenství nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu.

Mezi ostatní složky patří:

- vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil (Armáda ČR, Vojenská kancelář prezidenta republiky, Hradní stráž)
- ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory (Vězeňská služba, Bezpečnostní informační služba, Orgány celní správy, Obecní policie atd.)
- ostatní záchranné sbory (Horská služba, Vodní záchranná služba, Báňská záchranná služba, Speleologická záchranná služba atd.)
- orgány ochrany veřejného zdraví (Ministerstvo zdravotnictví, krajské hygienické stanice, Ministerstvo obrany, Ministerstvo vnitra)
- havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby (např. komunální složky zajišťující odstraňování poruch vodovodního kanalizačního řádu, odstraňování poruch nebo havárií plynových rozvodů, pohotovostní služby energetických závodů, odtahové služby)
- zařízení civilní ochrany obyvatelstva – součást právnických osob, které jsou určeny k ochraně obyvatelstva.

- neziskové organizace a sdružení občanů která lze využít k záchranným a likvidačním pracím (Adra, Člověk v tísni, Lékaři bez hranic)
- odborná zdravotnická zařízení na úrovni fakultních nemocnic

### **3.4 Rozlišení přijatých tísňových volání**

Za krizové stavy se považovány:

Stav nebezpečí – vyhlásováno je v případě živelných pohrom, ekologických nebo průmyslových haváriích, nehody nebo jiné nebezpečné situace, při němž jsou ohroženy životy a zdraví, kde intenzita nedosahuje značného rozsahu.

Stav ohrožení – je stav, kdy je bezprostředně ohrožena svrchovanost státu, územní celistvost, nebo jeho demokratické zásady.

Stav nouze - státní krizové opatření pro závažné živelné nebo průmyslové katastrofy

Na tísňovou linku lze oznámit situaci, kdy dochází k reálnému ohrožení života a zdraví, životního prostředí nebo majetku a kdy je nutno okamžitého zásahu složek integrovaného záchranného systému.

Přijaté oznámení se mohou také vztahovat k trestné činnosti, dopravním nehodám, odcizeným vozidlům, komunikačním závadám (nefunkčnost dopravního signalizačního značení), informace k odůvodněnému provedení neodkladného zákroku v případech přímého ohrožení života a zdraví, majetku nebo veřejného pořádku.

### **3.5 Úkoly integrovaného záchranného střediska**

Civilní obrana (nemá vojenský charakter), jedná se o udržování veřejného pořádku, fungování veřejných služeb, zdravotních služeb, dodržování veřejné morálky a zajištění postavení veřejných institucí

Při civilní ochraně se jedná o plnění humanitních úkolů, má za cíl chránit obyvatelstvo před nebezpečím, pomáhat odstranit účinky pohrom a vytvořit podmínky pro přežití obyvatelstva.

Výše uvedené úkoly lze rozšířit o hlášenou službu, evakuaci, poskytování a organizace úkrytů, záchranné práce, právní a náboženské služby, dekontaminace postižených oblastí či obyvatel, poskytnutí nouzového ubytování, bezodkladné pohřební služby apod.

### **3.6 Zákonné opodstatnění a zřízení integrovaného záchranného sboru**

Integrovaný záchranný sbor byl zřízen zákonem č. 239/2000 Sb. o integrovaném záchranném systému, o změně některých zákonů, jednotlivé vymezení pojmů zákona je uvedeno výše. Pro doplnění je uveden zákon č. 240/2000 Sb. o krizovém řízení a o změně některých zákonů „krizový zákon“.

### **3.7 Udržitelnost stavu**

Udržitelnost stavu je závislá na několika pilířích. Mezi tyto pilíře můžeme zařadit ekonomický pilíř, enviromentální, sociální, a technologický pilíř, které společně tvoří bezpečnostní základnu pro výstupní kvalitu služeb. Pro potřeby jednotnosti se vypracovává katalog typových činností složek integrovaného záchranného sboru při společném zásahu, kde je vycházeno ze získaných praktických zkušeností.

## 4. Popis současného stavu

Čtvrtá kapitola se snaží řešit současný stav policie a hledá slabiny, které by se daly vylepšit. Na základě rozboru současného stavu budou navržena opatření ke zlepšení kvality práce policistů.

### 4.1 Plánování služeb policistů

Každé oddělení musí vycházet z počtu policistů, které má celkem k dispozici. Jedná se proto o oddělení rozdělených podle typu, tím jsou TYP I – nad 60 policistů, TYP II – 30 – 60 policistů, TYP III – 15 - 30 policistů, TYP IV – do 15 policistů. Jelikož je u policie praktikován nepřetržitý výkon služby, nelze vycházet z maximálního počtu policistů. Většinou se pro administrativní pracovníky uplatňuje 8 hod. pracovní doba, od pondělí do pátku. Ovšem pro přímý výkon se praktikuje nejčastěji 12 hod. směna, a to v systému 2x denní směna, 24 hodin volno a 2x noční služba, po tomto má policista 4 dny volna, další možnost je 24 hodinová služba v cyklu 1x služba, 24 hodin volna a 1x služba a 5 dní volna, což je využíváno například stálou službou, hlídkami linky 158 a operačními středisky.

Dle plánu nastupuje předem určený minimální počet policistů vykonávající autohlídku v určeném obvodu do výkonu směny. Při tomto se pomocí radiostanice ohlásí operačnímu středisku, pod volacím znakem, od kdy do kdy bude vykonávat činnost, kde jí bude vykonávat, případně pokud je vybaven nadstandardním vybavením jako je třeba analyzátor alkoholu v dechu, testem na drogy, zařízením k detekci drog, defibrilátorem a jinými prostředky. Také uvede případné úkoly, které je potřeba zabezpečit, a to například účast na plánovaném bezpečnostním opatření apod.

Operační středisko tyto informace zapíše do integrovaného komunikačního a řídicího systému „DISPEČER – MAJÁK 158, kde ve složce síly a prostředky uvede zjištěné informace. Toto si překontroluje s plánovanými stavy, které předešlý den obdrželo v písemné podobě, případně uvede změny a důvody.

## 4.2 Úloha tísňové linky v praxi

Tísňová linka je zřízena zákonem o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb vydané dne 22. února 2005. Tísňové volání může každý učinit na národní číslo tísňové linky 158 a nebo na mezinárodní číslo telefonického centra linky 112.

Centrem pro telefonické volání na mezinárodní číslo 112 je specializované pracoviště Hasičského záchranného sboru České republiky, která jsou ve městech vyšších územně správních celků.

Tísňové volání se dá rozdělit do následujících tří kategorií:

1. kategorie vyžaduje okamžité řešení ze strany policie nebo jiných subjektů integrovaného záchranného systému
2. kategorie může obsahovat informace k objasnění trestné činnosti, nebo k řešení situací ohrožující život a zdraví osob či veřejného pořádku
3. kategorie jsou jinak významné události.

Vysvětlení úlohy tísňové linky ukazuje schéma č. 2.

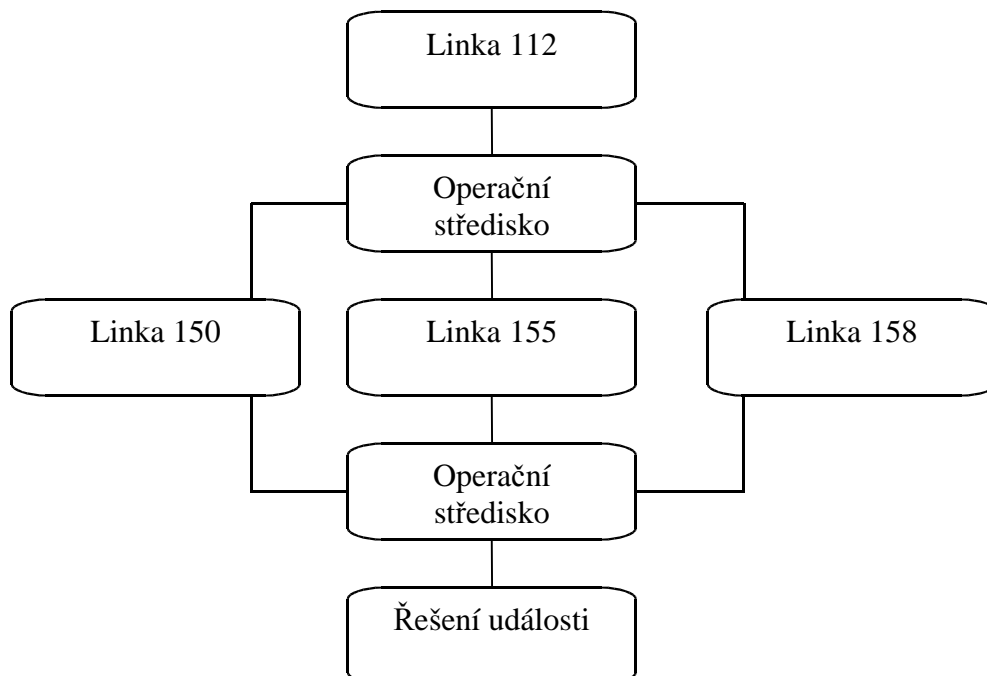


Schéma č. 2 Vysvětlení úlohy tísňové linky v praxi



Výhodou volání na mezinárodní tísňovou linku 112 pro občany cizích států nehovořících česky je jazyková vybavenost pracovníků operačního střediska. Ovšem zkušenost ukazuje, že informace vytěžené od volajícího na mezinárodní tísňovou linku jsou neúplné a často nepřesné. Z důvodu, že mezinárodní operační středisko obsluhují osoby, jenž nemají zkušenosti s policejní praxí. Další nevýhodou pro okamžitou pomoc ze strany policie je zřejmá ze schématu č. 2, protože dochází k předávání informací z operačního střediska mezinárodní linky 112 na operační středisko linky 158, což probíhá jako datová informace, ovšem malé prodlení je způsobeno právě nejen tímto přenosem, neboť informaci musí operační důstojník přijmout, zobrazit a poté provést potřebná opatření.

### **4.3 Komunikace neslyšících s tísňovou linkou**

Jelikož je v práci popisován pouze způsob oznámení učiněním volání na tísňovou linku. Práce je doplněna pro úplnost informací, že od roku 2006, je ze strany Policie České republiky vypracován projekt, který umožňuje pro neslyšící, nedoslýchavé a osoby se silnou poruchou sluchu odeslat SMS, (služba krátkých textových zpráv) na telefonní číslo tísňové linky 603 111 158. Tato služba je zaměřena pro více než půl milionu osob s poruchou sluchu. Pokud operátor tísňové linky přijme SMS je potřeba upravit komunikaci s touto osobou a je potřeba informaci odpovídajícím způsobem zpracovat. Je důležité o tomto informovat zakročující policisty, aby mohli odpovídajícím způsobem s touto osobou jednat a zaujmout adekvátní přístup.

Jak je již v práci uvedeno, jedná se o velmi mladý začínající a rozvíjející se projekt, operační středisko pro přijímání krátkých textových zpráv od osob s poruchou sluchu, je číslo přepojeno na Operační středisko Správy hlavního města Prahy, kde je sdělení zpracováno posléze předáno na jiné krajské místně příslušné operační středisko. V případě nutnosti doplnění informací probíhá komunikace operační středisko – oznamovatel pomocí krátkých textových zpráv.

#### 4.4 Procesní řízení tísňové linky – současný stav v Praze

Účastník/občan který učiní tísňové volání na jednu z linek 112 nebo 158 na operační středisko, kde dojde ke krátkému přestavení operačního důstojníka, většinou „Dobrý den, Policie České republiky, operační středisko hl. m. Prahy, co pro Vás mohu udělat“.

Volající uvede oznámení stavu skutečnosti. Operační důstojník se doptá volajícího na potřebné informace k dané události. Po zjištění všech skutečností založí novou událost v integrovaném komunikačním řídicím systému „DISPEČER – MAJÁK 158“ ke kterému se mu automaticky vygeneruje pořadové číslo, kde do nadpisu uvede stručný popis oznámení, zpravidla druh jednání, místo kde se událost odehrává. Dále vyplní druh události, čas ohlášení, způsob ohlášení a kdo oznámení přijal. Následně vyplní údaje o volajícím a jeho telefonní číslo.

Do složky „POZNATKY“, která slouží jako informace k celému tísňovému volání uvede přesný popis události, počet osob na místě, zranění osob, zda může dojít k ohrožení života nebo zdraví případně veřejného pořádku, kým nebo jak bylo vyvoláno ohrožení bezpečnosti veřejného pořádku, popis pachatele, případně informace ke konkrétnímu oznámení kdy se domlouvá s volajícím na dalším postupu. Následně vyplní operační důstojník dle místní příslušnosti příslušné oddělení policie, kterému náleží místo oznámení, odešle zjištěné informace jako datový soubor „MAJÁK 158“ jednotlivému krajskému ředitelství policie hl. m. Prahy, uvědomí příslušné jednotlivé oddělení a vyzve ho ke spolupráci.

Vybrané krajské ředitelství policie hl. m. Prahy i příslušné oddělení policie datový soubor „MAJÁK 158“ zobrazí a výběrem ze sil a prostředků provádí potřebná opatření. Pokud se jedná o akutní událost je na místo vyslána vhodná nejbližší hlídka, případně několik hlídek, aby nedošlo k ohrožení života a zdraví zasahujících policistů a policisté byli schopni událost spolehlivě vyřešit. Komunikace mezi operačním střediskem a hlídkou je prováděna radiostanicí.

Při příjezdu na místo vyrozumí radiostanicí první hlídka operační středisko na sou přítomnost na místě události a o dalších skutečnostech, které jsou zřejmé na první pohled, a po

předběžném vyhodnocení žádá o případné posily nebo jejich odvolání z události. Také může žádat o další složky integrovaného záchranného systému. Operační středisko toto uvede do poznatků k dané události a provede potřebná opatření.

Po vyřešení události na místě, zpravidla první případně zakročující hlídka podá radiostanicí závěrečnou zprávu operačnímu středisku, jak byla celá událost vyřešena, případně jakým způsobem bude dořešena a z místně příslušného oddělení provede dozorcí služba doplnění informací, případně totožnosti osob omezených na osobní svobodě do složky „Poznatky“, následně uzavře celou událost „MAJÁK 158“, a odešle zpět jako datový soubor. Na obrázku č. 6 vidíme náhled do operačního střediska v Praze.



Obrázek č. 6, **Náhled do operačního střediska**

zdroj: <http://www.hzskladno.cz/archiv.php?det=664>

Hlídky, které se z akce uvolní a nemusí plnit další úkoly, zapíše operační důstojník do složky „síly a prostředky“. Ty hlídky které plní další úkoly označí příslušným označením, aby bylo zřejmé, že je nemůže dále použít. Operační důstojník příslušného krajského ředitelství hl. m. Prahy si s časovým odstupem celou událost překontroluje a uzavře ji, případně žádá o další doplnění informací. Kompletní zápisy se pak ukládají do systému. Uložené zůstávají 3 roky, poté podléhají skartaci. Graf číslo 1 ukazuje počty volání na tísňovou linku v rozmezí let 2008 až 2012.



Graf č. 1 Počet volání na tísňové číslo 112 v roce 2012

zdroj:

<http://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

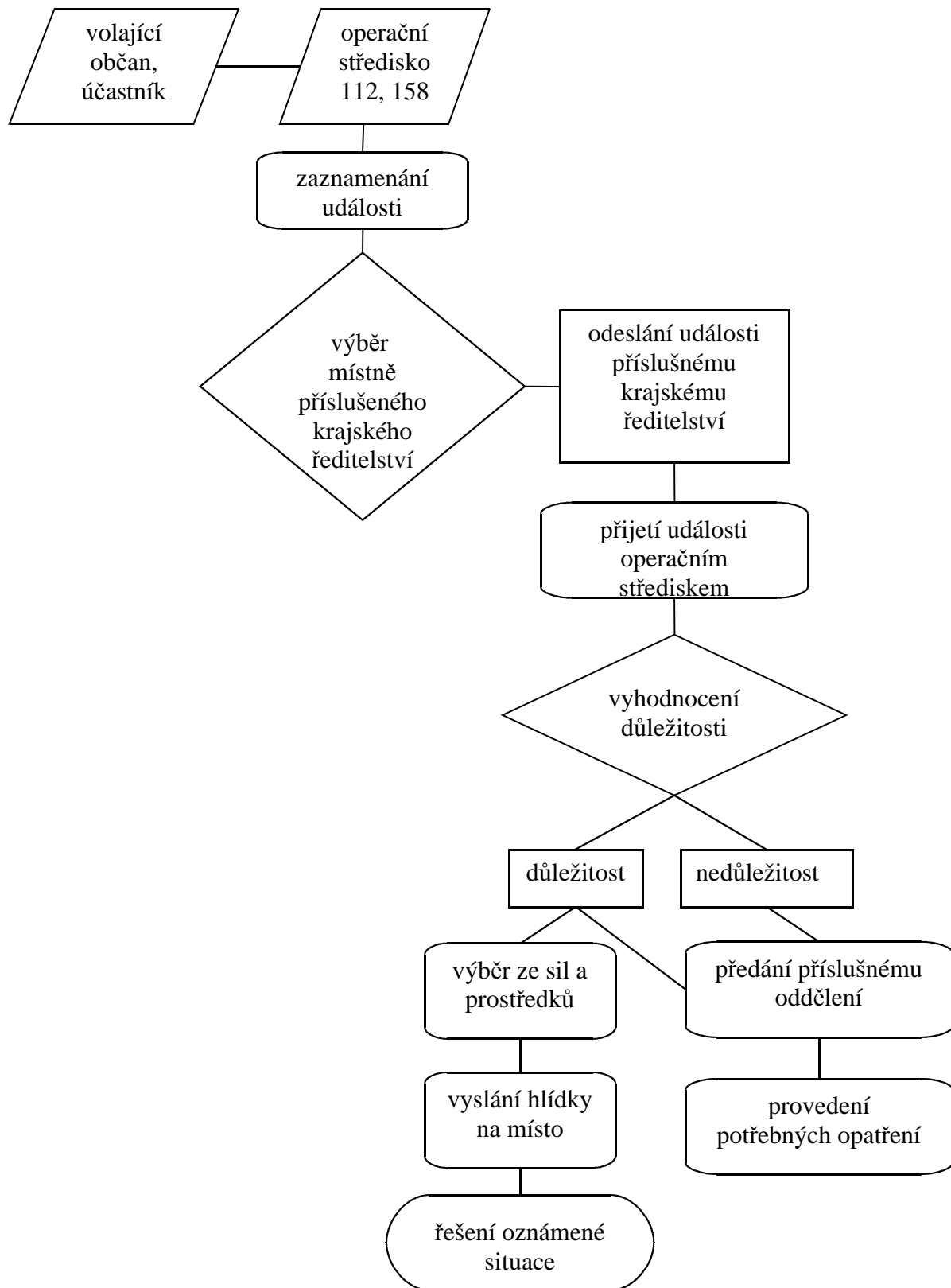


Schéma č. 3, Procesní řízení na tísňové lince v Praze, vývojový diagram

## 5. Možnosti vzniku rizik

Pátá kapitola poukazuje na možnosti vzniku rizik při zneužití tísňové linky, poukazuje na přetížení systému a nedostatečné vytěžení informací od volajícího, v poslední řadě popisuje nevyhovující stav současné komunikace.

### 5.1 Volání na tísňovou linku

Stav tísňové linky může být ovlivněn několika faktory, jako je například velký počet oznámení najednou, což bývá většinou víkendové večery, nebo i jiné další faktory, kdy na tuto linku volá několik oznamovatelů/občanů a žádají přítomnost hlídky. V souběhu s řešením jiných událostí se může stát, že dojde k opomenutí jednotlivé události, což je selhání lidského faktoru. Popřípadě může dojít k výpadku sítě a poté, i když je hlídka na blízku, nedostane informaci o dané události a na místo nedorazí. V tomto krajním případě může dojít k vážnému ohrožení lidského života a zdraví, případně dalším škodám na majetku.

V tomto případě by bylo dobré při přijetí jednotlivého oznámení, které je akutní, jej barevně označit, aby bylo řešeno obratem. Označení by bylo vhodné používat při předem vymezených konkrétních naléhavých případech v minimálním počtu. V souvislosti s vysokým počtem oznámení vzniká velké zatížení radiového kanálu a s ním spojená nemožnost vstupu do otevřeného kanálu a oznámení zprávy, tím zaniká možnost si případně přivolat pomoc dalších hlídek. Bohužel na ručních radiostanicích při stlačení nouzového tlačítka chybí GPS lokátor, který by mohl zaručit cílenou pomoc, případně určit rozmístění hlídek, efektivně je navigovat na místo události a vytvořit si tím přehled hlídek a možnost řídit jejich činnost ze strany operačního důstojníka.

Další možností vzniku rizika je podcenění dané situace, ze strany policie, případně hlídky, se kterou souvisí špatné či nedostatečné vytěžení informací od volajícího na tísňovou linku, nebo uvedené nepřesné informace z důvodu stresové události, případně přehlídnutí rizik ze strany

volajícího. Žádné tísňové volání není stejné, i když se jeví jako banální může mít nedozírné následky.

## **5.2 Management rizik podle ČSN ISO 31 000, s přihlédnutím k normám ISO 9 000**

Docílení kvalitního výstupu při řešení oznámení je školení policistů a jejich přezkušování. Každý rok se proto konají součinnostní cvičení s jinými složkami integrovaného záchranného sboru. Výsledkem je vyhodnocení spolupráce a postupu jednotlivých složek, v souvislosti s ČSN ISO 31 000 a normě ISO 9 000 se stanovují metodické pokyny a doporučené postupy. Policisté po nástupu do služebního poměru příslušníků bezpečnostního sboru Policie České republiky absolvují teoretickou přípravu ve výukových kurzech ve školních policejních střediscích. Po absolvování kurzu se zapojují do přímého výkonu služby na svém základním útvaru. Během tohoto výkonu se musí zúčastnit povinného střeleckého výcviku, kde musí složit praktické a písemné zkoušky z oblasti znalosti zákona o policii č. 273/2008 Sb. Během této doby dochází k procvičování a zdokonalování fyzické připravenosti. Dále by se každý policista měl zúčastnit služební zkoušky konané každé tři roky po celou dobu jeho působení v policejním sboru. Výstupní kvalitou jsou v některých případech děkované dopisy ze strany volajících, případně neopakovatelnost nutnosti opětovného volání na tísňovou linku.

Dalším pokusem zlepšení kvality služeb byl v minulosti projekt P1000, kde došlo k opravě služeben policie, ujednocení barevnosti a vybavenosti služeben, nákupu nových policejních vozidel se změnou barevného provedení, vytvoření hesla „POMÁHAT A CHRÁNIT“. Pokusu přizpůsobení se více osobního kontaktu policie s občanem a zapojení občana do problematiky spojené s policejní prací.

Každý komu Policie ČR poskytuje svoje služby očekává kvalitní produkt, proto je snaha v této oblasti z pouhé úrovně plnění přijatých závazků pokročit k iniciativnímu rozvíjení směrem k rozšiřování demokracie, spravedlnosti a lidských práv, se zohledněním normy ISO 9 000. V této oblasti není vázána žádnou podmínkou vyžadovanou ze strany Evropské unie, proto se snaží předstihnout ostatní členské státy unie. Toto je dosahováno vyhodnocováním jednotlivých situací, například vytvářením typových plánů, školení, různé nácviky

modelových situací, rozdělením jednotlivých úkolů které mají za výsledek poskytnutí kvalitních služeb. Snaží se o identifikaci, analýzu, hodnocení a vyhodnocení rizika v souladu s ČSN ISO 31 000. Pokyny procesního řízení jsou sestavovány odbornou komisí s ohledem na management rizik, které jsou vydávány jako závazné pokyny policejního prezidenta, navazující na metodické postupy Ministerstva vnitra v souladu s ČSN ISO 31 000 s ohledem k normám na ISO 9 000. Na obrázku č. 7 vidíme nácvik součinnosti policie při zajišťování veřejného pořádku.



Obrázek č. 7, **Nácvik policie – IV. Ročník Dne s policií**

zdroj: <http://www.policie.cz/galerie/vi-rocnik-dne-s-policii.aspx?>

[q=aW1naWQ9MjE4OTI0NTgmY3BpPTI%3d](http://www.policie.cz/galerie/vi-rocnik-dne-s-policii.aspx?q=aW1naWQ9MjE4OTI0NTgmY3BpPTI%3d)

Jelikož má policie za úkol dle zákona o policii č. 273/2008 Sb vyhledávání a předcházení trestné činnosti je třeba zkvalitnit a zefektivnit její práci. V současnosti policie disponuje v určitých směrech zastaralou technikou nebo nedostačující technikou. Lustrace osob, vozidel, věcí jsou prováděny pomocí radiostanice zavoláním na dozorčí službu, která má k dispozici kompletní přístup do databáze. Hlídka nejprve musí provést svojí identifikaci, sdělit dozorčí



službě, ve kterém systému potřebuje lustrvat, podle jakých vstupních informací, pak musí nadiktovat dané údaje, vzhledem ke kvalitě přenosu musí vstupní údaje hláskovat, což je zdlouhavé. Dozorčí služba má však na starosti běh celého oddělení a mnoho dalších povinností a nemůže se věnovat pouze jedné hlídce. Při lustraci se stává, že se hlídky dostávají do pořadí, tím se prodlužuje doba řešení události, a tím se zvyšuje riziko z prodlení.

### **5.3 Zneužití tísňové linky**

Zneužití tísňové linky je popsáno již v uváděném zákoně o elektronických telekomunikacích v ustanovení § 120 odstavce 1, písmene e) kde fyzická osoba se dopustí přestupku tím, že uskuteční zlomyslné volání na číslo tísňového volání.

V těchto případech zneužití tísňové linky se většinou jedná o osobu psychicky narušenou či dalším faktorem může být opilost jedince, který se tím baví a neuvědomuje si následky svého jednání. Policie i přes zřejmost zlomyslného volání je povinna oznámení prověřit, čímž vynakládá potřebné nemalé síly a prostředky, které by mohly být nasazeny na jiném potřebném místě.

### **5.4 Technické riziko**

V současnosti je používán jako komunikační kanálem pro operační řízení radiokomunikace sítí Pegas, která nevyhovuje současným požadavkům kladeným na operační řízení. K tomuto zajištění slouží celková modernizace sítě, jenž je podmíněna velkou finanční zátěží, ale přináší nové možnosti technologie využití.

Dalším kanálem komunikace je pomocí mobilních telefonů. To sebou nese problém možnosti odposlouchávání, proto se využívají pouze jako přenos informací nikoli dat, jde pouze o uzavřenou komunikaci mezi vybranými účastníky.

## 5.5 Riziko odmítnutí příchozího volání

Zahraniční zdroje a ukazují na stanovení počtu operátorských stanovišť, kde se vychází ze znalosti funkčních procesů probíhající na operátorském středisku a hledání efektivity jeho provozu.

Z počtu aktivních operátorů se stanoví velikost operačního střediska a jeho plnění úkolu hospodárnosti. Pro operační středisko o velikosti dvou operátorských pracovišť za předpokladu, že mohou být současně přijímány dvě tísňové zprávy, lze zadané podmínky splnit, pokud se bude řešit více než 40 000 zásahů za rok. Takový počet odpovídá při zabezpečování péče pro 350 000 – 400 000 obyvatel. Pravděpodobnost odmítnutí by měla být menší než zvolená hodnota, která je například pro podmínky požární ochrany 0,001 %. Počet operátorů se stanoví při středním počtu tísňového volání za jednotku času a střední době odbavení jednoho volání operátorem.

## 6. Návrh řešení problému

Šestá kapitola podává návrh řešení problému, seznamuje s jeho realizací v praxi a také v poslední řadě obsahuje cenový návrh.

### 6.1 Umístění lustračního zařízení

Dle mého názoru by se problém dal odstranit pořízením a vhodným umístěním lustračního zařízení na přístrojovou desku vozidel před sedadlo spolujezdce do každého vozidla. Zařízení si lze představit jako mechanicky odolný počítač zabudovaný v dotykovém monitoru, který bude napojen na GPS a kamerový systém, který dokáže zaznamenávat a dokumentovat dění před a za vozidlem a tím měřit rychlost jedoucích vozidel, dokáže pomocí kamery načíst a automaticky rozlišit SPZ, zda se jedná o odcizené vozidlo, případně odcizené SPZ. Možnost lustrace osob, vozidel a věcí přes toto zařízení, ale především by tento počítač měl dokázat převzít informace od operačního střediska, které by pouze radiostanicí vyzvalo hlídku, aby jela na událost a číslo „MAJÁKU 158“. Obrázek č. 8 ukazuje umístění tohoto zařízení ve vozidle.



Obrázek č. 8, Umístění lustračního zařízení do policejního vozu

zdroj: <http://www.policie.cz/clanek/odbor-pmj.aspx?q=Y2hudW09MTA%3D>

Hlídka by tuto událost přijala podobně jako dozorčí služba a automaticky by se jí pomocí GPS zobrazila na monitoru nejbližší trasa na místo určení. Při tom by měla hlídka kdykoliv možnost využít přesné informace, které přes zapnuté výstražné a rozhlasové zařízení (majáky) neslyší a nemusela by se opětovně dotazovat na případné skutečnosti k případnému popisu nebo útěku pachatele, oznamovatele a celé události obecně.

Další výhodou by byla možnost přijmout fotografii pachatele zaznamenané při předchozí trestné činnosti, případně fotografii pohřešované osoby. Při použití tohoto zařízení by bylo možno zefektivnit práci policie, např. vypátrání pohřešovaných osob, zvýšil by se počet vypátráných trestných činů, počet odhalených přestupků, zvýšil by se počet nalezených odcizených vozidel, práce autohlídek by se tím stala zajímavější. Obrázek č. 9 ukazuje detail lustračního zařízení.



Obrázek č. 9, Detail podobného lustračního zařízení

zdroj: <http://www.policie.cz/clanek/odbor-pmj.aspx?q=Y2hudW09MTA%3D>

V minulosti mi bylo zapůjčeno zařízení určené k vyhledávání odcizených SPZ a vozidel, jednalo se o osobní počítač (notebook) se speciálním softwarem. S tím byl spojen velký počet napájecích a propojovacích kabelů, problém s umístěním a obsluhou notebooku. Zařízení je schopno přes videokameru napojenou na notebook zaznamenávat na několik desítek metrů SPZ vozidel jedoucích i stojících, s velmi minimálním nepatrným časovým odstupem vyhodnotit jejich původ. Během 24 hodinové služby se dalo takto prověřit cca 1500 vozidel, při běžném výkonu služby.

## **6.2 Studie možností optimalizace procesu s ohledem na ČSN ISO 31 000**

Na operačním středisku slouží zkušení školení policisté, kteří mají dlouholetou praxi, je na ně kladen požadavek vysokoškolského vzdělání, kde je předpoklad, že se v kombinaci s těmito faktory se nepodcení ani nepřecení žádné oznámení. Operační důstojníci jsou povinni po zjištění všech informací, které mají od hlídky a volajícího na tísňovou linku rozhodnout jak se bude dále řešit událost a případně zvolit způsob, podle kterého budou zasahující hlídky postupovat, co vše mají provést, případně vyrozumí další složky integrovaného záchranného systému. Management rizik dle ČSN ISO 31 000, stanovuje vnitřní postupy organizace, kde při jejich dodržení je možnost zvýšit pravděpodobnost dosažení cílů, zlepšit organizaci řízení, vytvořit spolehlivou základnu pro rozhodování, plánování a posoudit rizika.

V případě možnosti, že autohlídky budou moci vpisovat do složky poznatky o události „MAJÁK 158“ údaje mohlo by dojít k možnosti, že budou informace záměrně zkreslovat nebo neuvedou vše podstatné, při zpětné vazbě nebo potřebě nebudou moci další složky policie z tohoto vycházet, jelikož se může jednat o neodkladné nebo neopakovatelné úkony.

## **6.3 Možnost zapojení v ČR**

Možnost využití tohoto zařízení vidím především ve vozidlech konajících pravidelnou autohlídku, především používaná k přímému výkonu služby. Vzhledem k vysokému počtu

zařízení, které by bylo potřeba zajistit do všech vozidel vykonávajících autohlídku, které by mělo splňovat předpoklady mechanické odolnosti, neustálému zatěžování zařízení, a při instalaci vhodných programů mělo za následek urychlení a zjednodušení komunikace a mezi operačním střediskem a autohlídkou. Díky tomu by došlo k uvolnění radiového kanálu pro další hlídky, také usnadnění a zefektivnění práce a vedlo by ke spokojenosti volajících na tísňovou linku, ale i ke zvýšení komfortu služeb občanům.

Zařízení by bylo možno, v případě vzniku poruchy vozidla, při které by se stalo vozidlo nepojízdným vyjmout a namontovat do jiného vozidla, neboť se jedná o externí zařízení umístěné na držácích s přívodem napájecích kabelů. Na obrázku č. 10 je patrné zapojení lustračního vybavení ve vozidle dálniční policie.



Obrázek č. 10, Vybavení vozidel dálniční policie, VW Passat R36

zdroj: <http://www.veciautomobilove.cz/cz/clanek/dalnicni-policie-bude-i-nadale-pouzivat-vozy-vw-passat-542/>

## 6.4 Cenový návrh, odhad ceny

Jak je již uvedeno, zařízení je ojedinělého druhu, a proto bude cena pouze orientační. Při každé zakázce přesahující cenu 40 000,- Kč je policie povinna provést výběrové řízení. Konečná cena se bude lišit rozsahem nabízených služeb a pozáručních možností garance oprav. Dalším hlediskem pro umístění do vozidel je neporušení záručních podmínek vozidla. Montáž by bylo nutno provést v autorizovaném servisu, nebo před nákupem vozidel uzavřít dohodu s dodavatelem vozidel. Rozsah použitých zařízení popisuje tabulka č. 1.

Popis zařízení	Cena [Kč]
dotykový monitor s vyšší mechanickou odolností a možností rozlišení textu při použití v rozdílných slunečních podmínkách	15.000,-
2 kusy kamer	15.000,-
2 držáky kamer + ochranné kryty, 1 držák monitoru	3.500,-
potřebná kabeláž a transformátor napětí	2.500,-
Celková odhadovaná cena zařízení pro 1 vozidlo	36.000,-

Tabulka č. 1 Rozsah použitých zařízení

Rozsah použitých softwarů:

- program „DISPEČER - MAJÁK 158“
- program na měření rychlosti
- program na lustrace SPZ pomocí kamer
- program lustrace osob, vozidel
- program informace

Cena jednotlivých programů se pohybuje okolo 50 000,- Kč, celkový cenový výsledek softwarů by činil 250 000,- Kč. Navrhované zařízení by stálo přibližně 240 000,- Kč. V ceně není zahrnuta práce spojená s montáží zařízení a instalace programů. Policie disponuje v současnosti s cca. 9 200 vozidly. Přesný počet se mění vlivem vyřazování vozidel a systemizací Policie. V tomto čísle jsou zahrnuty vozidla civilní, pracovníků služby kriminální policie a ostatních útvarů. V úvahu tedy připadá počet cca. 4 000 vozidel hlídkové služby, do kterých by přicházela v úvahu možnost umístění lustračního zařízení.

## 7. Závěr a hodnocení

Práce je rozdělena na 7 částí. V první části této práce je snaha popsat vznik a nutnost policie, její přítomnost a funkce jejího postavení ve společnosti, seznámení se s jejími nejdůležitějšími úkoly a postavením, přestavení policie.

V druhé části jsou rozlišeny druhy policie a v základech popsána jejich činnost a rozdělení jejich působnost ve společnosti.

V třetí části je popsáno středisko integrovaného záchranného systému. Popis důležitosti střediska tísňového volání a jeho funkce. Dále rozebrány složky integrovaného záchranného systému, rozlišení tísňového volání, a v neposlední řadě zákonné opodstatnění a platnou legislativu sní spojenou, a udržitelnost současného stavu tísňového volání na integrovaný záchranný systém.

Ve čtvrté části je popsán současný stav. K čemu slouží tísňová linka, jakým způsobem probíhá příjem oznámení, jak je lze rozdělit, jaké jsou výhody a nevýhody volání na tísňovou linku 158 a 112. Popsání rozdělení hlídek a jejich nasazení po jednotlivých odděleních.

Ve páté části je uvedena možnost vzniku rizik, jakým způsobem může vzniknout a jak mu předejít.

V šesté části je uveden návrh jakým způsobem, by se dal problém odstranit. Také jakým způsobem by se dal proces optimalizovat a uplatnit při výkonu hlídky.

V sedmé části je popsán konečný výstup a hodnocení návrhu a jak se k němu staví policie.

Zařízení by muselo splňovat vysoké požadavky na mechanickou odolnost, jeho maximální využití, nastavení potřebných operací a přihlášení uživatele do jednotlivých evidencí by záleželo na každém z policistů a jeho ochotě a přístupu k výkonu práce.



Pokud by se dodržely výše uvedené požadavky, bylo by zařízení nepostradatelným pomocníkem pro každodenní práci policistů v přímém výkonu služby. Zařízení by se stalo konkurentem světového měřítka s jinými policejními sbory a v této oblasti velkým uznávaným průkopníkem.

Doposud je možnost se setkat pouze s podobným systémem, ovšem s omezenými funkcemi, nebo se jednalo o zařízení, které používá pouze část těchto programů a nejedná se o jednotný ucelený celek schopný kombinace několika aktivních programů v daný okamžik.

Vzhledem ke všem zjištěným skutečnostem a preferovaným přednostem využití tohoto zařízení nedojde k realizaci použití a využití v plném rozsahu tohoto zařízení. Jednalo by se o velmi nákladnou investici, na kterou Policie České republiky v současnosti ve svých rezervách nenajde prostor. Návrhy této práce byly předloženy řídicím složkám, návrh je zaujal. Podobné zařízení se bude používat pouze v omezeném množství, s omezenými možnostmi, bude se spíše jednat o testovací provoz než o běžné použití, a to v souvislosti s vysokými finančními náklady.

## 8. Seznam použité literatury

- [1] ZVONEČEK, F., ZÍDKOVÁ, H. Co je třeba víc, rizika nebo kvalita. In *Soudobé trendy v jakosti řízení*. Praha: ISQ Praha, 2010. s. 84-89. ISBN: 978-80-7265-189-4
- [2] ZVONEČEK, F., ZÍDKOVÁ, H. *Jakost, styl života pro třetí tisíciletí*. Plzeň : Západočeská univerzita , 2003, 139 s. ISBN: 80-7043-243-8
- [3] ZÍDKOVÁ, H. Management rizik v současnosti. In *Soudobé trendy v jakosti řízení*. Praha: ISQ Praha, 2010. s. 91-100. ISBN: 978-80-7265-189-4
- [4] ZÍDKOVÁ, H. *The Machinery Risk Management*. 2010
- Zákon č. 273/2008 Sb. o Policii České republiky
- Zákon č. 283/1991 Sb. o Policii České republiky
- Zákon č. 553/1991 Sb. o Obecní policii
- Zákon č. 124/1992 Sb. o Vojenské policii
- Zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů
- Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích
- ČSN ISO 9000:2005 – Systém managementu kvality – základní principy a slovník
- ČSN ISO 9001:2008 - Systém managementu kvality
- ČSN ISO 9004:2009 - Management pro udržitelný úspěch organizace – přístup řízení kvality
- ČSN ISO 31 000 - Management rizik - principy a směrnice
- Interní materiály PČR ZPPP č. 125/2009 Sb.
- Interní materiály PČR ZPPP č. 19 ze dne 11. března 2005

## 9. Internetové a Intranetové zdroje Policie

<http://www.policie.cz/clanek/o-nas-policie-ceske-republiky-policie-ceske-republiky.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

<http://www.policie.cz/clanek/historie-policie-a-cetnictva.aspx>

<http://www.policie.cz/clanek/obvodni-reditelstvi-policie-struktura-a-kontakty-707350.aspx>

<http://www.policie.cz/galerie/vi-rocnik-dne-s-policii.aspx?q=aW1naWQ9MjE4OTI0NTgmY3BpPTI%3d>

<http://www.policie.cz/clanek/odbor-pmj.aspx?q=Y2hudW09MTA%3D>

<http://www.policie.cz/clanek/odbor-pmj.aspx?q=Y2hudW09MTA%3D>

<http://www.veciautomobilove.cz/cz/clanek/dalnicni-policie-bude-i-nadale-pouzivat-vozy-vw-passat-542/>

<http://www.mvcr.cz/obrazek/nova-policejni-auta.aspx>

<http://www.firmy.cz/detail/2178559-or-praha-i-mistni-oddeleni-policie-dejvice-praha-bubenec.html>

<http://www.ceses.cuni.cz/CESES-70-version1-IZS.ppt>

<http://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

[http://cs.wikipedia.org/wiki/Nouzov%C3%BD\\_stav](http://cs.wikipedia.org/wiki/Nouzov%C3%BD_stav)

[http://cs.wikipedia.org/wiki/Stav\\_nebezpe%C4%8D%C3%AD](http://cs.wikipedia.org/wiki/Stav_nebezpe%C4%8D%C3%AD)

[http://cs.wikipedia.org/wiki/Stav\\_ohro%C5%BEen%C3%AD\\_st%C3%A1tu](http://cs.wikipedia.org/wiki/Stav_ohro%C5%BEen%C3%AD_st%C3%A1tu)

## 10. Seznam příloh

### Vevázané přílohy

2-1 DISPEČER - MAJÁK 158  
2-2 DISPEČER – MAJÁK 158

AA 127345/261 - muž napadl servírku, Praha-MHD, zast Náměstí  
Republiky směr Florenc

druh události Fyzické napadení  
čas ohlášení 2012-09-24 14:27:32 způsob ohlášení 158  
čas zahájení 2012-09-24 14:29:38 zahájil (pracovišti) JH303372  
(AA.Majak20)

řeší útvar MOP Benediktská Praha I  
spolupracuje OO KŘP hl. města Prahy, OS PČR Praha I

oznamovatel ostraha

pohlaví neuvedeno státní příslušnost - NEZNÁMÁ poznámka -  
volající 602652811 Info35 GSM Eurotel

místo události Praha - MHD, zast Náměstí Republiky směr Flor []

#### POZNATKY

2012-09- JH303372 OO Palladium, 2. patro, Mongolian bar, mají ho chyceného,  
KŘP hl. města servírka si stěžuje na bolest břicha, ještě se s ní domluví, zda  
29:38 Prahy budou volat RZS a v případě potřeby si jim sami zavolají

2012-09- JH303372 OO  
KŘP hl. města PŘEDÁNÍ OO KŘP hl. města Prahy => OS PČR Praha I  
14:29:45 Prahy

2012-09- ZS172282 OS  
PČR Praha PŘEVZATO OS PČR Praha I a ihned zobrazeno  
14:29:51 I

2012-09- MC284401  
OO KŘP hl. RZS: jedou taky  
31:01 města  
Prahy

2012-09- JP302945 OS  
PČR Praha PŘEDÁNÍ OS PČR Praha I => MOP Benediktská Praha I  
14:31:15 I

2012-09- PP305275  
MOP PŘEVZATO MOP Benediktská Praha I a ihned zobrazeno  
14:31:21 Benediktská  
Praha I

2012-09- JP302945 OS  
PČR Praha ZARAZENO: Fáze 226  
33:14 I

2012-04-13 23:40:18	města Prahy <b>AP283691</b> OO KŘP hl. města Prahy	Fáze 227 NA MÍSTĚ ZÁSAHU
2012-04-13 23:40:43	<b>PN234031</b> OO KŘP hl. města Prahy	mělo by to být v Domažlická jizba - restaurace
2012-04-13 23:40:43	<b>DD258855</b> OS PČR Praha I	Gejzír 212 Letná NA MÍSTĚ ZÁSAHU
2012-04-13 23:40:59	<b>AP283691</b> OO KŘP hl. města Prahy	Gejzír 411 NA MÍSTĚ ZÁSAHU
2012-04-13 23:42:36	<b>DD258855</b> OS PČR Praha I	PŘEDÁNÍ OS PČR Praha I => MOP Letná Praha I
2012-04-13 23:42:51	<b>JJ310677</b> MOP Letná Praha I	PŘEVZATO MOP Letná Praha I a ihned zobrazeno
2012-04-14 00:03:11	<b>DD258855</b> OS PČR Praha I	Fáze 227 - jedna osoba zajistěna dle § 26 zák. o policii, použity DP. Oznámeno nadřízenému. Předvedení na MOP Letná.
2012-04-14 00:12:46	<b>JJ310677</b> MOP Letná Praha I	celá věc bude na MOP Letná zpracována na dva PŘ a to neuposlechnutí výzvy a přestupek proti občanskému soužití.
2012-04-14 00:14:22	<b>JJ310677</b> MOP Letná Praha I	vedeno pod Č.j.
2012-04-14 00:14:27	<b>JJ310677</b> MOP Letná Praha I	ORI-24534/PŘ-2012-001121