

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA

Operační a krizové řízení v rámci Policie ČR

Diplomová práce

Autor: Bc. David Švéda

Vedoucí práce: Mgr. Radomír Dvořák

V Českých Budějovicích dne 23. května 2011

ABSTRACT

Operational and Crisis Management within the Police of the Czech Republic

This thesis deals with the issue of operational and crisis management within the Police of the Czech Republic. The organizational structure and the staffing of operational centers and emergency management centers is described as closely related to police activities, with emphasis on the responsibility for executing tasks resulting in particular from internal acts of the Police management as the essential component of the Integrated Rescue System (IRS). The issue of emergency calls handling and the related communications between the basic components of the integrated rescue system, particularly between the Police and the Fire and Rescue Service, considering the technological and material and technical equipment of operational centers of the police of the CR is dealt with.

The empirical section is focused directly on the "modern" Integrated Operational Centre of Regional Police Headquarters of the Vysočina region where questionnaires are distributed to workers (policemen) of this organizational element of the Police, the object of study is divided into three parts. The first part is focused on the IRS issues, the level of knowledge, orientation in this area and views on cooperation of the IRS components are identified by the questionnaire. The second part is focused on crisis management, the knowledge level of respondents in this area is determined. The third part of the questionnaire is directed entirely to obtain information and knowledge from practice of the staff members involved in special activities.

The discussion and conclusion gives information about the progressive development and integration of operational centers, including the possible and most convenient way (system) of operational and crisis management within the Police of the Czech Republic.

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích 23. května 2011

David Švéda

Poděkování

Děkuji plk. Mgr. Radomíru Dvořákovi za odborné vedení, rady a připomínky, rovněž za pomoc při realizaci dotazníkového průzkumu na režimovém pracovišti Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie kraje Vysočina v Jihlavě, dále i za poskytnutí statistických ukazatelů z činnosti tohoto pracoviště.

Mé poděkování patří i mjr. Ing. Martinu Totkovi za poskytnutí statistických ukazatelů z pracoviště Krajského operačního a informačního střediska HZS v Jihlavě.

OBSAH:

ÚVOD	8
1. SOUČASNÝ STAV DANÉ PROBLEMATIKY	9
1.1. Integrovaný záchranný systém.....	9
1.1.1. Základní zákonná úprava IZS	10
1.1.2. Složky IZS	10
1.1.2.1. Základní složky IZS	10
1.1.2.2. Ostatní složky IZS	11
1.2. Vysvětlení (objasnění) některých pojmů	13
1.2.1. Policie ČR.....	13
1.2.1.1. Organizační schéma Policie ČR	13
1.2.2. Operační řízení.....	16
1.2.3. Krizové řízení	16
1.3. Operační střediska PČR.....	16
1.3.1. Systém operačních středisek.....	16
1.3.1.1. Základní úkoly operačního střediska	17
1.3.1.2. Organizace výkonu činností operačních středisek PČR	18
1.3.1.2.1. Integrované operační středisko PČR.....	18
1.3.1.2.1.1. Vedoucí směny operačního dne	19
1.3.1.2.1.2. Policista pro řízení a koordinaci sil a prostředků.....	20
1.3.1.2.1.3. Policista pro řízení územních odborů a dozorcích služeb.....	21
1.3.1.2.1.4. Policista příjmu linky 158.....	22
1.3.1.2.1.5. Pracovník lustračního pracoviště	22
1.3.1.2.1.6. Pracovník pracoviště pro neverbální komunikaci.....	22
1.3.1.2.2. Operační středisko prezidia	23
1.3.1.2.2.1. Vedoucí směny operačního dne	23
1.3.1.2.2.2. Policista operačního střediska prezidia.....	25
1.3.1.2.2.3. Pracovník pracoviště pro neverbální komunikaci.....	26
1.3.1.2.3. Operační středisko útvaru policie s celostátní působností	27

1.3.2. Materiálně technické vybavení operačních středisek	27
1.3.2.1. Materiální vybavení	27
1.3.2.2. Spojovací a výpočetní technika	28
1.3.2.3. Programové vybavení	29
1.4. Tísňové volání.....	30
1.4.1. Důvody zavedení tísňového čísla 112	32
1.4.2. Telefonní centrum tísňového volání	33
1.4.3. Komunikační a řídicí systém „DISPEČER-MAJÁK 158“	34
1.5. Krizové řízení u Policie ČR	37
1.5.1. Krizové štáby v rámci PČR	39
1.5.1.1. Krizový štáb policejního prezidenta	40
1.5.1.2. Krizový štáb ředitele krajského ředitelství PČR.....	42
1.5.2.1. Útvary a jejich krizová pracoviště	47
1.5.3. Typové činnosti.....	48
1.5.3.1. Úkoly útvarů policie policejního prezidia	49
1.5.3.2. Úkoly ředitelů útvarů policie s územně vymezenou působností	50
1.5.3.3. Úkoly ředitelů a vedoucích pracovníků dotčených útvarů	50
1.5.3.4. Úkoly vedoucího skupiny kriz. řízení v oblasti typových činností.....	51
2. CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY	52
3. METODIKA.....	54
4. VÝSLEDKY	55
4.1. Vyhodnocení dotazníků	55
4.2. Výsledky dotazníkového průzkumu	76
4.3. Zatíženost linek tísňového volání 158 a 112 v kraji Vysočina	83
5. DISKUSE.....	86
5.1. Zhodnocení činnosti a struktury operačního a krizového řízení v Policii ČR.....	86
5.2. Zhodnocení komunikace mezi složkami IZS při příjmu a odbavování tísňového volání	92
5.3. Porovnání činnosti integrovaného operačního střediska s činností operačních středisek a pracovišť krizového řízení za předchozí a současné org. struktury.....	94

5.4. Návrh optimálního komunikačního postupu v oblasti příjmu a odbavování tísňového volání a odpovídající organizační struktury pracovišť operačního a krizového řízení.	97
6. ZÁVĚR	102
7. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	
8. KLÍČOVÁ SLOVA	
9. PŘÍLOHY	

ÚVOD

Tématem práce je problematika operačního a krizového řízení v rámci policie ČR. Dané téma jsem si sám zvolil především s ohledem na výkon mé profese policisty a především v úmyslu využít schválené zadání ke zhodnocení současné činnosti a struktury operačního a krizového řízení v Policii ČR, zhodnocení komunikace mezi složkami IZS při příjmu a odbavování tísňového volání, k porovnání činnosti integrovaného operačního střediska s činností operačních středisek a pracovišť krizového řízení za předchozí organizační struktury, případně k návrhům optimálních postupů v oblasti příjmu a odbavování tísňového volání a odpovídající organizační struktury pracovišť pro úzce související činnost operačního a krizového řízení, přičemž zájem o tuto problematiku jsem částečně vyjádřil již v průběhu pohovoru v rámci přijímacího řízení ke studiu.

Při studiu materiálů, zejména interních norem Policie ČR, jsem došel ke zjištění, že se jedná o velice širokou problematiku, kterou upravuje velké množství zmiňovaných interních norem a koncepcí Policie ČR. Zejména z těchto materiálů poté vyplývá teoretická část diplomové práce. V další části jsem se zabýval formou dotazníkového výzkumu zkušenostmi, znalostmi, náměty a návrhy pracovníků „moderního“ operačního odboru při Krajském ředitelství policie kraje Vysočina v Jihlavě, kde jsem se v půlročním období 2008/2009 aktivně podílel na výkonu služby coby operační důstojník.

1. SOUČASNÝ STAV DANÉ PROBLEMATIKY

1.1. Integrovaný záchranný systém

Integrovaný záchranný systém (dále jen „IZS“) vznikl jako potřeba každodenní spolupráce hasičů, zdravotníků, policie a dalších složek při řešení mimořádných událostí (požárů, havárií, dopravních nehod, atd.). Vždy, když bylo nutné spolupracovat při řešení větší události, vždy byl zájem spolupracovat a využívat to, s kým se spolupracuje, pro dosažení rychlé a účinné záchrany nebo likvidace mimořádné události. Spolupráce na místě zásahu uvedených složek v nějaké formě existovala vždy. Avšak odlišná pracovní náplň i pravomoci jednotlivých složek zakládaly a zakládají nutnost určité koordinace postupů. ⁽²⁾

Integrovaný záchranný systém je tedy určen pro koordinaci *záchranných* a *likvidačních* prací v případě, že si *mimořádná událost* vyžádá nasazení sil a prostředků řady subjektů, např. hasičů, policie, zdravotnické záchranné služby, sdružení občanů (tzv. složek IZS), případně je nutno koordinovat záchranné a likvidační práce z úrovně Ministerstva vnitra, krajů nebo starostou obce.

IZS není organizace, ale systém, systém s nástroji spolupráce a modelovými postupy součinnosti. Jde o to, aby se promyšlenou a plánovanou kooperací zabezpečilo, aby veškeré možné zdroje a kompetence, které jsou potřebné při záchranných a likvidačních pracích, byly použity. Má tedy univerzální poslání a vznikl z potřeby společného postupu při přípravě na mimořádné události (dále jen MU) různého druhu. Použije se při přípravě na vznik MU a při potřebě provádět současně záchranné a likvidační práce dvěma nebo více složkami IZS. Je určen pro koordinaci záchranných a likvidačních prací při MU, včetně havárií a živelních pohrom. ⁽²⁾

Základním aspektem IZS je skutečnost, že složka IZS neztrácí svojí účastí v něm svoji právní subjektivitu ani princip dosavadního samostatného financování.

Záchrannými pracemi se rozumí činnosti k odvrácení nebo omezení bezprostředního působení rizik, zejména ve vztahu k ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí a vedoucí k přerušení jejich příčin.

Likvidačními pracemi jsou činnosti k odstranění následků způsobených mimořádnou nebo krizovou událostí. IZS tedy neřeší obnovu území postiženou mimořádnou nebo krizovou situací.

Za mimořádnou událost (§2. písm. b) zákona č.239/2000 Sb.) se považuje 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.

Havárie je mimořádná událost vzniklá v souvislosti s provozem technických zařízení a budov, užitím, zpracováním, výrobou, skladováním nebo přepravou nebezpečných látek nebo nakládáním s nebezpečnými odpady.

Živelní pohroma je mimořádná událost vzniklá v důsledku škodlivého působení přírodních sil.^(2,6,7)

1.1.1. Základní zákonná úprava IZS

Základním právním předpisem pro IZS je zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a změně některých zákonů (dále jen „zákon o IZS“). Zákon stanoví složky IZS a jejich působnost (pokud tak nestanoví zvláštní právní předpisy), působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků, práva a povinnosti právnických a fyzických osob při přípravě na mimořádné události a při záchranných a likvidačních pracích a při ochraně obyvatelstva před a po dobu vyhlášení krizových stavů (stavu nebezpečí, nouzového stavu, stavu ohrožení státu a válečného stavu).⁽⁷⁾

1.1.2. Složky IZS

Citovaným zákonem č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a změně některých zákonů (dále jen „zákon o IZS“) jsou definovány složky IZS. Ty jsou rozděleny na tzv. *základní* a na *ostatní*.⁽⁷⁾

1.1.2.1. Základní složky IZS

Základní složky IZS zajišťují nepřetržitou pohotovost pro příjem ohlášení vzniku mimořádné události, její vyhodnocení a neodkladný zásah v místě mimořádné události.

Za tímto účelem rozmísťujú své síly a prostředky po celém území České republiky. Základními složkami IZS jsou:

- Hasičský záchranný sbor ČR (dále jen „HZS ČR“) a jednotky požární ochrany (dále jen „JPO“) zařazené do plošného pokrytí kraje JPO,
- Policie ČR (dále jen „P ČR“),
- Zdravotnická záchranná služba (dále jen „ZZS“).⁽⁷⁾

1.1.2.2. Ostatní složky IZS

Ostatní složky IZS jsou povolávány k záchranným a likvidačním pracím podle povahy mimořádné události, na základě jejich možností zasáhnout a pravomocí, které jim dávají právní předpisy. K ostatním složkám IZS patří:

- vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil,
- ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory,
- ostatní záchranné sbory,
- orgány ochrany veřejného zdraví,
- havarijní, pohotovostní a jiné služby,
- zařízení civilní ochrany,
- neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím,
- v době krizových situací také odborná zdravotnická zařízení na úrovni fakultních nemocnic.

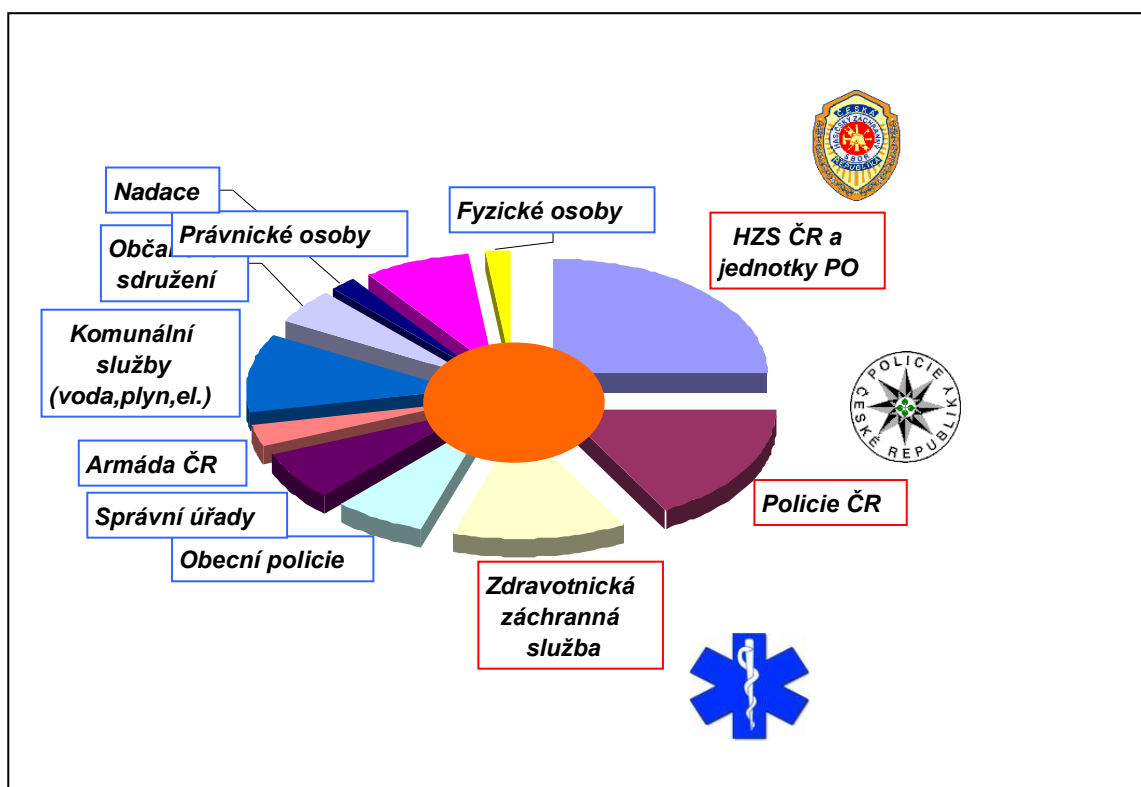
Pro podporu složek při rozsáhlých mimořádných opatřeních slouží systémy hospodářské mobilizace a nouzového zásobování.

V případě potřeby zasazení složek IZS je žádoucí, aby bylo dosaženo jejich kapacitami kombinované a koordinované reakce na vzniklou mimořádnou nebo krizovou situaci. Musí být úzce spojeny s místními úřady a dalšími místními složkami.

Integrovaný záchranný systém je efektivní systém vazeb, pravidel spolupráce a koordinace záchranných a bezpečnostních složek, orgánů státní správy a samosprávy, fyzických a právnických osob při společném provádění záchranných a likvidačních prací a přípravě na mimořádné události. Tak aby stručně řečeno „nikdo nebyl opomenut, kdo pomoci může a vzájemně si nikdo z nich nepřekážel.“ (2,7,23)

Obr. 1

Zastoupení všech spolupracujících složek IZS (23)



1.2. Vysvětlení (objasnění) některých pojmů

S ohledem na zpracovávané téma diplomové práce považuji dále za potřebné vysvětlit, respektive objasnit, následující pojmy:

- Policie ČR
- Operační řízení
- Krizové řízení

1.2.1. Policie ČR

Byla zřízena jako ozbrojený bezpečnostní sbor České republiky zákonem č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky ze dne 21. Června 1991, který plní úkoly ve věcech vnitřního pořádku a bezpečnosti v rozsahu vymezeném ústavními zákony, zákony a ostatními právními předpisy.

Výše uvedený zákon pak zcela nahrazuje zákon č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, který Policii České republiky (dále jen „policii“) v úvodním ustanovení definuje jako jednotný ozbrojený bezpečnostní sbor a účinnosti nabyl dne 1.1.2008.

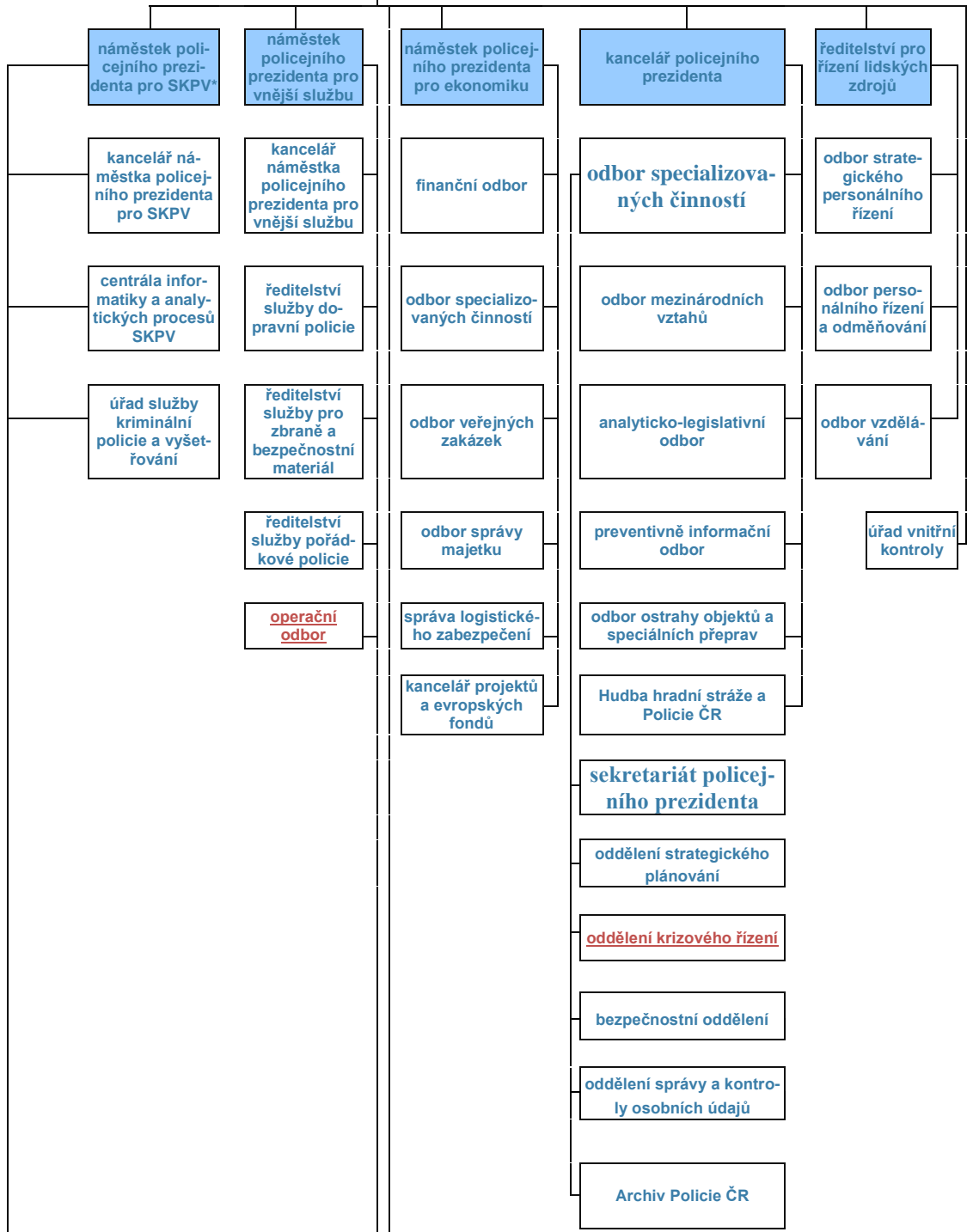
Policie slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony. Policie působí na území České republiky, nestanoví-li zákon nebo jiný právní předpis jinak. Úkoly policie vykonávají příslušníci policie (dále jen „policisté“) a zaměstnanci zařazení v policii (dále jen „zaměstnanci policie“).^(2,5)

1.2.1.1. Organizační schéma Policie ČR

V následujícím síťovém znázornění je nastíněna poměrně složitá organizační struktura policie, ze které je patrné do jaké oblasti, potažmo do čí kompetence spadá na nejvyšší úrovni jednak problematika operačního řízení a jednak problematika krizového řízení. Schéma je ukončeno na úrovni Krajských ředitelství, která mají dále svoji vlastní organizační strukturu, kdy zahrnují jednotlivé územní odbory (bývalé okresy), avšak v případě krajských ředitelství se v současné době jedná o nejnižší úroveň operačního a krizového řízení.⁽²⁶⁾

Policejní prezident

Policejní prezidium České republiky



1.2.2. Operační řízení

Není definováno zákonnou úpravou, avšak obecně lze ve vztahu k integrovanému záchrannému systému definovat jako řídicí, koordinační a servisní druh činnosti jednak v rámci samostatné působnosti každé ze základních složek integrovaného záchranného systému pro aktivaci, řízení a podporu svých sil a prostředků a jednak k naplnění významu IZS, kdy v rámci IZS probíhá na operační úrovni prakticky nepřetržitá koordinace a spolupráce a operačních středisek IZS, přičemž jsou využívány společné informační systémy k přímému předávání informací a společné koordinaci postupu, čímž je urychleno plnění vzájemných požadavků, zintenzivněna spolupráce a zefektivněna činnost operačního střediska. Účelem koordinace a spolupráce operačních středisek složek IZS v rámci operačního řízení je:

- a) příjem a zpracování tísňových nebo varovných zpráv o mimořádné události,
- b) vyslání a soustředění sil a prostředků složek IZS,
- c) koordinace svých postupů s postupem operačního a informačního střediska IZS.⁽²⁾

1.2.3. Krizové řízení

Je jednoznačně definováno zákonem č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (dále jen krizový zákon), kdy pro účely tohoto zákona se rozumí krizovým řízením souhrn řídicích činností věcně příslušných orgánů zaměřených na analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik, plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností prováděných v souvislosti s řešením krizové situace.⁽⁸⁾

1.3. Operační střediska PČR

Operačním střediskem se rozumí pracoviště zajišťující nepřetržitě jednotný a koordinovaný výkon operační činnosti a souhrn specifických činností směřujících k zabezpečení plnění úkolů policie (operační činnost) na vymezeném území.⁽¹⁷⁾

1.3.1. Systém operačních středisek

V policii působí tato operační střediska:

- integrovaná operační střediska,

- operační středisko operačního odboru Policejního prezidia České republiky (dále jen „operační středisko prezidia“),
- operační střediska (odborny, skupiny) útvarů policie s celostátní působností (dále jen „operační středisko útvaru policie s celostátní působností“).⁽¹⁷⁾

1.3.1.1. Základní úkoly operačního střediska

Operační středisko:

- poskytuje potřebný servis příslušníkům policie ve výkonu služby v souvislosti s plněním jejich služebních úkolů spočívající zejména v koordinaci a řízení sil a prostředků při policejních akcích, policejních a bezpečnostních opatřeních, v zajištění spolupráce s dalšími útvary policie a dalšími subjekty,
- opatřuje a soustřeďuje v potřebném rozsahu informace o událostech pro rozhodování vedoucích policistů a o opatřeních přijatých k řešení bezpečnostní situace; soustředěné informace hodnotí, zajišťuje jejich upřesnění či doplnění a předává je příslušným vedoucím policistům současně s informací o dosud provedených opatřeních nebo návrhem na řešení nastalé události,
- plní úkoly hlásné služby; zejména pak zajišťuje informace formou předběžných hlášení,
- vede přehled o policejních silách a prostředcích, které má k dispozici na operační den,
- k plnění svých úkolů využívá integrovaný komunikační a řídicí systém Dispečer-Maják 158
- zajišťuje výdej dat z evidencí v případech, kdy je nelze získat prostřednictvím dozorcí služby nebo lustračního pracoviště nebo v případě technických problémů či jiných objektivních potíží; při provádění dotazů pro jiné příjemce označuje pro výdej dat pouze ty evidence, které jsou pro splnění úkolu příjemcem požadovány,
- spolupodílí se na dopravním zpravodajství,

- zabezpečuje sledování kamerového systému, technického zařízení zajišťujícího plnění úkolů podle právního předpisu; obrazové informace vyhodnocuje a záznamy archivuje,
- zajišťuje pomocí spojovací, záznamové a výpočetní techniky přenos neutajovaných informací a nepřetržité spojení s ostatními útvary policie s využitím faxového provozu, sítě Internet, elektronické pošty v síti Intranet a Internet,
- zajišťuje nepřetržitou obsluhu informačních a komunikačních systémů nakládajících s utajovanými informacemi,
- obsluhuje digitální radiové sítě Pegas – Matra v rámci své působnosti a opatření při vyslání signálu nouze terminálem systému; přebírá informace o jeho poruše, ztrátě terminálu a žádosti o změnu provozního uspořádání; o těchto stavech neprodleně vyrozumívá určená pracoviště nebo pracovníky zajišťující provozuschopnost nainstalované techniky.⁽¹⁷⁾

1.3.1.2. Organizace výkonu činností operačních středisek PČR

Jak vyplývá z organizačního schématu, v rámci organizace výkonu činností operačních středisek vystupuje na nejvyšší úrovni operační středisko policejního prezidia. Nižšími organizačními články operačního řízení jsou integrovaná operační střediska Krajských ředitelství policie, přičemž význam slova „integrované“ je nutné chápat ve smyslu operačního řízení jednotlivých územních odborů (teritoriálních území bývalých okresních ředitelství) v místní příslušnosti toho kterého krajského ředitelství z jednoho sálového pracoviště. Rozhodně zde slovo „integrované“ nevystihuje integraci operačních středisek složek IZS, ale pouze integraci operačních středisek PČR.

1.3.1.2.1. Integrované operační středisko PČR

Integrovaným operačním střediskem se rozumí pracoviště integrované organizačně, materiálně a personálně v rámci operačního odboru krajského ředitelství policie.

Organizace výkonu činností na integrovaném operačním středisku se vztahuje na komisaře, vrchní inspektory a operátory informačních a komunikačních technologií, kteří jsou zařazeni na pracovních pozicích s povinností plnění svěřených úkolů.

Směnou operačního dne se rozumí skupina pracovníků s určeným vedoucím zajišťující plnění úkolů jednotlivých pracovišť operačního střediska; vedoucí operačního střediska může rozhodnout o posílení směny operačního dne o další pracovníky operačního střediska.

V následujících kapitolách budou postupně popsány úkoly jednotlivých pracovníků operačních středisek s důrazem na úkoly v oblasti krizového řízení, které budou v textu zvýrazněny kurzivou. Úkoly pro všechny pracovníky vyplývají především z platných interních aktů řízení a jejich pojmenováním, respektive taxativním vymezením je jasně deklarováno jak úzce spolu v oblasti policejních činností souvisí operační a krizové řízení, což na druhé straně dle mého názoru zcela nekoresponduje s organizační strukturou pracovišť krizového řízení, kdy tato skutečnost může být nakonec částečně zřejmá již z organizačního schématu Policie ČR.⁽¹⁸⁾

1.3.1.2.1.1. Vedoucí směny operačního dne

- koordinuje operační činnosti prováděné v rámci krajského ředitelství policie při dohledu nad veřejným pořádkem a bezpečností, dopravou a opatřeními v příhraničních oblastech v souladu s mezinárodními smlouvami,
- *koordinuje a usměrňuje opatření přijatá ke zvládnutí mimořádných událostí,*
- *koordinuje nebo řídí přípravu a opatření přijatá ke zvládnutí mimořádné události podle příkazů velitele zásahu, pokynů operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace,*
- *koordinuje nebo řídí přípravu a opatření přijatá ke zvládnutí krizového stavu podle pokynů příslušného orgánu krizového řízení, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace,*
- odpovídá za vyhlášení a koordinaci policejních akcí a uzávěr v případech nebezpečí z prodlení a odpovídá za obsahovou správnost vydávaných informací; zajišťuje realizace plánovaných opatření v případě vyhlášení policejních akcí,

- samostatně provádí metodický odborný dohled a náročné kontroly v oblasti činnosti operačních středisek na dozorčích službách,
- odpovídá za přesné a včasné plnění úkolů hlásné služby,
- soustřeďuje informace potřebné k poskytování objektivních údajů pro rozhodování příslušných vedoucích policistů o opatřeních k řešení bezpečnostní situace a zajišťuje jejich bezodkladné informování,
- řídí a koordinuje činnosti pracovníků ve směně operačního dne; odpovídá za dodržování jejich služební kázně,
- zastupuje vedoucího operačního odboru krajského ředitelství policie nebo jeho zástupce v době jejich nepřítomnosti na pracovišti,
- plní další úkoly podle rozkazů a pokynů příslušných vedoucích policistů.

1.3.1.2.1.2. Policista pro řízení a koordinaci sil a prostředků

- Stejně jako vedoucí směny operačního dne:
 - *koordinuje operační činnosti prováděné v rámci krajského ředitelství policie při dohledu nad veřejným pořádkem a bezpečností, dopravou a opatřeními v příhraničních oblastech v souladu s mezinárodními smlouvami,*
 - *koordinuje a usměrňuje opatření přijatá ke zvládnutí mimořádných událostí,*
 - odpovídá za přesné a včasné plnění úkolů hlásné služby,
- podle pokynů vedoucího směny operačního dne nebo zpracované dokumentace:
 - *koordinuje nebo řídí přípravu a opatření přijatá ke zvládnutí mimořádné události podle příkazů velitele zásahu, pokynů operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace,*

- *koordinuje nebo řídí přípravu a opatření přijatá ke zvládnutí krizového stavu podle pokynů příslušného orgánu krizového řízení, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace,*
- vyhlašuje a koordinuje policejní akce a uzávěry v případech nebezpečí z prodlení a odpovídá za obsahovou správnost vydávaných informací; zajišťuje realizace plánovaných opatření v případě vyhlášení policejních akcí,
- provádí neodkladná opatření související s pátráním,
- vede denní přehled o policejních silách a prostředcích,
- plní další úkoly podle rozkazů a pokynů příslušných vedoucích policistů a vedoucího směny operačního dne.

1.3.1.2.1.3. Policista pro řízení územních odborů a dozorčích služeb

- *koordinuje operační činnosti v rámci příslušných územních odborů a dozorčích služeb při dohledu nad veřejným pořádkem a bezpečností, dopravou a opatřeními v příhraničních oblastech v souladu s mezinárodními smlouvami,*
- Stejně jako vedoucí směny operačního dne:
 - *koordinuje a usměrňuje opatření přijatá ke zvládnutí mimořádných událostí,*
 - odpovídá za přesné a včasné plnění úkolů hlásné služby,
- Stejně jako policista pro řízení koordinaci sil a prostředků:
 - vyhlašuje a koordinuje policejní akce a uzávěry v případech nebezpečí z prodlení a odpovídá za obsahovou správnost vydávaných informací; zajišťuje realizace plánovaných opatření v případě vyhlášení policejních akcí,
 - provádí neodkladná opatření související s pátráním,
 - vede denní přehled o policejních silách a prostředcích,
 - plní další úkoly podle rozkazů a pokynů příslušných vedoucích policistů

a vedoucího směny operačního dne.

- organizuje prvotní opatření na místě události,
- vede denní přehled sil příslušných územních odborů k zajištění akceschopnosti a zabezpečuje předávání těchto informací,
- zajišťuje metodickou pomoc pro organizační články na příslušném územním odboru.

1.3.1.2.1.4. Policista příjmu linky 158

- přijímá tísňové výzvy na linku 158 za využití systému Maják 158, vyhodnocuje je, klasifikuje dle závažnosti a zpracovává podle místní a věcné příslušnosti k přijetí nezbytných opatření,
- spolupracuje s pracovištěm hasičského záchranného sboru spravujícím jednotné evropské číslo tísňového volání 112.

1.3.1.2.1.5. Pracovník lustračního pracoviště

- vydává data z evidencí za pomoci prostředků spojení; při provádění dotazů pro jiné příjemce označuje pro výdej dat pouze ty evidence, které jsou pro splnění úkolu příjemcem požadovány,
- eviduje požadavky s možnou zpětnou identifikací žadatele.

1.3.1.2.1.6. Pracovník pracoviště pro neverbální komunikaci

- zabezpečuje faxové spojení; v mimopracovní době též pro organizační články krajského ředitelství policie,
- přijímá a zpracovává utajované informace,
- přijímá, eviduje, vyhodnocuje, zpracovává a předává zprávy, informace a hlášení zasílaná jinými útvary a organizačními články policie pro organizační články krajského ředitelství policie,

- plní další úkoly podle pokynů vedoucího operačního odboru krajského ředitelství policie a vedoucího směny operačního dne.

1.3.1.2.2. Operační středisko prezidia

Je nadřízené operačním střediskům krajských ředitelství policie, přičemž:

1.3.1.2.2.1. Vedoucí směny operačního dne

- koordinuje operační činnosti prováděné na Policejním prezidiu České republiky při dohledu nad veřejným pořádkem a bezpečností, dopravou a opatřeními v příhraničních oblastech v souladu s mezinárodními smlouvami,
- plní úkoly, které metodicky usměrňuje:
 - *koordinuje a usměrňuje opatření přijatá ke zvládnutí mimořádných událostí,*
 - *koordinuje nebo řídí přípravu a opatření přijatá ke zvládnutí mimořádné události podle příkazů velitele zásahu, pokynů operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace,*
 - *koordinuje nebo řídí přípravu a opatření přijatá ke zvládnutí krizového stavu podle pokynů příslušného orgánu krizového řízení, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace,*
- Stejně jako vedoucí směny operačního dne integrovaného operačního střediska:
 - odpovídá za přesné a včasné plnění úkolů hlásné služby,
 - soustřeďuje informace potřebné k poskytování objektivních údajů pro rozhodování příslušných vedoucích policistů o opatřeních k řešení bezpečnostní situace a zajišťuje jejich bezodkladné informování,
 - řídí a koordinuje činnosti pracovníků ve směně operačního dne; odpovídá za dodržování jejich služební kázně,
 - plní další úkoly podle rozkazů a pokynů příslušných vedoucích policistů.

- samostatně provádí metodický odborný dohled a vysoce náročné kontroly v oblasti činnosti operačních středisek na ostatních operačních střediscích a dozorčích službách,
- samostatně provádí metodický odborný dohled a vysoce náročné kontroly v oblasti činnosti operačních středisek na ostatních operačních střediscích a dozorčích službách,
- zabezpečuje veškeré činnosti operačního střediska a jeho součinnostní vazby s útvary Ministerstva vnitra České republiky, útvary a organizačními články policie a stálými službami součinnostních orgánů státní správy i mimoresortními orgány a organizacemi,
- vyžaduje včasné a objektivní informace o bezpečnostní situaci a o jednotlivých událostech od ostatních operačních středisek,
- soustřeďuje informace o událostech v průběhu směny operačního dne a rozhoduje o nasazení vrtulníku Letecké služby, pracovníků Pyrotechnické služby a potápěčů odboru speciálních potápěčských činností a výcviku ředitelství služby pořádkové policie Policejního prezidia České republiky,
- zajišťuje realizaci plánovaných opatření v případě vyhlášení policejních akcí,
- odpovídá za koordinaci činností ostatních operačních středisek,
- odpovídá za konečné zpracování denní situační zprávy pro potřeby určených vedoucích policistů Policejního prezidia České republiky,
- odpovídá za zabezpečení faxového spojení a stálou obsluhu elektronické pošty na intranetové i internetové síti a vede stanovené administrativní pomůcky,
- odpovídá za zabezpečení stálé obsluhy informačních a komunikačních systémů nakládajících s utajovanými informacemi,
- zastupuje vedoucího operačního odboru prezidia nebo jeho zástupce v době jejich nepřítomnosti na pracovišti, účastní se na jednáních ranního štábu policejního prezidenta a rozhoduje o využívání služebního vozidla.

1.3.1.2.2.2. Policista operačního střediska prezidia

- Stejně jako vedoucí směny operačního dne:
 - *koordinuje operační činnosti prováděné na Policejním prezidiu České republiky při dohledu nad veřejným pořádkem a bezpečností, dopravou a opatřeními v příhraničních oblastech v souladu s mezinárodními smlouvami,*
 - *samostatně provádí metodický odborný dohled a vysoce náročné kontroly v oblasti činnosti operačních středisek na ostatních operačních střediscích a dozorčích službách,*
- Stejně jako vedoucí směny operačního dne integrovaného operačního střediska:
 - *koordinuje a usměrňuje opatření přijatá ke zvládnutí mimořádných událostí,*
- Stejně jako policista pro řízení a koordinaci sil a prostředků a vedoucí směny operačního dne integrovaného operačního střediska:
 - *koordinuje nebo řídí přípravu a opatření přijatá ke zvládnutí mimořádné události podle příkazů velitele zásahu, pokynů operačních a informačních středisek integrovaného záchranného systému, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace,*
 - *koordinuje nebo řídí přípravu a opatření přijatá ke zvládnutí krizového stavu podle pokynů příslušného orgánu krizového řízení, příslušného vedoucího policisty nebo zpracované dokumentace,*
 - *zabezpečuje přesné a včasné plnění úkolů hlásné služby, zpracovává informace o vzniklých událostech, soustřeďuje je, analyzuje je, průběžně hodnotí a doplňuje je k rozhodnutí; předává nebo zpracovává periodická hlášení, přehledy, situační zprávy a výstupní materiály z operačního střediska prezidia,*
- samostatně zabezpečuje a organizuje nezbytná opatření na vymezeném území v době nepřítomnosti příslušných vedoucích policistů, zejména hrozí-li závažné

následky; neprodleně informuje vedoucího směny operačního dne o těchto opatřeních,

- zajišťuje součinnost útvarů policie na vymezeném území se zastupitelskými úřady, stálou službou konzulárního odboru Ministerstva zahraničních věcí, Celní správou České republiky, Generálním ředitelstvím Hasičského záchranného sboru České republiky a útvary Vojenské policie; zajišťuje vzájemnou informovanost s Armádou České republiky, zejména s útvarem protivzdušné obrany státu (přelety vzdušných prostředků),
- zabezpečuje neodkladná opatření související s pátráním po hledaných a pohřešovaných osobách v mimopracovní době,
- plní úkoly týkající se osob a věcí v systému zpracování, vyhledávání, realizace a kontroly opatření na území České republiky, hraničních přechodech a schengenském prostoru,
- vyhledává a koordinuje policejní akce a uzávěry v případech nebezpečí z prodlení a odpovídá za obsahovou správnost vydávaných informací,
- vydává data z evidencí za pomoci prostředků spojení; při provádění dotazů pro jiné příjemce označuje pro výdej dat pouze ty evidence, které jsou pro splnění úkolu příjemcem požadovány.

1.3.1.2.2.3. Pracovník pracoviště pro neverbální komunikaci

- zabezpečuje faxovou a emailovou komunikaci, včetně prostředků pro přenos utajovaných informací operačního odboru prezidia,
- přijímá, eviduje, vyhodnocuje, zpracovává a předává zprávy, informace a hlášení zasílaná jinými útvary a organizačními články policie pro organizační články Policejního prezidia České republiky,
- spolupodílí se na problematice operativní přípravy geografických produktů pro útvary policie,
- zajišťuje výstupy z katastru nemovitostí pro potřeby útvarů policie,

- zajišťuje bezodkladné úkoly na úseku pátrání,
- vyžaduje provozní a lokalizační údaje od právnické nebo fyzické osoby zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.⁽¹⁸⁾

1.3.1.2.3. Operační středisko útvaru policie s celostátní působností

Je-li zřízeno operační středisko útvaru policie s celostátní působností, kromě základních úkolů uvedených v kapitole 1.3.2. plní další specifické úkoly při zabezpečování připravenosti a akceschopnosti těchto útvarů policie k provedení policejních akcí a zákroků, zabezpečuje součinnostní vazby s resortními a mimoresortními orgány a organizacemi, zabezpečuje komunikaci s operačními středisky ostatních útvarů policie s celostátní působností.

Útvary policie s celostátní působností disponující vlastními operačními středisky jsou například útvar pro odhalování organizovaného zločinu, nově například inspekce PČR.

1.3.2. Materiálně technické vybavení operačních středisek

V této kapitole bude popsána nedílná součást operačních středisek zahrnující materiální vybavení, spojovací a výpočetní techniku a programové vybavení.

1.3.2.1. Materiální vybavení

Operační střediska jsou vybavována zejména:

- operačními mapami,
- přehledy dislokace útvarů policie, bezpečnostních sborů a ozbrojených sil a dalších součinnostních složek ve vymezeném území a přehledy o rozsahu a způsobu spojení s nimi,
- plány zpohotovění,
- dokumentací bezpečnostní ochrany areálu, případně jejím výpisem podle rozhodnutí ředitele areálu

- přehledy sil a prostředků vyčleňovaných v době policejních akcí, policejních a bezpečnostních opatření, mimořádných událostí a krizových situací,
- výpočetní, telekomunikační a záznamovou technikou,
- materiálně technickým vybavením k zajištění řádného chodu operačního střediska a umožňujícím sledovat vnější zdroje informací, např. zahraniční televizní kanály a síť Internet.

1.3.2.2. Spojovací a výpočetní technika

Operační střediska jsou napojena na telekomunikační síť a komplexní spojovací systémy Ministerstva vnitra i policie, systémy výpočetní techniky, systémy zabezpečovací a nástrahové techniky, kamerové systémy, veřejnou telefonní síť, systém tísňového volání a síť mobilních operátorů. Operační střediska mají přístup do telefonních sítí s mezinárodním oprávněním.

Operační střediska jsou vybavována:

- informačními a komunikačními systémy nakládajícími s utajovanými informacemi, jejichž provozovatelem je Ministerstvo vnitra,
- záznamovými zařízeními pro pořizování a uchovávání záznamů (zvukových i obrazových) průběhu operačních dnů vedených na komunikačních prostředcích; záznam je opatřen časovými údaji.

Za minimální vybavení operačních středisek se považuje:

- průmyslová televize, barevný televizní a rozhlasový přijímač,
- výpočetní technika, která umožní zabezpečení nepřetržitého, bezpečného, bezporuchového provozu a jejíž uspořádání umožní:
 - využívání aktuální verze systému Maják 158,
 - připojení do sítě Intranet a využívání všech aplikací, které jsou na této síti provozovány,

- vkládání a vytěžování dat z datového skladu Jednotného systému dopravních informací,
- přímé nebo zprostředkované připojení do sítě Internet,
- realizaci faxového spojení,
- další výpočetní technika:
 - DVD RW mechanika,
 - DVD rekordér s HDD,
 - scanner,
 - barevná tiskárna,
 - datový projektor s příslušenstvím.

Vedoucí a zástupce vedoucího operačního odboru prezidia, vedoucí operačního odboru krajského ředitelství policie a vedoucí operačního střediska útvaru policie s celostátní působností jsou vybavováni notebooky, jejichž nastavení umožní provoz systému Maják 158 a všech aplikací provozovaných na síti Intranet, včetně geografických produktů.

1.3.2.3. Programové vybavení

Na operačních střediscích musí být nainstalováno programové vybavení v poslední dostupné verzi umožňující zpracování:

- tabulek a dokumentů,
- zvukových a obrazových formátů,
- multimediálních souborů.

Integrovaná operační střediska budovaná v souladu se schválenou výstavbou integrovaných operačních středisek jsou vybavována:

- datavideokonferenčním spojením umožňujícím vzájemné sdílení dat a obrazu,
- softwarem umožňujícím zpracování signálu GPS,
- technologií pro využívání geografických informačních systémů,
- technologií umožňující lokalizaci mobilních telefonů,
- technologií umožňující účinné zajištění relevantních potřeb postižených občanů, zejména na bázi SMS.

Příloha č. 2 k Závaznému pokynu policejního prezidenta č. 109/2009 jednoznačně uvádí, že na integrovaných operačních střediscích a operačním středisku prezidia jsou zřizována pracoviště ke zvládnutí mimořádných událostí a krizových stavů. Skutečností se budu zabývat v rámci diskuze této práce.⁽¹⁹⁾

1.4. Tísňové volání ^(5,6,7,8)

Tísňovým voláním se podle zákona o elektronických komunikacích rozumí bezplatná volba čísel, která jsou stanovena v číslovacím plánu a uvedena v telefonních seznamech a která je nutno pro záchranu životů, zdraví a majetku zpřístupnit.

Interní akt řízení PČR dále definuje pojem tísňová výzva jako telefonický podnět fyzické osoby, jehož obsahem jsou informace odůvodňující provedení neodkladného zákroku v případech přímého ohrožení života nebo majetku a informace vztahující se k podezření ze spáchání nebo spáchání závažné trestné činnosti, pátrání po pohřešovaných a hledaných osobách, pátrání po odcizených vozidlech, haváriím, výbuchům a živelním pohromám, dopravním nehodám, komunikačním závadám a odtaženým vozidlům.

Telefon je nejběžnějším telekomunikačním zařízením, které se, mimo jiné, používá také k přivolání pomoci. Aby bylo garantováno, že pomoc bude přivolána vždy, musí být:

- stanovena přesná pravidla pro činnost telefonních operátorů,
- funkční integrovaný záchranný systém.

Pravidla v celé oblasti telekomunikací vymezují:

- zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen "Zákon o elektronických komunikacích")
- opatření Českého telekomunikačního úřadu.

Zákon o elektronických komunikacích mimo jiné stanoví:

- způsob směřování tísňového volání mezi telefonními operátory bezplatný a nepřetržitý přístup uživatelů k číslům tísňového volání,
- bezplatné přepojování hovorů tísňového volání v rámci IZS,
- bezplatné připojení a provozování koncových bodů pro příjem tísňového volání na příslušných pracovištích základních složek IZS,
- sankce při zlomyslném volání prostřednictvím tísňového volání.

Pro tísňová volání k operačním pracovištím základních složek IZS stanoví číslovací plán vydaný Českým telekomunikačním úřadem čísla:

- **112** jednotné evropské číslo tísňového volání - Hasičský záchranný sbor ČR (funguje od 2. 1. 2003)
- **150** Hasičský záchranný sbor ČR,
- **155** Zdravotnická záchranná služba,
- **158** Policie ČR

Další čísla pro účely IZS určí úřad na základě požadavku oprávněné složky IZS po projednání s Ministerstvem vnitra.

- Pro tísňová volání k operačním pracovištím obecní (městské) policie stanoví číslovací plán číslo **156** (problémy se směřováním, protože obecní policie má působnost pouze na území obce).

1.4.1. Důvody zavedení tísňového čísla 112

Při vstupu České republiky do Evropské unie bylo potřebné splnit řadu podmínek. Jednou z nich bylo také zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112.

Rada Evropských společenství svým rozhodnutím č. 91/396/EHS ze dne 29. července 1991, rozhodla o zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 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. Pokud to bude vhodné, má být číslo tísňového volání 112 zavedeno souběžně s národními tísňovými čísly. Zavedeno má být ve veřejných telefonních sítích, digitálních sítích integrovaných služeb a veřejných mobilních službách. V současnosti číslo tísňového volání 112 funguje nejen ve všech státech EU, ale i v ostatních státech Evropy, protože je podmínkou pro provozování technologií mobilních telefonů.

Problematika zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání 112 v ČR je upravena:

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

1.4.2. Telefonní centrum tísňového volání

„Novým“ prvkem v příjmu tísňového volání jsou budovaná Telefonní centra tísňového volání (dále jen „TCTV“) na krajských operačních a informačních střediscích IZS (tj. na operačních a informačních střediscích HZS krajů). TCTV zajišťuje činnost příjmu tísňového volání na linku 112 ve prospěch všech základních složek IZS. Nutným předpokladem zajištění funkčnosti je propojení výstupů technologie TCTV do SW produktů ZZS a Policie ČR tak, aby se data z TCTV přenášela přímo do SW využívaného pro vysílání sil a prostředků. TCTV mají zajistit:

- příjem datové věty od operačních středisek základních složek IZS, pokud přijala informaci o mimořádné události s nutností zásahu více složek IZS,
- propojení specifických tísňových volání na pracoviště operačních středisek základních složek IZS.

Tísňové volání na linku 112 je určeno:

- pro cizince, protože je zde zaručeno odbavení volání v cizí řeči (základ je němčina a angličtina a je připravována jazyková podpora ve 4 dalších jazycích),
- pro oznámení závažných mimořádných událostí, zejména když vyžadují zásah více složek IZS,
- pro oznámení mimořádných událostí, při nichž volající neví, které národní číslo tísňového volání má volit.

Technologie TCTV je budována mimo jiné tak, aby:

- zaručovala přesnou evidenci o přijatých tísňových voláních a nakládání s nimi, včetně nahrávek telefonních hovorů,
- byla systémově zálohována - tvoří celostátní systém 14 propojených pracovišť (umožňuje to z kteréhokoli TCTV obsluhovat volajícího z jakéhokoli místa v ČR bez vzniku časové prodlevy),
- umožnila maximální využití podpory činnosti operátora při identifikaci místa mimořádné události, včetně polohy volajícího v mobilních telefonních sítích a

jejich zobrazování v elektronických mapách.

Technologie TCTV je připravena pro integraci příjmu tísňového volání na všech národních číslech tísňového volání, pokud budou základní složky IZS ochotny integrovat příjem tísňového volání.

Hlavní zásadou i nadále zůstává zachování stávajících národních čísel tísňového volání, aby je mohl občan využít zejména v případech požadavku řešení mimořádné události jednou ze složek IZS, např. při selhání životních funkcí, úrazech, nemocích a oznámení událostí Policie ČR apod. V těchto případech dojde při volání na linku 112 zdánlivě ke krátkému, několikavteřinovému zdržení odbavení hovoru v porovnání s odbavením na linku národního čísla tísňového volání, protože tento hovor bude ke konečnému odbavení přepojen k příslušné složce IZS (platí zejména pro zdravotnická tísňová volání, protože zdravotnická záchranná služba chce přímo odbavovat zdravotnická tísňová volání) nebo bude vytvořena telefonická konference ihned v okamžiku zjištění, které složce IZS (případně kterým složkám IZS) řešení události patří. V těchto případech technologie TCTV umožní datové předání identifikovaných údajů (o volajícím čísle, adrese telefonní stanice a jejím majiteli, poloze mobilního telefonu a další informace získané při odbavování na TCTV).

Takové informace nebude již nutné vytěžit z volajícího na operačním středisku složky IZS. Předpokládá se, že tato skutečnost zkrátí celkovou dobu tísňového volání a postiženému bude pomoc poskytnuta rychleji než doposud. Pro potřeby datového přenosu zpráv jsou integrovaná operační střediska vybavena komunikačním a řídicím systémem „DISPEČER – MAJÁK 158“ viz. následující kapitola.^(9,14,27,28)

1.4.3. Komunikační a řídicí systém „DISPEČER-MAJÁK 158“

Jedná se o programové vybavení systémem, který je užíván na vybraných organizačních článcích útvarů Policie České republiky, zejména na operačních střediscích a je provozován na základě zvláštních předpisů včetně zpracování osobních údajů.

System je provozován za účelem zautomatizování a zjednodušení administrativních činností na operačních střediscích spočívajících zejména v dokumentaci údajů (včetně osobních) týkajících se tísňových výzev, relevantních reakcí na ně a opatření přijatých k nápravě poruchového stavu. Údaje jsou v systému ukládány v datové podobě.

Použití datového přenosu zpracovaných údajů, který může probíhat v reálném čase mezi:

- a) operačními středisky po vertikální i horizontální linii,
- b) operačními středisky a základními útvary policie,
- c) operačními středisky a hlídkami policie,

přináší úsporu času ve prospěch okamžitého řídicího a rozhodovacího procesu a umožňuje rychlou koordinaci nasazení policejních sil a prostředků.

Tísňovou výzvou se zde rozumí oznámení sdělené na telefonní lince národního čísla tísňového volání 158 nebo telefonní lince mezinárodního čísla telefonického centra tísňového volání 112,

- vyžadující okamžité řešení ze strany policie nebo jiných subjektů integrovaného záchranného systému,
- využitelné k objasnění trestné činnosti nebo k řešení situací ohrožujících život a zdraví osob či veřejný pořádek,
- jinak významné.

Datovou větou se rozumí převedení údajů do digitalizované podoby. Pro příjem datové věty slouží speciální program fungující jako univerzální rozhraní obou systémů. Datovým větám odeslaným z telefonického centra tísňového volání mezinárodního čísla 112 přidělí speciální program adresu místa děje oznámené události. Datová věta je následně odeslána na teritoriálně příslušné operační středisko, její přijetí vyvolá v systému založení akce a přenesení údajů do formuláře.

Důležitost programu vyzdvihuje provozování v systémové verzi:

- základní, kterou je modul systému umožňující datovou komunikaci v rámci jednoho operačního střediska (jedné databáze),
- síťové, kterou je konfigurace systému umožňující datovou komunikaci mezi operačními středisky,
- webový prohlížeč, kterým je modul systému umožňující datovou komunikaci mezi operačními středisky a základními útvary.

System především umožňuje:

- vkládat údaje včetně osobních údajů,
- vložené údaje doplňovat, distribuovat mezi operačními středisky a základními útvary, vytěžovat podle různých kritérií,
- přijímat datové věty zpracované telefonickými centry tísňového volání mezinárodního čísla 112,
- vést evidenci uživatelů ve zvláštním adresáři,
- za využití webového prohlížeče neustálý přehled o bezpečnostní situaci na spravovaném teritoriu vedoucím služebním funkcionářům.

System tvoří jednotlivé oddělené databáze zpracovávající údaje na úrovni centrální (operační středisko operačního oddělení Policejního prezidia) a krajské (operační střediska policie správy krajů). Obsahuje údaje o fyzických osobách, akcích a událostech, nasazených policejních silách a prostředcích, o přijatých opatřeních, o uživatelích.⁽³⁾

Operátoři telefonních center tísňového volání 112 jsou schopni odbavovat tísňové hovory nejen v češtině, ale rovněž v angličtině nebo němčině. K dispozici mají také softwarovou podporu pro další světové jazyky. Počet hovorů v cizí řeči se pohybuje kolem 5 % z celkového počtu hovorů, tj. asi 250 000 volání za rok. *(Poznámka: Hovory ve slovenském jazyce se nepovažují za cizojazyčné.)* Z toho asi polovina je v jazyce anglickém, 30 % v jazyce německém a 20 % v ostatních jazycích, z nichž nejvýznamnější jsou ruština a polština.⁽¹⁵⁾

1.5. Krizové řízení u Policie ČR

Činnosti spojené s řešením krizových situací s sebou nutně nesou často hluboké zásahy do lidských práv a svobod občanů, ale mohou výrazně omezovat i fungování např. infrastruktury, institucí a organizací, firem atd. Problematika krizového řízení se tedy nezabývá jen svým jakýmsi vnitřním prostředím orgánů KŘ, vlastními vazbami či procesy, ale velmi významně ovlivňuje i prostředí vnější, kde se realizuje. Proto musí mít krizové řízení, jako každý jiný obor, jasně vymezeny kompetence, vazby, vztahy a souvislosti s nejrůznějšími složkami společnosti. Aby bylo krizové řízení využitelné, aby bylo skutečně nástrojem pro prevenci, přípravu a zvládání krizových situací, bylo nutné vytvořit alespoň základní právní rámec pro jeho fungování. Postupně byly vytvářeny právní předpisy (zákony, nařízení, vyhlášky, pokyny apod.), které dnes obvykle nazýváme krizovou legislativou.⁽³⁾

V rámci obecného pohledu sem můžeme shrnout a v obecné rovině seřadit základní poznatky o úkolech a činnostech Policie ČR. Stávající právní úprava neřadí policii mezi rozhodující subjekty krizového řízení, těmi jsou ministerstva a jiné správní úřady, policie je zařazena mezi ty subjekty, které zabezpečují splnění úkolů vyplývajících z krizových plánů ministerstva a za tímto účelem zpracovává jen plány krizové připravenosti.⁽¹⁷⁾

Nezastupitelnou úlohu zaujímá Policie především v oblastech spojených se zabezpečováním vnitřní bezpečnosti a veřejným pořádkem. Policejní útvary na jednotlivých stupních řízení a velení garantují přípravu a zpracování plánů veřejného pořádku a bezpečnosti, které jsou (měly by být) součástí havarijních plánů krajského úřadu, obecních úřadů obcí s rozšířenou působností a také vnějších havarijních plánů objektů zařazených do skupiny A nebo B a o zpracování vnějšího havarijního plánu rozhodl krajský úřad.

Jedním z aspektů, které je třeba vnímat, je ta skutečnost, že se krizová legislativa začíná realizovat na všech stupních státní a veřejné správy. Cílem níže uvedeného přehledu je obecný pohled na provázanost a působnost v řízení útvarů policie ministerstvem vnitra, přes Policejní prezídium až po útvary s vymezenou územní působností.

Postavení a činnost Policie ČR v rámci krizového řízení se odvíjí od Ústavy ČR, Ústavního zákona č. 110/1998 Sb., zákona 239, 240, 241/2000 Sb. a zákona č. 283/1991 Sb. o Policii ČR, a další.

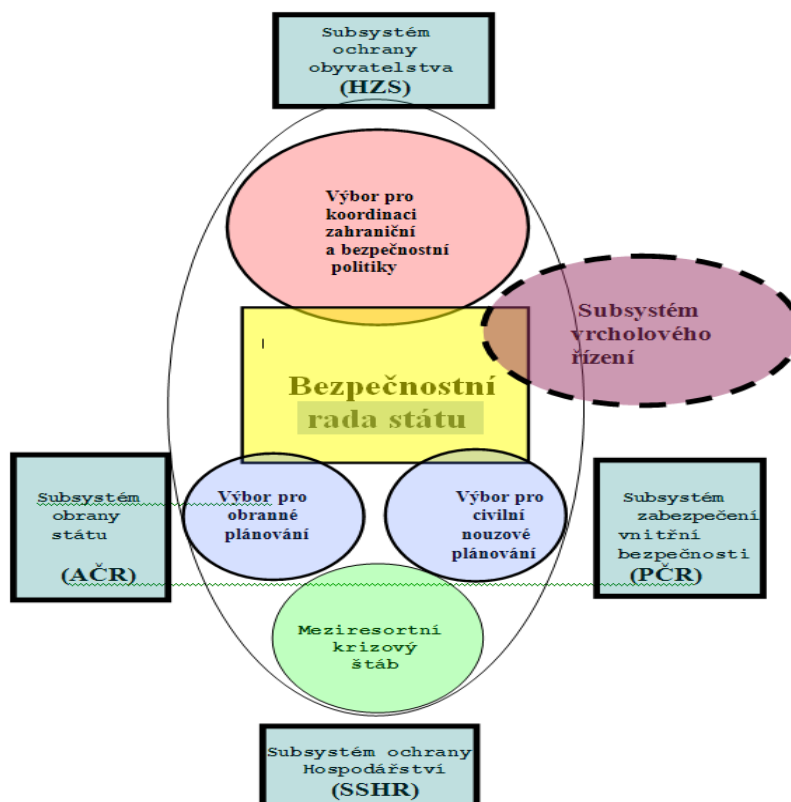
Ústavou ČR je deklarována listina základních prav a svobod jako součást ústavního pořádku ČR.

Ústavní zákon č. 110/98 sb. o bezpečnosti ČR vytváří právní rámec pro navazující zákony, které by měly upravit fungování státu za krizových situací a také stanoví, kdy a za jakých okolností, jakým způsobem a v jakém rozsahu mohou být práva a svobody občanů v důsledku krizové situace omezena.

Další zákony určující činnosti a úkoly policie v rámci KŘ budou charakterizovány v dalších kapitolách.^(5,7,8,11,24)

Obr. 3

Schéma krizového managementu ČR ⁽²⁴⁾



1.5.1. Krizové štáby v rámci PČR

System krizového řízení je obecně upraven zák.č. 240/2000 Sb, o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění zákona č. 320/2002 Sb.

K zajištění operativního řízení a koordinace činnosti útvarů ministerstva vnitra a policie při krizových situacích, (krizových stavů) je zaveden systém krizových štábů a jejich sekretariátů. Jejich složení, statuty a jednací řády jsou určeny interními akty řízení.

Pro řízení ministerstva, hasičského záchranného sboru a policie je zřízen krizový štáb ministra vnitra (PMV č. 7/2010).^(8,10,22)

1.5.1.1. Krizový štáb policejního prezidenta

Pro řízení policie v krizových situacích je zřízen krizový štáb policejního prezidenta (RPP č.76/2010) ve složení:

- náměstek policejního prezidenta pro službu kriminální policie a vyšetřování (dále jen SKPV),
- náměstek policejního prezidenta pro vnější službu (dále jen VS),
- náměstek policejního prezidenta pro ekonomiku,
- ředitel kanceláře policejního prezidenta,
- vedoucí oddělení krizového řízení kanceláře policejního prezidenta,
- vedoucí preventivně informačního odboru policejního prezidia (dále jen PP)
- vedoucí operačního odboru PP,
- vedoucí bezpečnostního oddělení Policejního prezidia České republiky,
- ředitel centrály informatiky a analytických procesů SKPV PP,
- ředitel odboru vnitřní kontroly Policejního prezidia České republiky,
- vedoucí analyticko-legislativního odboru PP.

Krizový štáb zejména:

- spolupracuje s krizovým štábem ministra vnitra, připravuje pro něj nezbytné podklady, informace a hlášení,
- připravuje podklady pro policejního prezidenta určené k projednání v krizovém štábu ministra vnitra,
- analyzuje vývoj situace, identifikuje zdroje a důsledky možných ohrožení,
- vyhodnocuje dosud přijatá opatření k řešení situace,
- připravuje návrhy k řešení situace,
- projednává situační, průběžné a závěrečné zprávy o řešení situace,
- koordinuje na základě závěrů z jednání činnost útvarů policie,
- podle potřeby spolupracuje na řešení situace s vlastními krizovými štáby útvarů policie, přitom je oprávněn vyžadovat od nich nezbytné podklady, informace a hlášení.

Jednání krizového štábu řídí policejní prezident; v jeho nepřítomnosti náměstek nebo jiný, policejním prezidentem či náměstkem pověřený člen krizového štábu.

Policejní prezident, náměstek nebo pověřený člen krizového štábu:

- rozhoduje o aktivaci krizového štábu v plném nebo vymezeném složení,
- může přizvat zástupce útvarů policie a nižších organizačních článků Policejního prezidia České republiky k jednání krizového štábu a k zabezpečení jeho činnosti,
- vytváří pracovní skupiny z odborníků útvarů policie.

Sekretariát krizového štábu

Úlohu sekretariátu krizového štábu plní skupina krizového řízení, pracovník bezpečnostního oddělení, operačního střediska operačního oddělení, odboru systémového řízení a informatiky Policejního prezidia České republiky, analyticko – legislativního oddělení kanceláře policejního prezidenta a pracovníci sekretariátu ředitele kanceláře policejního prezidenta. Vedoucí skupiny krizového řízení je vedoucím sekretariátu krizového štábu. Sekretariát krizového štábu se řídí pokyny vedoucího krizového štábu.

Sekretariát krizového štábu plní úkoly související s informačním a administrativním zajištěním činnosti krizového štábu a k tomu zejména soustřeďuje, zpracovává a vyhodnocuje informace o stavu a vývoji situace:

- zpracovává návrhy situačních, průběžných zpráv a návrh závěrečné zprávy o řešení situace,
- soustřeďuje informace o stavu sil a prostředků,
- pořizuje zápisy z jednání krizového štábu, vede pracovní dokumentaci, eviduje úkoly, zabezpečuje jejich distribuci a sleduje jejich plnění,
- předává potřebné informace krizového štábu útvarům policie a spolupracujícím subjektům,
- ve spolupráci s bezpečnostním oddělením činí opatření k ochraně utajovaných skutečností,
- zajišťuje spisovou službu po dobu činnosti krizového štábu.^(20,24,8)

1.5.1.2. Krizový štáb ředitele krajského ředitelství PČR

Na úrovni krajských ředitelství policie jsou zřízeny krizové štáby, přičemž členy krizového štábu jsou:

- náměstek ředitele krajského ředitelství pro vnější službu,
- náměstek ředitele krajského ředitelství pro SKPV,
- náměstek ředitele krajského ředitelství pro ekonomiku,
- ředitel pro řízení lidských zdrojů krajského ředitelství,
- ředitel kanceláře ředitele krajského ředitelství
- vedoucí odboru vnitřní kontroly,
- vedoucí preventivně informačního oddělení
- vedoucí oddělení krizového řízení,

K zajištění operativního řízení a koordinace činnosti útvarů policie při hrozbě vzniku krizové situace nebo po vyhlášení krizového stavu se aktivuje krizový štáb, který je pracovním orgánem ředitele krajského ředitelství a zároveň plní funkci pracovní skupiny při Bezpečnostních radách krajů, kterých je ředitel nebo náměstek ředitele pro zřízení krajského ředitelství členem, v oblasti pořádkové a bezpečnostní.

Krizový štáb zejména:

- analyzuje vývoj situace a důsledky možných ohrožení,
- vyhodnocuje dosud přijatá opatření k řešení situace,
- připravuje návrhy k řešení situace,
- projednává situační, průběžné a závěrečné zprávy o řešení situace,
- koordinuje na základě závěrů z jednání činnost útvarů krajského ředitelství,
- spolupracuje s krizovým štábem ministra vnitra a policejního prezidenta a příslušnými Bezpečnostními radami krajů, připravuje pro ně nezbytné podklady, informace a hlášení,
- připravuje podklady pro ředitele krajského ředitelství, které si krizový štáb ministra vnitra a policejního prezidenta a Bezpečnostní rady krajů vyžadají,

- podle potřeby spolupracuje na řešení situace s organizačními články krajského ředitelství, přitom je oprávněn vyžadovat od nich nezbytné podklady, informace a hlášení.

Jednání krizového štábu řídí ředitel krajského ředitelství; v jeho nepřítomnosti vedoucí krizového štábu nebo ředitelem správy pověřený zástupce.

Ředitel krajského ředitelství nebo pověřený zástupce:

- rozhoduje o aktivaci krizového štábu v plném nebo vymezeném složení, při hrozbě vzniku krizové situace nebo po vyhlášení stavu, rovněž pro případy metodického nácviku,
- může přizvat zástupce organizačních článků krajského ředitelství k jednání krizového štábu a k zabezpečení jeho činnosti,
- vytváří pracovní skupiny z odborníků organizačních článků krajského ředitelství policie.

Sekretariát krizového štábu

Úlohu sekretariátu krizového štábu plní oddělení krizového řízení krajského ředitelství, zástupce z oddělení ochrany utajovaných informací a analyticko právního oddělení kanceláře ředitele krajského ředitelství, operačního střediska, odboru informačních a komunikačních technologií. Vedoucí oddělení krizového řízení je vedoucím sekretariátu krizového štábu. Sekretariát krizového štábu se řídí pokyny vedoucího krizového štábu.

Sekretariát krizového štábu plní úkoly související s informačním a administrativním zajištěním činnosti krizového štábu a k tomu zejména:

- soustřeďuje, zpracovává a vyhodnocuje informace o stavu a vývoji situace,
- zpracovává návrhy situačních a průběžných zpráv a návrh závěrečné zprávy o řešení situace,
- soustřeďuje informace o stavu sil a prostředků,

- pořizuje zápisy z jednání krizového štábu, vede pracovní dokumentaci, eviduje úkoly, zabezpečuje jejich distribuci a sleduje jejich plnění,
- předává potřebné informace krizového štábu útvarům a organizačním článkům policie a spolupracujícím subjektům,
- ve spolupráci se skupinou ochrany utajovaných skutečností činí opatření k ochraně utajovaných skutečností,
- shromažďuje a podle požadavků zabezpečuje předávání potřebných údajů o řešení úkolů policie Bezpečnostním radám krajů,
- zabezpečuje vzájemnou součinnost s krizovými štáby, včetně převzetí potřebných informací k řešení krizové situace,
- zajišťuje spisovou službu po dobu činnosti krizového štábu.

Základem pro fungování těchto štábů jsou jak na krajských, tak i na celorepublikové úrovni vybudovaná a hierarchicky propojená operační střediska policie, která se zabývají sběrem a vyhodnocováním informací o bezpečnostní situaci v ČR a v případě potřeby zabezpečují aktivaci krizových štábů.

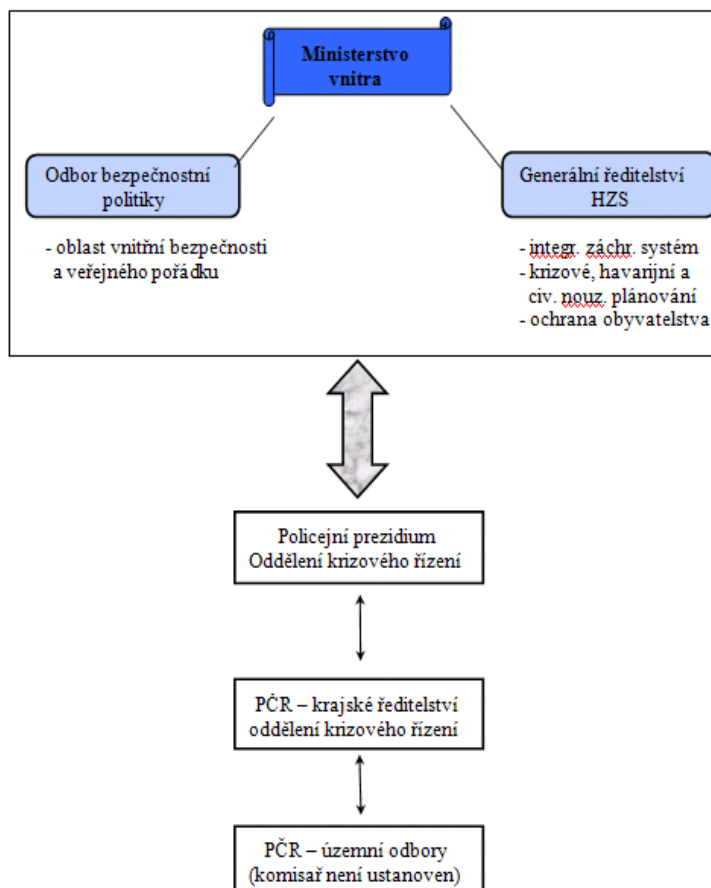
Ministerstva a další správní úřady v návaznosti na § 9 krizového zákona zřizují krizové štáby jako pracovní orgány pro řešení krizových situací.

Při hrozbě nebo řešení krizových situací, které nemají charakter závažného ohrožení vnitřní bezpečnosti a veřejného pořádku, zabezpečují spolupráci s ostatními orgány krizového řízení vedoucí pracovníci nebo odborníci z MV a Policie ČR, kteří jsou přizváni na jednání příslušných krizových štábů.^(21,24,8)

1.5.2. Pracoviště krizového řízení

V případě pracoviště krizového řízení se jedná o útvar nebo jeho organizační článek, pověřený koordinací krizového řízení, zajištěním plnění úkolů ministerstva nebo policie nebo generálního ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky (dále jen „generální ředitelství“) za krizových stavů a připravenosti na jejich řešení a metodickým řízením krizových pracovišť útvarů.^(8,24)

Obr. 4
Organizace krizového řízení u MV a PČR ⁽²⁴⁾



V rozsahu vymezené činnosti úlohu pracoviště krizového řízení plní:

Na úrovni MV ČR – odbor bezpečnostní politiky (oddělení bezpečnostních hrozeb a krizového řízení).

Zabezpečuje koordinaci plnění úkolů souvisejících s připraveností MV na krizové stavy s ohledem na vnitřní bezpečnost a veřejný pořádek a jejich řešení.

K tomu například:

- zpracovává krizový plán a zabezpečuje jeho doplnění a aktualizaci,
- vede přehled možných zdrojů rizik a odpovídá za zpracování analýz možných ohrožení,

- plní úlohu sekretariátu krizového štábu MV,
- zabezpečuje aktivaci pracoviště krizového štábu MV,
- odpovídá za metodické řízení pracovišť krizového řízení a krizových pracovišť útvarů, s výjimkou krizových pracovišť útvarů policie a krizových pracovišť útvarů HZS atd.

K zajištění připravenosti na řešení krizových situací souvisejících s vnitřní bezpečností a veřejným pořádkem odbor bezpečnostní politiky např.:

- zpracovává podklady pro sjednocení postupu ministerstev, krajských úřadů, obecních úřadů, právnických a podnikajících fyzických osob,
- určuje a kontroluje postupy útvarů policie prostřednictvím policejního prezidia,
- plní úlohu sekretariátu Ústředního krizového štábu a aktivuje jeho členy,
- organizuje cvičení za účelem ověření připravenosti na krizové situace.
- generální ředitelství HZS ČR (odbor ochrany obyvatelstva, odbor plánování, odbor IZS a výkonu služby).

Zabezpečuje koordinaci plnění úkolů ministerstva souvisejících s jeho působností v oblasti krizového řízení, s výjimkou oblasti vnitřní bezpečnosti a veřejného pořádku.

K tomu dále zpracovává a zabezpečuje realizaci koncepce vzdělávání v oblasti krizového řízení, vede přehled možných zdrojů rizik a odpovídá za zpracování analýz možných ohrožení, která souvisejí s živelními pohromami, požáry, průmyslovými haváriemi nebo nehodami velkého rozsahu, organizuje cvičení za účelem ověření připravenosti na krizové situace atd.

Generální ředitelství zabezpečuje připravenost hasičského záchranného sboru na plnění úkolů za krizových stavů.

K tomu zejména:

- odpovídá za koncepční řízení, určuje a kontroluje postupy v rámci HZS,
- zpracovává podklady pro krizový plán,
- plní úlohu sekretariátu krizového štábu MV podílí se na vytváření materiálních a technických podmínek pro jednání krizového štábu MV atd.

Na úrovni policejního prezidia oddělení krizového řízení:

- Zabezpečuje plnění úkolů policie za krizových stavů a připravenost na jejich řešení, přitom spolupracuje s pracovištěm krizového řízení MV a pracovištěm krizového řízení GR. Metodicky řídí krizová pracoviště útvarů policie.

Zejména:

- provádí analytickou, koncepční a kontrolní činnost v oblasti krizového řízení u útvarů policie,
- analyzuje a navrhuje priority řešení možných rizik, která mohou vést k vyhlášení krizových stavů,
- koordinuje zabezpečování činností krizového štábu policejního prezidenta a plní funkci sekretariátu krizového štábu policejního prezidenta,
- podílí se na přípravě a zpracování podkladů pro potřeby plnění úkolů v oblasti vnitřní bezpečnosti a veřejného pořádku za krizových stavů, za tím účelem je oprávněno vyžadovat od jednotlivých útvarů policie potřebné údaje,
- podílí se na vytváření a realizaci koncepce vzdělávání v oblasti krizového řízení.⁽²⁴⁾

1.5.2.1. Útvary a jejich krizová pracoviště

Krizovým pracovištěm útvaru se rozumí organizační článek útvaru nebo zaměstnanec určený vedoucím zaměstnancem útvaru zabezpečující koordinaci a plnění úkolů útvaru v oblasti krizového řízení a spolupráci při plnění úkolů za krizových stavů.

Na úrovni krajského ředitelství policie oddělení krizového řízení.

Vedoucí zaměstnanec útvaru odpovídá za připravenost útvaru na plnění úkolů za krizových stavů, které vyplývají z právních předpisů, organizačních řádů a statutů jednotlivých útvarů nebo zřizovacích listin, a zajišťuje plnění krizových opatření v mezích své činnosti.

Podle rozsahu plněných úkolů za krizových stavů a požadavků na jejich přípravu vedoucí zaměstnanec útvaru zřizuje vlastní krizové pracoviště.

Po projednání s věcně příslušným pracovištěm krizového řízení stanoví organizační složení a činnost krizového pracoviště a zabezpečuje personální a materiální podmínky pro jeho činnost.

Pokud není krizové pracoviště zřízeno, plní jeho úlohu vedoucí zaměstnanec útvaru.

Krizové pracoviště v rámci činnosti útvaru zejména:

- zabezpečuje a podílí se na plnění úkolů útvaru za krizových stavů a připravenosti na jejich řešení v rozsahu stanoveného předmětu činnosti a v závislosti na zařazení útvaru v organizační struktuře,
- koordinuje, popřípadě zpracovává v součinnosti s věcně příslušným pracovištěm krizového řízení odborné části krizového plánu, provádí rozpracování krizového plánu a kontrolní činnost na úseku krizového plánování,
- podílí se na zabezpečení nezbytných materiálních a finančních prostředků pro zajištění úkolů za krizových stavů a připravenosti na jejich řešení,
- poskytuje věcně příslušnému pracovišti krizového řízení potřebnou odbornou součinnost při zajišťování úkolů za krizových stavů a připravenosti na jejich řešení.

Pokud není krizové pracoviště zřízeno, plní jeho úlohu vedoucí zaměstnanec útvaru.

Při plnění úkolů krizových pracovišť a pracovišť krizového řízení tato pracoviště spolu navzájem spolupracují a poskytují si údaje, informace a podklady v rozsahu nezbytném pro výkon jejich činnosti v rámci krizového řízení.^(8,24)

1.5.3. Typové činnosti

Jestliže v předchozích kapitolách se snažím poukazovat na provázanost činností operačních středisek a činností pracovišť krizového řízení jednak v textech psaných kurzivou, jednak textem psaným tučně, tato kapitola by měla dokazovat tuto skutečnost sama o sobě.

Typovou činností se rozumí základní, předem zpracovaný podklad pro postup složek integrovaného záchranného systému při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací na místě společného zásahu, tj. na taktické úrovni koordinace prováděných činností se stručným popisem vazeb na operační úroveň řízení.

Katalogem typových činností souborná dokumentace, která vymezuje věcné náplně, cíle a závaznost postupů uvedených v typových činnostech, a jejíž součástí jsou soubory jednotlivých typových činností složek integrovaného záchranného systému při společném zásahu; katalog typových činností je uveřejněn na intranetových stránkách policie skupiny krizového řízení a bezpečnostní ochrany objektů kanceláře policejního prezidenta v adresáři „Havarijní plánování“.⁽¹⁶⁾

1.5.3.1. Úkoly útvarů policie policejního prezidia

Pokud je příprava nebo provádění záchranných a likvidačních prací složkami integrovaného záchranného systému upravena typovou činností, postupují útvary policie s územně vymezenou působností dotčené příslušnou typovou činností, útvary policie s působností na celém území České republiky dotčené příslušnou typovou činností, organizační články Policejního prezidia České republiky dotčené příslušnou typovou činností v souladu:

- se společným listem složek integrovaného záchranného systému,
- s listem velitele zásahu,
- s listem operačních středisek,
- s listem policie,

přítom respektují úkoly a odborné postupy ostatních složek integrovaného záchranného systému.⁽¹⁶⁾

1.5.3.2. Úkoly ředitelů útvarů policie s územně vymezenou působností

Ředitelé útvarů policie s územně vymezenou působností:

- projednají s hasičským záchranným sborem kraje poskytnutí odborné pomoci při proškolení pracovníků s jednotlivými typovými činnostmi, včetně proškolení postupů a úkolů, které souvisejí s koordinací, řízením a prováděním záchranných a likvidačních prací složkami integrovaného záchranného systému obecně,
- zabezpečí odbornou pomoc při proškolení příslušníků hasičského záchranného sboru kraje o úkolech policie na místě společného zásahu a způsobu koordinace záchranných a likvidačních prací, pokud o to hasičský záchranný sbor kraje požádá,
- zabezpečí ve spolupráci s příslušným krizovým pracovištěm a školiteli zařazení problematiky typových činností do výuky další odborné přípravy.

1.5.3.3. Úkoly ředitelů a vedoucích pracovníků dotčených útvarů

Ředitelé a vedoucí pracovníci dotčených útvarů ve své působnosti zabezpečí v potřebném rozsahu proškolení s příslušnými typovými činnostmi:

- příslušníků policie podílejících se na plnění úkolů policie vyplývajících z příslušných typových činností (taktického řízení), kterými jsou policisté s rozhodovací (případně řídicí) pravomocí (např. velitel zásahu, vedoucí složky) do úrovně vedoucího obvodního oddělení policie,
- policistů zařazených na operačním středisku policie,
- určených pracovníků.

Ředitelé a vedoucí pracovníci dotčených útvarů poskytují součinnost skupině krizového řízení a bezpečnostní ochrany objektů při účasti na zpracování příslušných typových činností.

1.5.3.4. Úkoly vedoucího skupiny kriz. řízení v oblasti typových činností

Vedoucí skupiny krizového řízení a bezpečnostní ochrany objektů:

- zabezpečí proškolení školitelů s typovými činnostmi
 - vybraných pracovníků útvarů policie s územně vymezenou působností zařazených u služby pořádkové a železniční policie a
 - pracovníků zařazených na krizovém pracovišti,
- zabezpečí zveřejňování a včasnou aktualizaci jednotlivých typových činností v katalogu typových činností na intranetových stránkách Policejního prezidia České republiky, včetně metodických a výukových materiálů,
- spolupracuje s Generálním ředitelstvím Hasičského záchranného sboru České republiky a dalšími zpracovateli při zpracování typových činností a koordinuje tuto činnost v rámci policie.⁽¹⁶⁾

2. CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY

Cílem diplomové práce je zanalyzovat současnou činnost a strukturu operačního a krizového řízení v Policii ČR, vyhodnocení vývoje, modernizace a probíhající integrace operačních středisek, ve vztahu ke krizovému řízení jako činnosti úzce související s činnostmi operačních středisek, a získané poznatky následně využít k optimalizaci organizační struktury vedoucí ke zkvalitnění a zefektivnění činnosti Policie ČR na úseku operačního a krizového řízení jednak v rámci Policie ČR a dále ve vztahu k ostatním složkám integrovaného záchranného systému včetně příjmu a odbavování tísňového volání.

Cíl práce:

1. zhodnotit činnost a strukturu operačního a krizového řízení v Policii ČR;
2. zhodnotit komunikaci mezi složkami IZS při příjmu a odbavování tísňového volání;
3. porovnat činnost integrovaného operačního střediska s činnostmi operačních středisek a pracovišť krizového řízení za předchozí a současné organizační struktury;
4. navrhnout optimální komunikační postupy v oblasti příjmu a odbavování tísňového volání a odpovídající organizační strukturu pracovišť operačního a krizového řízení.

V rámci Policie ČR krizové řízení nepochybně úzce souvisí s řídicí činností na operační úrovni, přičemž této skutečnosti zcela neodpovídá současná organizační struktura a činnost pracovišť krizového a operačního řízení. Jako problematická se může jevit i komunikace mezi základními složkami integrovaného záchranného systému v oblasti příjmu a odbavování tísňového volání po zavedení poměrně nového prvku tísňového volání v podobě Telefonního centra tísňového volání na operačních a informačních střediscích HZS krajů při zachování stávajících národních čísel tísňového volání v působnosti jednotlivých základních složek IZS.

Hypotézy:

1. úzce související činnosti operačního a krizového řízení v rámci Policie ČR neodpovídá současná organizační struktura;
2. telefonní centrum tísňového volání „112“ se jeví jako neefektivní při zachování stávajících národních čísel tísňového volání v působnosti jednotlivých složek IZS.

3. METODIKA

S ohledem na mé předchozí a nynější pracovní zařazení u Policie ČR a současné studium oboru civilní nouzová připravenost jsem využil příležitosti k provedení dotazníkového průzkumu u samotných pracovníků konkrétního Integrovaného operačního střediska při Krajském ředitelství policie kraje Vysočina v Jihlavě, kde bylo rozdáno 42 dotazníků, to znamená všem zde zařazeným pracovníkům bez rozdílu, ať již policistům na služebních místech komisař nebo vrchní inspektor, podílejících se na samotném operačním řízení jednotlivých organizačních článků a pohyblivých hlídek policie v kraji Vysočina, či občanským zaměstnancům podílejících se na odbavování tísňového volání na lince 158, provádění tzv. lustrací a obsluhy pultu centrální ochrany.

Od dotazníkového průzkumu jsem předpokládal nejen zjištění skutečností poukazujících na vědomostní úroveň těchto pracovníků v oblasti IZS a v oblasti krizového řízení, ale především zjištění kvalifikovaných a neocenitelných názorů od pracovníků s praxí v daném oboru na princip operačního a krizového řízení v rámci Policie ČR, což je samotné téma diplomové práce. Cílem bylo zjistit názory na základě vlastních zkušeností těchto pracovníků zejména ve vztahu ke komunikaci mezi základními složkami IZS na operační úrovni, konkrétně tedy mezi Policií ČR a HZS ČR při příjmu a odbavování tísňového volání na TCTV 112, názory na předchozí, současnou a možnou organizační strukturu operačního řízení těchto složek IZS, neopomínaje vztah k pracovníkům krizového řízení při Krajském ředitelství policie kraje Vysočina v Jihlavě.

Dále bylo provedeno vlastní šetření na integrovaném operačním středisku krajského ředitelství policie kraje Vysočina a na krajském operačním a informačním středisku HZS kraje Vysočina za účelem získání statistických ukazatelů ve vztahu k tísňovému volání na linku 158, respektive 112 v roce 2010.

4. VÝSLEDKY

4.1. Vyhodnocení dotazníků

Tabulka 4.1.: Počet rozdaných (vrácených) dotazníků se zaměřením na cílové skupiny

	muž	žena	věk	délka praxe	z toho na OS	spec. kurz
policista s příplatkem za vedení	5	0	2 (nad 40)	3 (nad 15)	2 (nad 5)	3
			1 (35-40)	2 (do 10)	3 (2-5)	
			2 (30-35)			
komisař	14	0	7 (nad 40)	9 (nad 15)	3 (nad 5)	5
			6 (35-40)	4 (10-15)	8 (2-5)	
			1 (30-35)	1 (do 10)	3 (do 2)	
vrchní inspektor	15	0	9 (nad40)	10 (nad 15)	3 (nad 5)	4
			3 (35-40)	4 (10-15)	5 (2-5)	
			3 (30-35)	1 (do10)	7 (do 2)	

*Poznámka: sloupec specializační kurz pro pracovníky operačních středisek
= počet absolventů kurzu*

I. část – IZS, typové činnosti

1. Co je Integrovaný záchranný systém? :

- a) *koordinovaný postup všech zainteresovaných složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací*
- b) proces řízení se všemi funkcemi (plánování, organizování, vedení) s cílem zvládnout mimořádnou situaci
- c) ochrana života a zdraví osob

Tabulka 4.2. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	12	2
vrchní inspektor	11	4
Celkem z dotazovaných (%)	82 %	18 %

2. Jaký právní předpis upravuje IZS? :

- a) *z.č.239/2000 Sb. Zákon o integrovaném záchranném systému*
- b) *z.č.240/2000 Sb. Zákon o krizovém řízení*
- c) *žádný závazný právní předpis nebyl vyhotoven*

Tabulka 4.3. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	13	1
vrchní inspektor	15	0
Celkem z dotazovaných (%)	97 %	3 %

3. Mezi základní složky IZS patří:

- a) PČR, HZS ČR, ZZS ČR, jednotky požární ochrany
- b) PČR, Armáda ČR, HZS, Sdružení dobrovolných hasičů
- c) Nevím

Tabulka 4.4. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	14	0
vrchní inspektor	14	1
Celkem z dotazovaných (%)	97 %	3%

4. Na místě mimořádné události při nasazení sil a prostředků IZS, záchranné a likvidační práce řídí a koordinuje:

- a. policista
- b. hasič
- c. *velitel zásahu*

Tabulka 4.5. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	4	1
komisař	14	0
vrchní inspektor	14	1
Celkem z dotazovaných (%)	94 %	6 %

5. Mimořádnou událostí se rozumí:

- a) *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 nebo likvidačních prací*
- b) jakákoliv událost, která vyžaduje zásah minimálně dvou základních složek IZS
- c) *škodlivé působení sil a jevů vyvolaných přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek a vyžadují provedení záchranných nebo likvidačních prací*

Tabulka 4.6. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	14	0
vrchní inspektor	14	1
Celkem z dotazovaných (%)	97 %	3 %

6. Kdo zajišťuje v ČR urgentní pomoc? :

- a) *zdravotnická záchranná služba*
- b) hasičský záchranný sbor
- c) červený kříž a záchranné brigády

Tabulka 4.7. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	14	0
vrchní inspektor	13	2
Celkem z dotazovaných (%)	94 %	6 %

7. Jsou nutná součinnostní cvičení složek IZS při společném zásahu?:

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

Tabulka 4.8. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	ano	ne	nevím
policista s příplatkem za vedení	4	1	0
komisař	13	0	1
vrchní inspektor	14	0	1
Celkem z dotazovaných (%)	91 %	3 %	6 %

8. Je vůbec nutná součinnost složek IZS?:

- a) ano
- b) ne
- c) každý je profesionál a dovede na místě zasáhnout stejně

Tabulka 4.9. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	ano	ne	nevím
policista s příplatkem za vedení	5	0	0
komisař	14	0	0
vrchní inspektor	15	0	0
Celkem z dotazovaných (%)	100 %		

9. Která operační střediska jsou operační a informační střediska IZS?

- a) *operační střediska HZS kraje (KOPIS)*
- b) integrovaná operační střediska PČR (IOS)
- c) dispečinky ZZS

Tabulka 4.10. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	4	1
komisař	12	2
vrchní inspektor	13	2
Celkem z dotazovaných (%)	85 %	15 %

10. Vím co je katalog typových činností:

- a) ano
- b) ne

Tabulka 4.11. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	ano	ne
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	14	0
vrchní inspektor	14	1
Celkem z dotazovaných (%)	97 %	3 %

11. Katalog typových činností je:

- a) soubor úkolů, opatření a postupů složek IZS při mimořádné události
- b) strukturální systém velení na místě události
- c) typický, rutinní postup složek IZS při jejich každodenní činnosti

Tabulka 4.12. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	4	1
komisař	13	1
vrchní inspektor	13	2
Celkem z dotazovaných (%)	88 %	12 %

12. Viděl jsem katalog typových činností:

- a) v papírové podobě
- b) v elektronické podobě
- c) ještě neviděl

Tabulka 4.13. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	v papírové podobě	v elektronické podobě	ještě neviděl
policista s příplatkem za vedení	3	1	1
komisař	12	1	1
vrchní inspektor	8	1	4
Celkem z dotazovaných (%)	73 %	9 %	18 %

13. Máme katalog na pracovišti?:

- a) ano
- b) ne

Tabulka 4.14. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	ano	ne
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	14	0
vrchní inspektor	12	3
Celkem z dotazovaných (%)	91 %	9 %

14. Podílel jste se již v rámci výkonu své profese na nasazení SaP při společném zásahu jednotek IZS? :

- a) ano
- b) ne

Tabulka 4.15. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	ano	ne
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	12	2
vrchní inspektor	12	3
Celkem z dotazovaných (%)	85 %	15 %

15. Jednalo se o událost s charakterem mimořádné události? :

- a) ano
- b) ne

Tabulka 4.16. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	ano	ne
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	11	3
vrchní inspektor	8	7
Celkem z dotazovaných (%)	70 %	30 %

16. Podílel jste se aktivně v rámci výkonu své profese na součinnostním cvičení složek IZS?

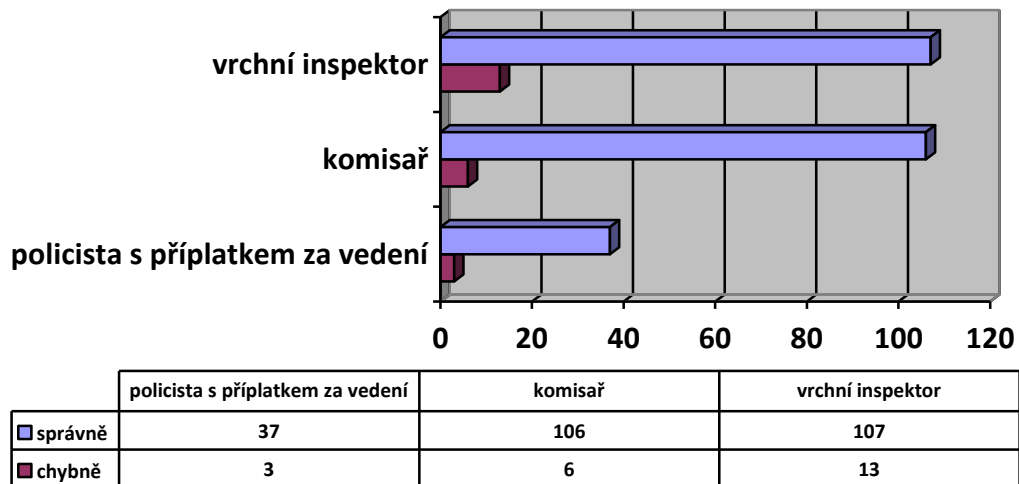
- a) ano
- b) ne

Tabulka 4.17. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	ano	ne
policista s příplatkem za vedení	4	1
komisař	12	2
vrchní inspektor	8	7
Celkem z dotazovaných (%)	76 %	24 %

Graf 4.1: Vyhodnocení I. části

Vědomostní otázky k IZS a typovým činnostem, ot. č.: 1,2,3,4,5,6,9,11



II. část – krizové řízení

Otázky:

17. Prioritou řešení krizových situací je:

- ochrana života a zdraví osob, zvířat, ochrana věcí kulturní hodnoty a majetku
- záchrana života
- zabezpečení kritické infrastruktury

Tabulka 4.18. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	4	1
komisař	5	9
vrchní inspektor	10	5
Celkem z dotazovaných (%)	56 %	44 %

18. Mezi orgány krizového řízení patří:

- a) systém IZS
- b) vláda ČR, ministerstva a jiné správní úřady, ČNB, kraj, obce a obce s rozšířenou působností
- c) základní složky IZS a povodňové komise

Tabulka 4.19. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	11	3
vrchní inspektor	9	6
Celkem z dotazovaných (%)	73 %	27 %

19. Bezpečnostní rady:

- a) řeší krizové situace
- b) zajišťují krizovou připravenost
- c) projednávají možné hrozby a navazující krizové opatření

Tabulka 4.20. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	11	3
vrchní inspektor	13	2
Celkem z dotazovaných (%)	85 %	15 %

20. Stav nebezpečí při vzniku mimořádné události vyhláší:

- a) starosta
- b) ten kdo se o nebezpečí dozví jako první
- c) *hejtman kraje*

Tabulka 4.21. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	14	0
vrchní inspektor	12	3
Celkem z dotazovaných (%)	91 %	9 %

21. Povodňové plány kraje jsou součástí:

- a) havarijního plánu kraje
- b) *krizového plánu kraje*
- c) jsou samostatné, nejsou nikde začleněny

Tabulka 4.22. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	4	1
komisař	12	2
vrchní inspektor	12	3
Celkem z dotazovaných (%)	82 %	18 %

22. Krizovým řízením se rozumí:

- a) proces řízení se všemi funkcemi (plánování, organizování, vedení) s cílem zvládnout mimořádnou situaci
- b) *souhrn řídicích činností věcně příslušných orgánů zaměřených na analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik, plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností prováděných v souvislosti s řešením krizové situace*
- c) koordinovaný postup všech zainteresovaných složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací

Tabulka 4.23. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	12	2
vrchní inspektor	9	6
Celkem z dotazovaných (%)	76 %	24 %

23. Krizovou situací se rozumí:

- a) *mimořádná událost, při níž je vyhlášen některý z krizových stavů*
- b) jakákoliv situace, která vyžaduje zásah minimálně dvou základních složek IZS
- c) jakákoliv mimořádná událost

Tabulka 4.24. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	14	0
vrchní inspektor	14	1
Celkem z dotazovaných (%)	97 %	3 %

24. Krizový plán obsahuje:

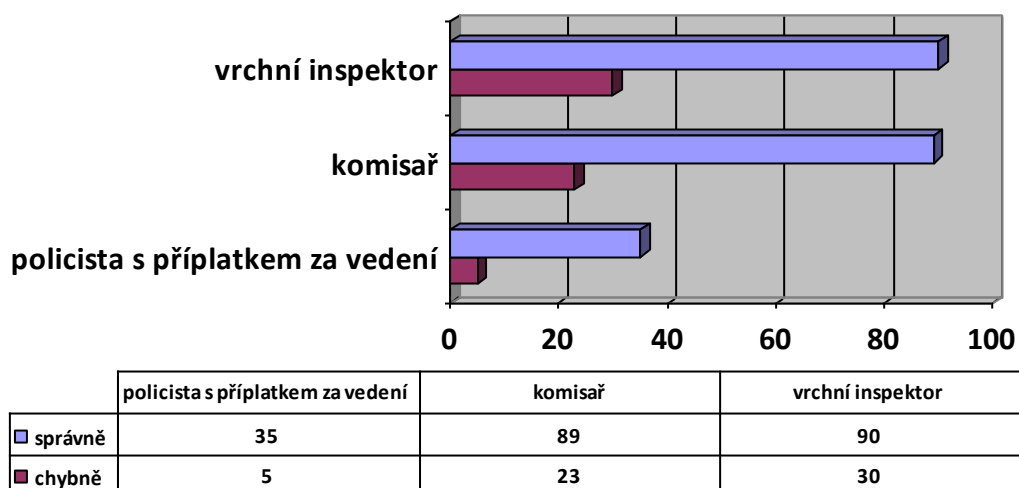
- souhrn krizových opatření a postupů k řešení krizových situací*
- optimální postupy při záchranných a likvidačních pracích při vzniku mimořádné události
- plán vyzoomění a aktivace členů krizového štábu

Tabulka 4.25. : Výsledky dotazníkového průzkumu

	správné odpovědi	chybné odpovědi
policista s příplatkem za vedení	5	0
komisař	10	4
vrchní inspektor	11	4
Celkem z dotazovaných (%)	76 %	24 %

Graf 4.2: Vyhodnocení II. části

Vědomostní otázky z oblasti krizového řízení



III. část

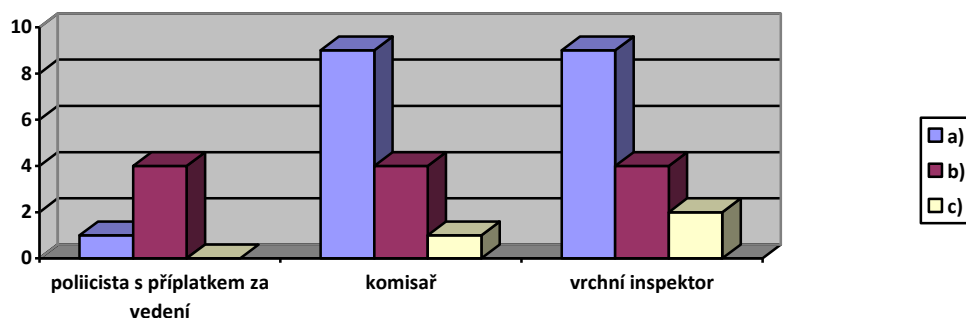
obecné dotazy k výkonu činnosti

Otázky:

25. Spojení a realizaci předávání informací mezi základními složkami IZS z hlediska technologického (IS DISPEČER-MAJAK 158) považujete z vlastní zkušenosti za:

- a) praktické a vyhovující
- b) spíše nevyhovující
- c) absolutně nevyhovující

Graf 4.3. Vyhodnocení otázky č. 25



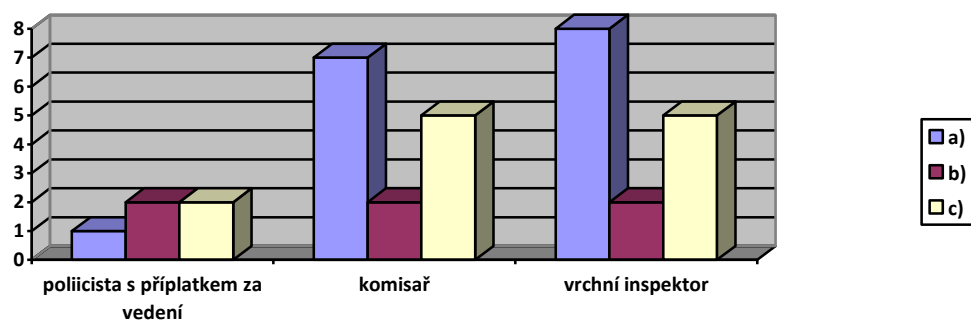
Tabulka 4.26. Vyhodnocení otázky č. 25

	a)	b)	c)
Celkem %	56 %	35 %	9 %

26. Telefonní centrum tísňového volání 112 při zachování národních tísňových čísel (150, 155, 158) považujete za:

- a) nezbytné z důvodu příjmu oznámení v jiném než českém jazyce
- b) nezbytné z důvodu univerzálnosti příjmu oznámení (požár, úraz, krádež vloupáním)
- c) není nezbytné, národní linky tísňového volání jsou postačující

Graf 4.4. Vyhodnocení otázky č. 26



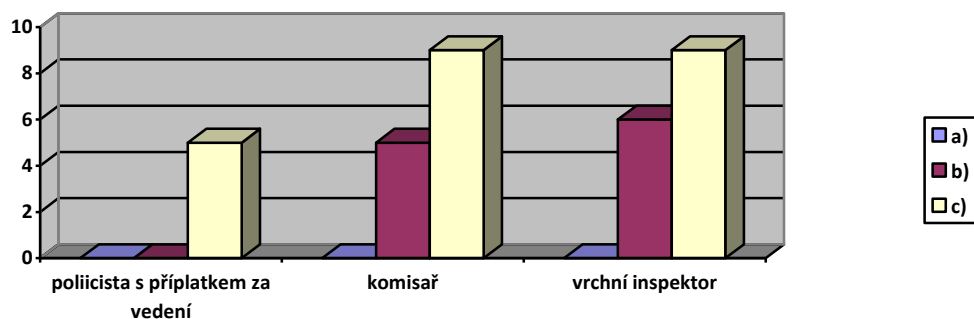
Tabulka 4.27. Vyhodnocení otázky č. 26

	a)	b)	c)
Celkem %	47 %	18 %	35 %

27. Pracovníci odbavování tísňové linky 112 jsou dostatečně schopni vyhodnotit charakter oznámení spadajících z hlediska řešení pouze do kompetence PČR?:

- a) ano, informace jsou předávány včas a kompletně pro potřeby dalšího reagování
- b) ano, zpravidla je však zapotřebí informace upřesňovat a doplňovat zpětným dotazem jednak u příjemce oznámení, jednak u samotného oznamovatele
- c) ne, přijímající pracovníci nejsou schopni od oznamovatele získat dostatek relevantních informací a tato oznámení dostatečně vyhodnotit

Graf 4.4. Vyhodnocení otázky č. 27



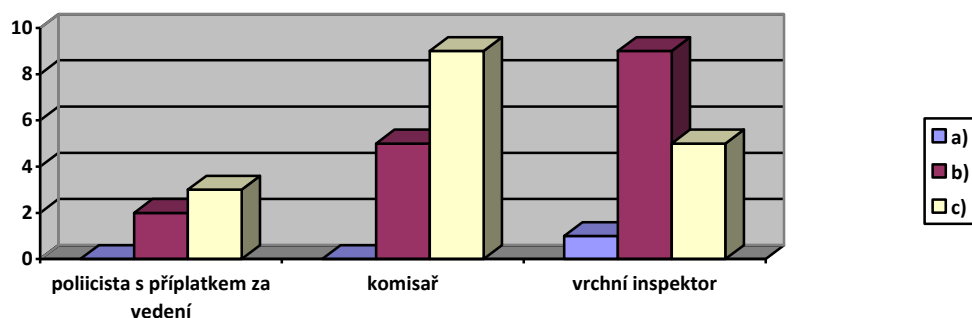
Tabulka 4.28. Vyhodnocení otázky č. 27

	a)	b)	c)
Celkem %	0	32 %	58 %

28. Elektronické mapové podklady pro Vaši činnost považujete za:

- a) zcela vyhovující, snadno a rychle se orientujete, dochází k přesnému určení místa události
- b) spíše vyhovující, k obsluze a rychlému určení místa události je však zapotřebí alespoň částečná místní znalost
- c) nevyhovující, jen s obtížemi je možné určit přesné místo události

Graf 4.5. Vyhodnocení otázky č. 28



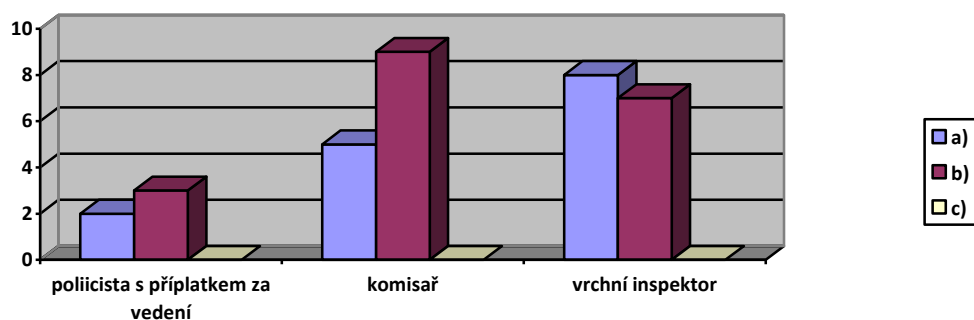
Tabulka 4.29. Vyhodnocení otázky č. 28

	a)	b)	c)
Celkem %	3 %	47 %	50 %

29. Místní znalost pro Vaši činnost:

- a) je nezbytná z hlediska včasné a správné reakce na oznámení
- b) podstatně usnadňuje vyhodnocení situace a to jak ve vztahu k nasazení SaP tak k dalším opatřením (uzávěry apod.)
- c) není nezbytná, pro včasné a správné vyhodnocení situace zcela postačují dostupné informační systémy

Graf 4.6. Vyhodnocení otázky č. 29



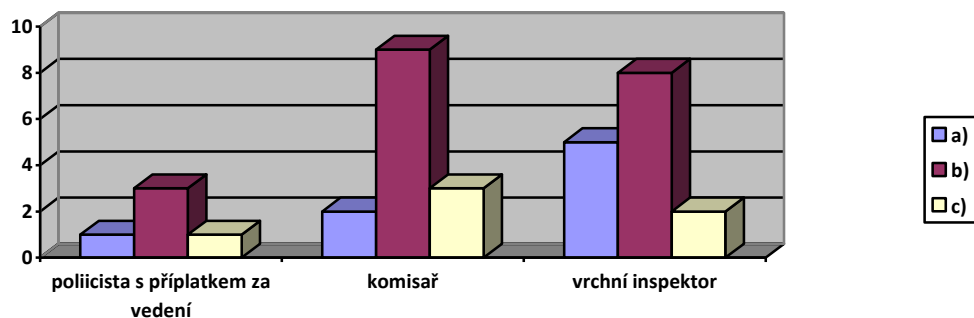
Tabulka 4.30. Vyhodnocení otázky č. 29

	a)	b)	c)
Celkem %	44%	56 %	0

30. Zařízení GPS ve služebních vozidlech:

- a) je nezbytné, zcela jednoznačně by urychlilo reakci na oznámení z důvodu neustálého a aktuálního přehledu o pohybu vlastních SaP
- b) podstatně by zpřehlednilo a neustále aktualizovalo pohyb a umístění vlastních SaP
- c) není nezbytné, zcela postačuje hlásná povinnost jednotlivých hlídek a útvarů

Graf 4.7. Vyhodnocení otázky č. 30



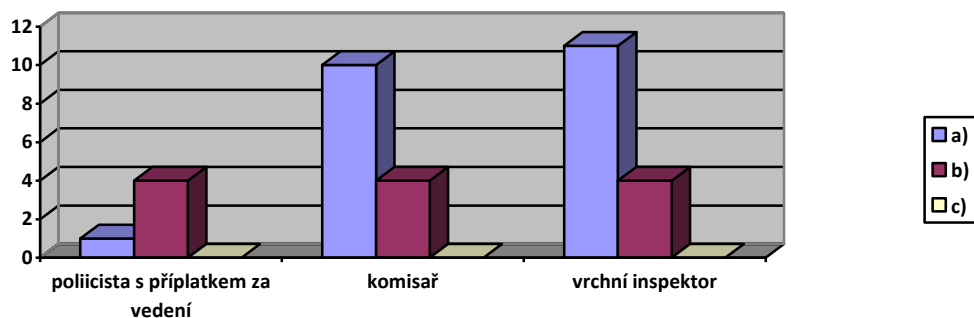
Tabulka 4.31. Vyhodnocení otázky č. 30

	a)	b)	c)
Celkem %	23 %	59 %	18 %

31. Příjem tísňového volání 158 z Vašeho pohledu:

- a) je zapotřebí odbavovat vyškoleným a psychicky odolným policistou
- b) může odbavovat kterýkoliv policista operačního střediska
- c) může odbavovat občanský zaměstnanec bez praxe u PČR

Graf 4.8. Vyhodnocení otázky č. 31



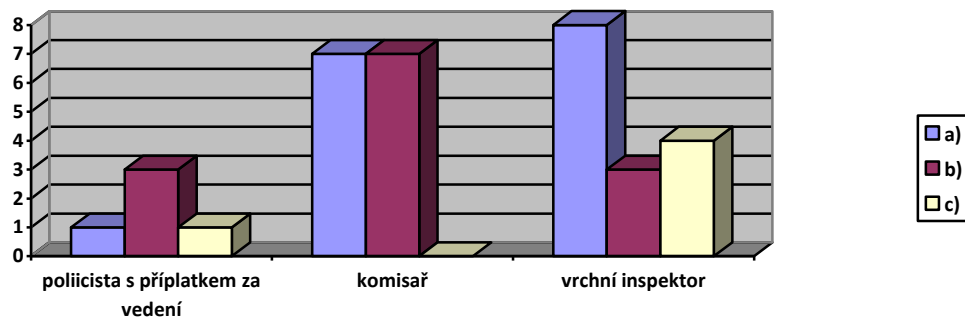
Tabulka 4.32. Vyhodnocení otázky č. 31

	a)	b)	c)
Celkem %	65 %	35 %	0

32. Z hlediska organizačního a z hlediska efektivity se operační řízení u PČR jeví jako nejvýhodnější:

- a) na okresní úrovni (předchozí praxe do roku 2006)
- b) na krajské úrovni (stávající praxe IOS)
- c) nepřikláním se k žádným z variant, nemám vlastní zkušenost s dřívější praxí

Graf 4.9. Vyhodnocení otázky č. 32



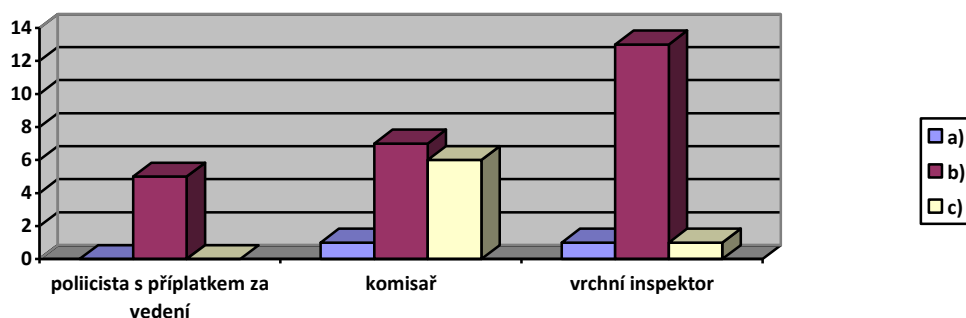
Tabulka 4.33. Vyhodnocení otázky č. 32

	a)	b)	c)
Celkem %	47 %	38 %	15 %

33. Z hlediska efektivity se jeví jako nejvýhodnější varianta operačního řízení základních složek IZS:

- a) každá složka samostatně v rámci své působnosti
- b) každá složka samostatně, avšak v maximální možné míře propojená společnými komunikačními technologiemi a informačními systémy
- c) jako jeden společný celek pro všechny základní složky IZS na krajské úrovni

Graf 4.10. Vyhodnocení otázky č. 33



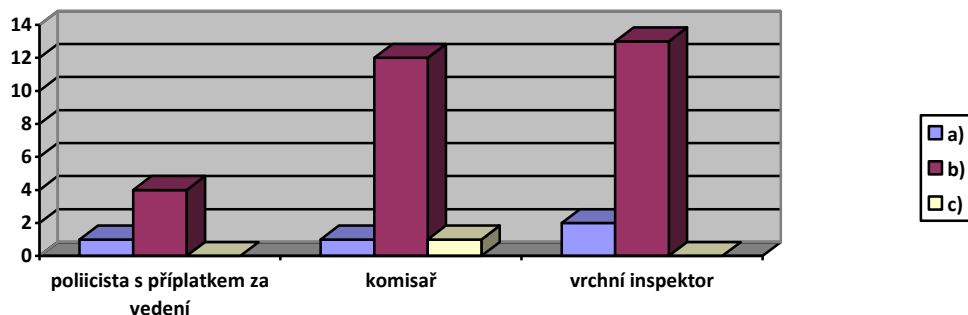
Tabulka 4.34. Vyhodnocení otázky č. 33

	a)	b)	c)
Celkem %	6 %	73 %	21 %

34. Znáte organizaci a strukturu krizového řízení v rámci Policie ČR, konkrétně při Krajském ředitelství policie kraje Vysočina v Jihlavě?

- a) ano, znám osobně pracovníky oddělení krizového řízení
- b) pracovníky krizového řízení neznám osobně, ale znám jejich jména a znám na ně kontakt
- c) pracovníky krizového řízení neznám, nebyl jsem s nimi nikdy v žádném kontaktu, neznám ani kontaktní údaje

Graf 4.11. Vyhodnocení otázky č. 34



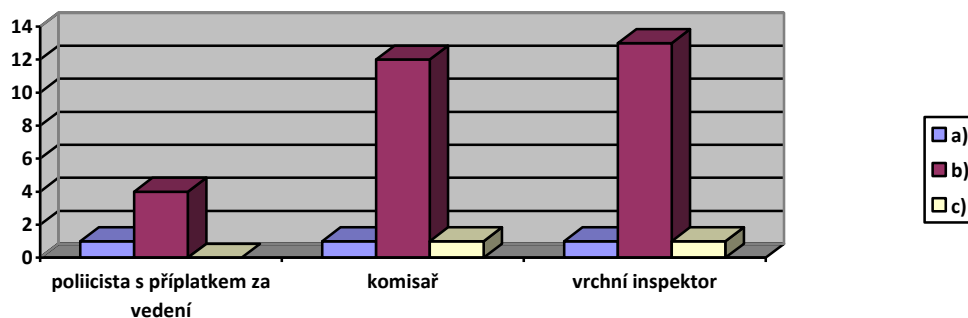
Tabulka 4.35. Vyhodnocení otázky č. 34

	a)	b)	c)
Celkem %	12 %	85 %	3 %

35. Jste dostatečně seznámen s členy krizového štábu Krajského ředitelství policie kraje Vysočina?

- a) ano, znám seznam členů krizového štábu
- b) ano, vím kde ihned najdu seznam členů krizového štábu včetně kontaktů
- c) neznám seznam členů krizového štábu, nevím ani kde bych jej vyhledal

Graf 4.12. Vyhodnocení otázky č. 35



Tabulka 4.36. Vyhodnocení otázky č. 35

	a)	b)	c)
Celkem %	9 %	85 %	6 %

4.2. Výsledky dotazníkového průzkumu

Dotazníkový průzkum byl proveden na Integrovaném operačním středisku krajského ředitelství policie kraje Vysočina v Jihlavě, kde byly rozdány dotazníky s celkem 35 otázkami.

Původním záměrem bylo rozdat dotazníky kompletnímu personálnímu obsazení tohoto pracoviště, avšak s ohledem na cíl zkoumání a skutečnost, že na operačním středisku pracují občanští zaměstnanci (celkem čtyři), kteří se v rámci pracovního zařazení (lustrační pracoviště, pult centrální ochrany) nepodílí přímo na samotném operačním řízení, byli tito pracovníci z prováděného průzkumu vynecháni. Avšak ostatní pracovníci - policisté na služebních místech komisař (v hodnosti poručík) a vrchní inspektor (v hodnosti nadpraporčík), tedy policisté ve služebním poměru, se dotazníkového průzkumu zúčastnili téměř kompletně (34 z 36). Samostatně byli poté vyhodnoceni i policisté s příplatkem za vedení, kdy se jedná o vedoucí jednotlivých směn (celkem 5 policistů na služebním místě komisař v hodnosti nadporučík). Služebnímu zařazení odpovídá požadavek na stupeň dosaženého vzdělání. Na služební místo komisař je jako jedna z podmínek pro obsazení vyžadován nejnižší stupeň vzdělání vyšší odborné. Na tyto všechny pracovníky (policisty) jsem se obrátil záměrně jako na odborníky, ve většině případů s letitou praxí a zkušenostmi, kdy formu dotazníkového průzkumu jsem využil jako jedinečnou příležitost k získání informací právě od těchto policistů s požadavkem, aby otázky byly zodpovězeny zcela spontánně označením odpovědi, která je jejich názoru nejbližší, bez vyhledávání správné či nevhodnější odpovědi v odborných textech. V závěru dotazníku byl ponechán prostor k volnému vyjádření připomínek a námětů k dané problematice.

Dotazník byl rozdělen do tří částí, kdy první část byla zaměřena na problematiku IZS, dotazy byla zjišťována vědomostní úroveň a orientace v této problematice a dále názory k součinnosti složek IZS, ať již v podobě cvičení, či nutnosti součinnosti na místě události.

Rovněž v této části bylo ověřováno, zda vůbec a v jaké podobě jednotliví pracovníci operačního střediska viděli katalog typových činností a bylo zjišťováno, zda a v jaké míře se jednotliví pracovníci podíleli v rámci výkonu služby na nasazování sil a prostředků při společném zásahu jednotek IZS, zda se jednalo o událost s charakterem mimořádné události, případně součinnostní cvičení.

Po vyhodnocení první části dotazníku mohu konstatovat, že co do počtu správných a chybných odpovědí na vědomostní otázky byli nejméně úspěšní policisté na služebním místě komisař s 6% chybných odpovědí následováni policisty s příplatkem za vedení s 8% chybných odpovědí a vrchními inspektory s 12% chybných odpovědí. S ohledem na znění a obtížnost otázek si myslím, že se jedná o standardní výsledek, ke kterému není zapotřebí přijímat zásadní opatření.

Co se týká zodpovězených dotazů k součinnosti jednotek IZS a typovým činnostem, 100% respondentů shledává součinnost složek IZS jako nutnou, ne všichni však shledávají jako nutné součinnostní cvičení. Další zajímavostí se může jevit skutečnost, že zatímco 91% respondentů uvádí, že má katalog typových činností na pracovišti, 9% respondentů uvádí, že nikoliv, přestože všichni pracují (ve směnách se střídají) na jednom sálovém pracovišti a pro výkon služby mají stejné pracovní pomůcky a vybavení a zcela jednoznačně z interních aktů řízení vyplývá, kde jsou tyto katalogy dostupné v elektronické podobě, viz. kapitola 1.5.3. Za zmínku dále stojí volně dopsaný text v jednom z dotazníků vyplněném policistou s příplatkem za vedení, který katalog typových činností definuje jako „teoretický nesmysl stažený z internetu“. Většina respondentů se pak v rámci výkonu své profese aktivně podílela na nasazení sil a prostředků policie při společném zásahu jednotek IZS a to jak v rámci reálné události, tak i v rámci součinnostního cvičení.

Druhá část dotazníků byla zaměřena na problematiku krizového řízení, respektive zjištění vědomostní úrovně respondentů v této problematice pomocí osmi otázek ověřujících základní znalosti z této oblasti. Přestože zde záměrně uvádím základní

znalosti, musím konstatovat, že výsledky jsou poměrně překvapivé v negativním smyslu. Zcela nejlépe z této části dotazníku vyšli policisté s příplatkem za vedení se 12,5 % chybných odpovědí, dále však komisaři odpověděli chybně v 20,5 % otázek a u vrchních inspektorů jsem zaznamenal dokonce 25 % chybných odpovědí. Rozdílnou výslednost v této části dotazníku si můžeme vysvětlovat právě v rozdílném postavení jednotlivých pracovníků ve vztahu ke krizovému řízení, kdy nejvíce úkolů a největší odpovědnost za řádné plnění úkolů v případě mimořádné události vyplývá právě pro policistu s příplatkem za vedení, který by měl mít logicky v této oblasti největší znalosti. Nic to však nemění na skutečnosti, že výsledky u ostatních pracovníků nemohou být považovány za uspokojivé, už jen s ohledem na provázanost činností operačního a krizového řízení.

Třetí část dotazníku směřovala zcela výhradně k získání informací z praktické činnosti v rámci výkonu služby. Zejména od této části jsem předpokládal formou deseti otázek získání cenných informací od zainteresovaných praktiků v daném oboru.

Zde je na místě vyhodnotit podrobněji otázky jednotlivě, neboť ihned u první otázky v pořadí zjišťuji zásadní problém ve vztahu ke komunikaci mezi HZS a PČR. Pouze jeden policista s příplatkem za vedení z hlediska vlastní zkušenosti vyhodnotil spojení a realizaci předávání informací mezi základními složkami IZS na technologické úrovni za využití informačního systému DISPEČER-MAJÁK 158 k datovému přenosu informací za praktické a vyhovující, ostatní za spíše nevyhovující, 9 komisařů vyhodnotilo předávání informací za využití uvedeného systému jako praktické a vyhovující, 4 jako spíše nevyhovující a 1 jako zcela nevyhovující. Obdobný výsledek je zaznamenán i u vrchních inspektorů, 9 těchto pracovníků označilo technologický systém za praktický a vyhovující, 4 jako spíše nevyhovující a 2 jako zcela nevyhovující. Těžko zde hledat důvody diametrální rozdílnosti v hodnocení systému samotnými uživateli, z vlastní zkušenosti se můžu domnívat, že někteří respondenti hodnotili spíše obsahovou stránku přenášovaných dat a nikoliv technologickou stránku.

Neméně zajímavé jsou výsledky dotazníkového průzkumu v rámci dotazování na nezbytnost tísňové telefonní linky 112 při zachování národních čísel tísňového volání, kdy pouze 1 policista s příplatkem za vedení shledává tísňovou linku 112 za nezbytnou z důvodu cizojazyčného tísňového volání, 2 tyto vedoucí pracovníci spatřují nezbytnost linky 112 z důvodu univerzálnosti příjmu oznámení (požár, úraz, krádež vloupáním) a další 2 nespátřují linku 112 jako nezbytnou s tím, že postačující jsou národní linky tísňového volání. U komisařů a vrchních inspektorů jsou výsledky rovněž poměrně rozdílné, avšak vzájemně téměř shodné, kdy 7 komisařů vyhodnocuje nezbytnost linky 112 z důvodu cizojazyčných oznámení (vrchních inspektorů 8), po 2 policistech označilo nezbytnost linky 112 z důvodu univerzálnosti příjmu oznámení (pro kteroukoliv základní složku IZS) a po 2 policistech neshledává nezbytnost linky 112 s tím, že postačující jsou národní čísla tísňového volání. Zde nelze vyhodnocovat rozdílnost odpovědí v souvislosti s výkonem služby, jedná se čistě o názor respondentů, přesto výsledky mohou vést k zamyšlení.

Jako zásadní v problematice komunikace mezi HZS a PČR v rámci odbavování tísňového volání na lince 112, je výsledek, respektive vyhodnocení dalšího dotazu, který byl směřován ke zjištění, zda jsou pracovníci odbavování tísňové linky dostatečně schopni vyhodnotit charakter oznámení spadajících z hlediska řešení pouze do kompetence PČR. Ani jeden z respondentů neoznačil odpověď „ano, informace jsou předávány včas a kompletně pro potřeby dalšího reagování“, 11 respondentů (žádný vedoucí policista, 5 komisařů a 6 vrchních inspektorů) označilo odpověď „ano, zpravidla je však zapotřebí informace upřesňovat a doplňovat zpětným dotazem jednak u příjemce oznámení, jednak u samotného oznamovatele“, a naprostá většina respondentů (všichni vedoucí policisté, po 9 komisařích a vrchních inspektorech označilo odpověď „ne, přijímající pracovníci nejsou schopni od oznamovatele získat dostatek relevantních informací a tato oznámení dostatečně vyhodnotit“. Zde se nebudu bát označit zjištění za „zarážející“ a jako důvod tohoto výsledku označit neznalost pracovníků odbavujících tísňové volání 112 v oblasti policejních činností.

Další dotaz byl veden ke zjištění kvalitativní úrovně elektronických mapových podkladů jako nezbytné součásti vybavení operačního pracoviště a zásadní pomůcky pro orientaci v prostoru s ohledem na spolehlivé zjištění místa události a následné nasazování sil a prostředků. Rovněž zde jsou výsledky poměrně překvapivé, pouze jeden policista (vrchní inspektor) z celkového počtu 34 respondentů označil odpověď, že mapové podklady pro svou činnost považuje jako zcela vyhovující, snadno a rychle se orientuje, dochází k přesnému určení místa události. 16 respondentů považuje elektronické mapové podklady pro svou činnost jako spíše vyhovující, avšak k obsluze a rychlému určení místa události je zapotřebí alespoň částečná místní znalost a 17 respondentů (3 vedoucí policisté, 9 komisařů a 5 vrchních inspektorů) považuje stávající elektronické mapové podklady pro svou činnost jako nevyhovující s tím, že jen s obtížemi je možné určit přesné místo události. Tato skutečnost se může jevit jako zásadní ve správném, včasném a adekvátním reagování na událost.

Další dotaz byl směřován ke zjištění požadavků na místní znalost pro potřeby výkonu činnosti, respektive potřeby včasného a správného reagování, nasazování sil a prostředků. Tímto dotazem bylo zjištěno, že 15 z celkového počtu respondentů vnímá vlastní místní znalost pro svou činnost jako nezbytnou z hlediska včasné a správné reakce na oznámení, 19 respondentům (3 vedoucím policistům, 9 komisařům, 7 vrchním inspektorům) vlastní místní znalost podstatně usnadňuje vyhodnocení situace a to jak ve vztahu k nasazení sil a prostředků, tak i k dalším opatřením (uzávěry apod.). Nikdo z dotazovaných nevedl, že vlastní místní znalost pro jejich činnost není nezbytná a pro včasné a správné vyhodnocení situace zcela postačují dostupné informační systémy. Vyhodnocení tohoto dotazu může vést k závěru, že na operačních střediscích by měli být zařazeni policisté s alespoň částečným vztahem k teritoriu, na kterém ze své pozice uplatňují operační řízení, kdy místní znalost získali v rámci předchozího služebního zařazení, v rámci běžného života (např. bydliště) apod.. Z vlastních dosavadních zkušeností ze služebního poměru mohu zmínit, že daleko větší význam měla místní znalost v době operačního řízení na okresních úrovních, kdy tato operační střediska nebyla z technologického hlediska vybavena na takové úrovni jako

v dnešní době integrovaná operační střediska na krajské úrovni (technologický vývoj, digitalizace atd.).

Dalším dotazem byly zjišťovány názory respondentů na zařízení GPS ve služebních dopravních prostředcích. Zatímco integrované operační středisko krajského ředitelství policie kraje Vysočina je technologicky vybaveno k příjmu signálu GPS ze služebních vozidel a tedy k záznamu pohybu těchto vozidel, do současné doby nebyly do služebních vozidel zařízení GPS instalovány, přičemž 8 respondentů považuje zařízení GPS ve služebních vozidlech za nezbytné, kdy by zcela jednoznačně urychlilo reakci na oznámení z důvodu neustálého a aktuálního přehledu o pohybu vlastních sil a prostředků, 20 respondentů k zařízením GPS ve služebních vozidlech uvedlo, že by podstatně zpřehlednilo a neustále aktualizovalo pohyb a umístění vlastních sil a prostředků a pouze 6 respondentů označilo odpověď, že nepovažuje zařízení GPS ve služebních vozidlech za nezbytné, zcela postačuje hlásná povinnost jednotlivých hlídek a útvarů. Zde zůstává otázkou, z jakého důvodu nejsou služební vozidla osazena zařízením GPS, kdy samotné operační středisko je pro příjem a vyhodnocení signálu GPS technologicky vybaveno.

Následujícím dotazem bylo zjišťováno, kdo by měl odbavovat tísňové volání 158. Naprostá většina respondentů (22) formou zodpovězení dotaz uvedla, že příjem tísňového volání 158 je zapotřebí odbavovat vyškoleným a psychicky odolným policistou, zbývající respondenti označili odpověď, že příjem tísňového volání 158 může odbavovat kterýkoliv policista operačního střediska, žádný respondent nepřipustil možnost, že zmiňované tísňové volání může odbavovat občanský zaměstnanec bez praxe u PČR. Tento výsledek zcela koresponduje s výsledky dotazování na skutečnost, do jaké míry jsou schopni přijímat oznámení pro PČR pracovníci odbavující tísňové volání 112. Rovněž z vlastní zkušenosti mohu potvrdit náročnost odbavování tísňového volání 158, zejména pak po psychické stránce, žádné tísňové volání není stejné a ve většině případů vyžaduje okamžitou reakci.

Dalším dotazem bylo od respondentů zjišťováno na jaké úrovni (okresní, krajské) se jeví operační řízení u PČR jako nejvýhodnější z hlediska organizačního a z hlediska efektivity.

Zatímco 13 respondentů (3 vedoucí policisté, 7 komisařů, 3 vrchní inspektoři) označilo za nejvýhodnější variantu operačního řízení stávající praxi integrovaných operačních středisek na krajské úrovni, 16 respondentů (1 vedoucí policista, 7 komisařů, 8 vrchních inspektorů) by se vrátilo k předcházející praxi operačního řízení na okresních úrovních do roku 2006. Zbývající respondenti se nepřiklonili k žádné z variant, neboť nemají vlastní zkušenost s dřívější praxí. Důvodem preference výkonu operačního řízení na okresních úrovních může být otázka menšího teritoria a dokonalejší místní znalosti, ke které byli respondenti dotazováni v předchozích bodech dotazníku.

Další dotaz byl směřován ke zjištění názorů na nejvýhodnější variantu výkonu činnosti operačního řízení základních složek IZS z hlediska efektivity. Zde většina respondentů (25) zastává názor, že operační řízení by měla vykonávat každá složka IZS samostatně, avšak v maximální možné míře propojená společnými komunikačními technologiemi a informačními systémy. 2 respondenti se přiklánějí k variantě výkonu operačního řízení každé složky samostatně v rámci své působnosti a 7 respondentů se domnívá, že jako nejvýhodnější varianta operačního řízení z hlediska efektivity se jeví v jednom celku všech základních složek IZS na krajské úrovni. Toto zjištění není zapotřebí nikterak komentovat, snad jen, že praxe operačního řízení všech základních složek IZS městské policie je zavedena v Ostravě a této se budu věnovat v diskuzi této práce.

Poslední dva dotazy byly směřovány do oblasti krizového řízení, nejdříve konkrétně ke znalosti organizace a struktury krizového řízení na krajském ředitelství policie kraje Vysočina v Jihlavě a následně ke znalosti členů krizového štábu stejného organizačního článku PČR. Těmito dotazy bylo zjištěno, že pouze 4 respondenti znají osobně pracovníky krizového řízení, 29 respondentů nezná tyto pracovníky osobně, ale zná

jejich jména a kontakty na ně, 1 respondent pracovníky krizového řízení nezná, nebyl s nimi nikdy v žádném kontaktu, nezná ani kontaktní údaje.

Co se týká krizového štábu krajského ředitelství kraje Vysočina, 3 respondenti jsou dostatečně seznámeni s členy krizového štábu, znají seznam členů krizového štábu, 29 respondentů je dostatečně seznámeno s členy krizového štábu, vědí, kde najdou seznam členů a kontaktů, 2 respondenti (1 komisař, 1 vrchní inspektor) nejsou dostatečně seznámeni s členy krizového štábu, neznají seznam těchto členů a nevědí ani kde by jej vyhledali. Jedná se o zajímavé údaje s ohledem na skutečnost do jaké míry je činnost operačního a krizového řízení propojená při plnění úkolů, zejména pak při řešení a přípravě na mimořádné události.

4.3. Zatíženost linek tísňového volání 158 a 112 v kraji Vysočina

Jak vyplývá již z předcházejícího textu, tísňové volání 158 odbavuje Policie ČR, konkrétně integrovaná operační střediska krajských ředitelství policie jednotlivých krajů. Tísňové volání 112 odbavují krajská operační a informační střediska HZS.

Jelikož byl proveden dotazníkový průzkum na Integrovaném operačním středisku krajského ředitelství kraje Vysočina v Jihlavě, bylo provedeno i osobní šetření u vedoucích pracovníků na uvedeném pracovišti PČR a na KOPIS HZS kraje Vysočina v Jihlavě za účelem získání statistických ukazatelů ve vztahu k počtu odbavených volání na uvedené tísňové linky v rámci kraje Vysočina v roce 2010.

Co se týká národního čísla tísňového volání 158, bylo zjištěno, že Integrované operační středisko krajského ředitelství policie kraje Vysočina odbavilo v roce 2010 celkem 63716 těchto volání, což se může zdát ve vztahu k území kraje Vysočina, které je z hlediska bezpečnosti občanů ve srovnání s ostatními kraji vyhodnocováno jako jedno z nejbezpečnějších v České republice, až neskutečně mnoho. V porovnání s předchozím rokem se přitom nejedná o stoupající tendenci, ale naopak, jedná se o 3601 volání méně než v roce 2009. Nejméně tísňových volání bylo odbaveno v únoru, nejvíce v červenci, což se jeví jako logické s ohledem na roční období a s ním spojené

aktivity občanů. Musím však konstatovat, že z dostupných poskytnutých statistik nelze hovořit o nějakých výkyvech, ale o celkem vyrovnané ukazatele co do počtu těchto volání za jednotlivé měsíce celého roku 2010. Bohužel ze získaných statistik nebylo možné určit počet zlomyslných volání, což však neovlivňuje skutečnost, že i tato volání musí být odbavena pracovníky tohoto pracoviště PČR, minimálně v rámci hovoru.

Co se týká tísňového volání 112, žil jsem v domněnku, že se jedná o poměrně nový prvek v systému tísňového volání, který se ještě dostatečně nezapsal do povědomí občanů ČR a není tudíž k tísňovému volání využíván natolik jako stávající národní čísla. Zde jsem se velmi spletl, neboť statistické ukazatele hovoří naprosto jasně. Krajské operační a informační středisko HZS odbavuje jak linku 112 tak samozřejmě i linku 150. Na těchto linkách KOPIS HZS kraje Vysočina v Jihlavě odbavilo celkem 137990 volání v poměru 119192 volání na linku 112 a 18798 volání na linku 150. V tomto případě mám k dispozici ukazatel zlomyslných volání, který je z těchto celkových počtů 111639 volání na linku 112 a 16012 volání na linku 150. Je tedy zřejmé, že pracovníci odbavující tuto tísňovou linku jsou velmi zatíženi právě zlomyslnými voláními.

Je zapotřebí uvést co je vlastně zlomyslné volání. Jedná se o termín, který definuje zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, respektive novela tohoto zákona, provedená zákonem č. 153/2010 Sb., konkrétně doplněním odstavce § 33 o odst. 12, takto: Zlomyslným voláním na čísla tísňového volání se rozumí volání na tato čísla za jiným účelem, než který je stanoven v odstavci 1“, přičemž tento odstavec byl doplněn stejnou novelou takto: Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek. Této větě předchází původní ustanovení, že podnikatel poskytující veřejně dostupnou telefonní službu je povinen umožnit všem svým koncovým uživatelům, včetně uživatelů veřejných telefonních automatů, bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání "112" a na národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu (dále jen "čísla tísňového volání").

Nesmírně významnou je potom zmiňovanou novelou doplněný § 33 o odstavec 11 ve znění: Pokud účastník, popřípadě uživatel, uskutečňuje zlomyslná volání na čísla tísňového volání, je podnikatel, v jehož síti bylo takové volání započato, povinen na žádost subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání, znemožnit ve své síti provozování telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého jsou tato volání uskutečňována. Žádost podle věty první musí být učiněna v elektronické podobě a opatřena zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle zvláštního právního předpisu. O zpětném uvedení telekomunikačního koncového zařízení do provozu rozhodne Úřad na žádost účastníka. V tomto případě se může jednat o velmi významný nástroj ke snížení počtu zlomyslných volání. Zákon č. 153/2010 nabyl účinnosti teprve 1.7.2010, dosud není známo, v kolika případech bylo toto zákonné ustanovení využito. Do účinnosti novely zákona o elektronických komunikacích sice zákon znal přestupek, kterého se fyzická osoba dopustí uskutečněním zlomyslného volání na linku tísňového volání s možnou peněžitou sankcí do 100.000,-Kč, avšak zákon zcela jasně nedefinoval zlomyslné volání.

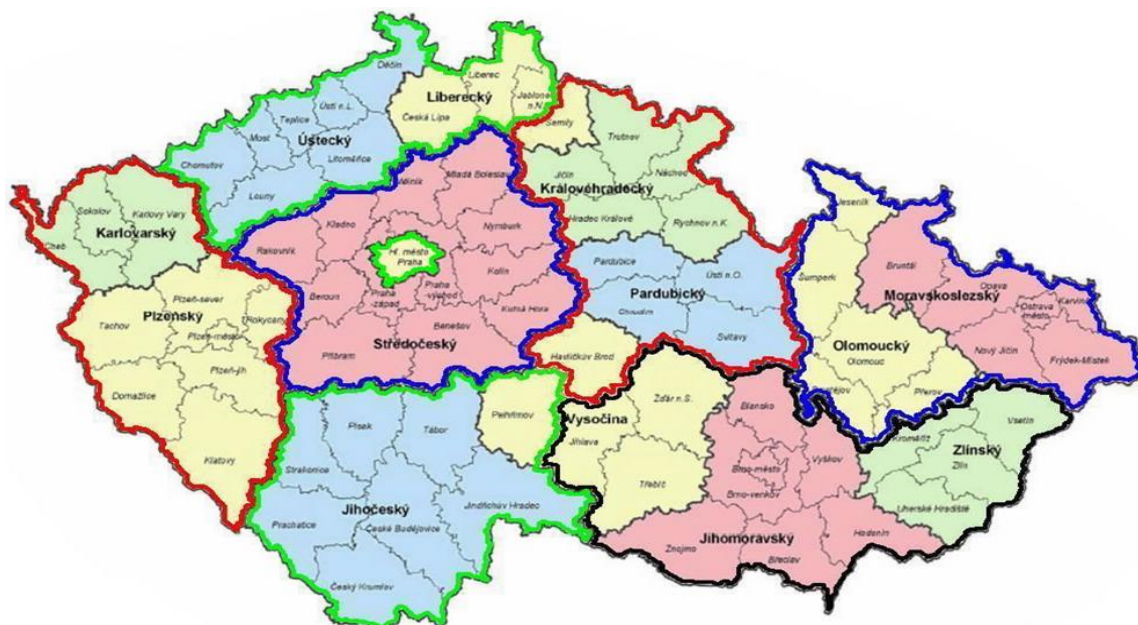
5. DISKUSE

5.1. Zhodnocení činnosti a struktury operačního a krizového řízení v Policii ČR

Operační střediska PČR jsou pracoviště, která v nepřetržitém provozu zabezpečují plnění policejních úkolů. Přijímají oznámení a poznatky o bezpečnostní situaci, zabezpečují provoz linky tísňového volání 158. Operační střediska jsou zřízena na útvarech s územní působností, v současné době ve 14 krajích, de facto dle správního členění ČR. Jedná se o stav, ke kterému se dospělo po poměrně dlouhém vývoji, postupné výstavbě a modernizaci s nemalými problémy, jednak ekonomickými (zejména v rámci vybavení moderními technologiemi), jednak personálními (nové požadavky na vysokoškolské vzdělání určených pracovníků dle zákona o služebním poměru), dále i organizačními, kdy jako příklad je možné uvést právě kraj Vysočina, který z hlediska policejní organizace vznikl teprve k 1.1.2010, avšak operační řízení v rámci tohoto kraje, tedy na krajské úrovni, bylo uplatňováno již od roku 2007, konkrétně pro okresy Jihlava, Třebíč, Žďár nad Sázavou, Havlíčkův Brod a Pelhřimov (dnes z hlediska policejní organizace nikoliv okresy, ale územní odbory krajského ředitelství policie kraje Vysočina). Zatímco operační řízení v okresech Jihlava, Třebíč a Žďár se nemuselo jevit jako komplikované v souvislosti s operačním řízením v Brně, problémy se mohly objevit v okrese Havlíčkův Brod a Pelhřimov především z důvodu, že okr. Havlíčkův Brod byl organizačně řízen z Východočeského kraje (Hradec Králové) a Pelhřimov z Jihočeského kraje (České Budějovice), kde operační řízení probíhalo na okresních úrovních.

Obr. 5

Znázornění „policejního“ krajského členění do 31.12.2009 ve vztahu ke správnímu členění území ČR ⁽²⁵⁾



Operační střediska jsou „štábními“ pracovišti vedoucích služebních funkcionářů, tzn. policejního prezidenta, ředitelů útvarů s celorepublikovou působností, ředitelů krajských ředitelství.

Operační střediska se podílí na plnění služebních úkolů svojí každodenní rutinní činností, která spočívá zejména v poskytování servisu výkonným policejním útvarům a působením v oblasti koordinace sil a prostředků útvaru směřujících zabezpečení relevantní reakce na vzniklou bezpečnostní situaci. Do jejich působnosti patří organizace a zajištění opatření k řešení vzniklé bezpečnostní situace v reálném čase v prostoru věcné a územní působnosti.

K základnímu poslání operačních středisek patří práce s informacemi. V některých situacích, zejm. v případech nebezpečí z prodlení, popř. hrozí-li závažné následky, operační střediska získané informace sama vyhodnotí a na základě provedené analýzy provádí vhodná bezodkladná opatření. Operační střediska působí na výkon služby též na základě rozhodnutí vedoucích služebních funkcionářů, kteří prostřednictvím těchto „štábních“ pracovišť realizují svá rozhodnutí ovlivňující aktuální vývoj a dynamiku bezpečnostní situace. Zabezpečují zvláštní úkoly v systému opatření na státní hranici k osobám a věcem.

Operační střediska zajišťují nepřetržité spojení mezi útvary a jeho organizačními prvky, zabezpečují stálý provoz komunikačních prvků s kryptografickou ochranou. Úkolem operační služby je koordinovat a organizovat v rámci své teritoriální působnosti nasazování policejních sil a prostředků; současně se podílejí na zajištění součinnosti s ostatními orgány a organizacemi, zvláště v rámci IZS. ^(12,13,14)

V současné době jsou operační střediska krajských ředitelství nejnižší úrovní operačního řízení, organizačně se jedná o operační odbory. V čele těchto operačních odborů stojí jejich vedoucí, jejichž nejbližším nadřízeným je náměstek krajského ředitele pro vnější službu toho kterého ředitele krajského ředitelství. Další personální obsazení, činnost a úkoly jednotlivých pracovníků operačních středisek jsou dostatečně popsány v první části této práce, jednoznačně vyplývají především z interních aktů řízení v rámci Policie ČR.

V konkrétních podmínkách integrovaného operačního střediska krajského ředitelství policie kraje Vysočina v Jihlavě, které „operačně řídí“ pět územních odborů (dle správního členění okresů) je činnost organizačně uspořádána do sektorů. Sektor JIH, který zahrnuje územní odbory Jihlava a Třebíč a sektor SEVER, který zahrnuje územní odbory Havlíčkův Brod, Pelhřimov a Žďár nad Sázavou. Samostatně je potom operačně řízena doprava, respektive jednotlivé organizační články služby dopravní policie a jejich hlídky. Tyto sektory komunikují na odlišných kanálech radiového provozu. Operační

řízení zde probíhá z jednoho sálového pracoviště, kde je zajištěn i příjem a odbavování tísňového volání 158 za využití sdíleného řídicího a komunikačního systému DISPEČER-MAJÁK 158 a výdej dat z informačních systémů (specifická servisní činnost pro hlídky v terénu). Dále i obsluha centrálního pultu ochrany (elektronická ochrana určených objektů).

Vertikální organizační linii vztahů mezi operačními středisky uzavírá operační středisko Policejního prezidia České republiky. Operační středisko útvarů s celorepublikovou působností (například Útvar pro odhalování organizovaného zločinu) plní své specifické úkoly v souladu s interními akty řízení vedoucích služebních funkcionářů.

Výkon služby na operačních střediscích je prováděn v nepřetržitém režimu služby v plánovaných směnách operačního dne s dobou výkonu služby v jedné směně zpravidla 12 hodin a nepřesahující 24 hodin. Po dobu výkonu služby ve směně operačního dne jsou pracovníci operačního střediska (policisté) ustrojeni v souladu s výstrojní normou, tj. ve služebním stejnokroji.

S ohledem na skutečnost, že tato práce bude veřejně přístupná, neshledávám jako vhodné konkretizovat některé činnosti v souvislosti s vytěžováním dostupných informačních systémů. Pracovníci operačních středisek jsou držiteli osvědčení pro práci ve stupni utajení „Vyhrazené“.

Operační střediska jsou vzhledem k plnění služebních úkolů a k důležitosti chráněných zájmů ve zvláštním režimu ochrany, kdy do prostorů operačního střediska jsou oprávněni vstupovat: ministr vnitra, policejní prezident, náměstci ministra vnitra a policejního prezidenta, vedoucí služební funkcionáři útvarů, u nichž jsou operační střediska zřízena a jimi zmocnění pracovníci, pracovníci oprávněni ke kontrolní činnosti, pracovníci zajišťující realizaci metodické činnosti, pracovníci pracoviště krizového řízení a pracovníci zajišťující provozuschopnost nainstalované techniky.

Uspořádání pracovních prostor operačního střediska musí splňovat podmínku kontrolovaného a jistěného vstupu do souboru místností operačního střediska, okna musí být zabezpečena proti vizuálnímu pozorování, popřípadě proti odposlouchávání z přilehlého okolí budovy.

Co se týká krizového řízení, jedná se o problematiku, kterou se zabývá samostatné pracoviště, konkrétně oddělení krizového řízení při krajských ředitelství policie. Například u krajského ředitelství v Jihlavě jsou na tato pracoviště systemizována dvě služební místa, které zastávají policisté ve služební hodnosti vrchní komisař. Na územních odborech (okresech) nejsou služební místa pracovníků krizového řízení personálně systemizována, krajská úroveň je z hlediska organizačního tou nejnižší. Na krajských ředitelstvích spadají oddělení krizového řízení pod kancelář ředitele. Oddělení krizového řízení policejní prezidia spadá pod kancelář policejního prezidenta.

Jak je popsáno v kapitole 1.5., stávající právní úprava neřadí policii mezi rozhodující subjekty krizového řízení, těmi jsou ministerstva a jiné správní úřady, policie je zařazena mezi ty subjekty, které zabezpečují splnění úkolů vyplývajících z krizových plánů ministerstva a za tímto účelem zpracovává jen plány krizové připravenosti. Postavení policie v oblasti krizového řízení znázorňuje schéma krizového managementu ČR, kde Policie ČR zaujímá místo subsystému zajištění vnitřní bezpečnosti. Zřejmě jednou z nejvýznamnějších úloh pracovníků krizového řízení je problematika (zpracování, dokumentace, evidence, aktualizace) bezpečnostní ochrany objektů Policie ČR. Vezmeme-li v úvahu opět kraj Vysočina, jedná se o velké množství objektů, počínaje rozlehlým objektem krajského ředitelství, objekty pěti územních odborů (budovy bývalých okresních ředitelství) a 27 obvodními odděleními, kdy každý objekt zahrnuje prostory se zvláštním režimem bezpečnostní ochrany a podléhající tak zpracování obsáhlých dokumentací bezpečnostní ochrany. Jedná se především o sklady zbraní, sklady cenin, archivy, technologické místnosti (telekomunikační ústředny apod.).

Pracovníci krizového řízení však plní celou řadu dalších povinností, zejména s ohledem na své postavení v krizových štábech, havarijní a krizové plánování, aktualizaci jednotlivých typových činností, včetně metodických materiálů.

Zcela záměrně jsem v první části této práce kurzivou vyznačil úkoly vyplývající z interních aktů řízení pro pracovníky operačních středisek, které dle mého názoru spadají do problematiky krizového řízení. Tato skutečnost měla dokázat, že operační a krizové řízení spolu velmi úzce souvisí a navzájem se v určitých činnostech prolíná. Jestliže operační střediska plní úkoly z oblasti krizového řízení, měli by mít z této oblasti osvojené i určité znalosti, což bylo ověřováno formou dotazníkového průzkumu v druhé části dotazníku. Přestože se jednalo o dotazy k ověření „základních“ znalostí, výsledky nemohou být považovány za uspokojivé. Dotýkám se tím skutečnosti, že souvisejícím činnostem operačního a krizového řízení v rámci Policie ČR neodpovídá organizační struktura, což předchází text a výsledek dotazníkového průzkumu musí jednoznačně dokazovat.

Mám za to, že není správným organizačním řešením, aby oddělení krizového řízení a operační střediska fungovaly odděleně, ale byly si organizačně co nejbližší, ne-li dokonce v rámci jednoho pracoviště. Myslím tím, že operační řízení by mělo u Policie ČR zahrnovat problematiku krizového řízení, ať již vyčleněním některých pracovníků nebo komplexně. Nemohlo by poté dojít k takovému „negativnímu“ výsledku dotazníkového průzkumu, aby pracovníci operačního střediska ze 44 % nevěděli, co je prioritou řešení krizových situací, z 24 % nevěděli co se rozumí krizovým řízením, z 27 % nevěděli které orgány patří mezi orgány krizového řízení, z 24 % nevěděli co je obsahem krizového plánu atd., viz. výsledky průzkumu, neopomínaje výsledky z oblasti typových činností, kdy 12 % policistů operačního střediska neví co je katalog typových činností, 9 % těchto pracovníků uvádí, že tyto katalogy nemá na pracovišti, 18 % uvádí, že tyto katalogy ještě neviděli a 73 % je vidělo v papírové podobě, přestože tyto katalogy jsou doplňovány (aktualizovány) a jsou vyvěšeny na stránkách oddělení krizového řízení policejního prezidia, kdy odkazem na tyto stránky je opatřena i stránka samotného operačního střediska.

Nic na tom nemění skutečnost, že pracovníci operačního střediska průběžně absolvují pětítýdenní specializační kurz pro pracovníky operačních středisek ve Vyšší policejní škole v Pardubicích, kde je problematika IZS a krizového řízení vyučována a kurz je ukončován závěrečnými zkouškami.

Dále musím konstatovat, že interními akty řízení je sice dostatečně upraveno složení krizového štábu krajského ředitele PČR, snad i způsob vyzoomování členů tohoto štábu, avšak není dostatečně ošetřeno místo pro jednání tohoto štábu. Jestliže odborné texty, jak výše uvedeno, zmiňují, že operační střediska jsou „štábními“ pracovišti služebních funkcionářů (na krajské úrovni krajských ředitelů), mezi posláním operačních středisek patří práce s informacemi a působí na výkon služby též na základě rozhodnutí vedoucích služebních funkcionářů, kteří prostřednictvím těchto „štábních“ pracovišť realizují svá rozhodnutí a ovlivňují aktuální vývoj a dynamiku bezpečnostní situace, což lze aplikovat především cestou krizového štábu, není dostatečně ošetřeno místo jednání krizového štábu, kterým by měl být prostor co nejbližší operačnímu středisku už jen z důvodu přenosu informací (mapových podkladů apod.), ne-li samotné operační středisko. Natož, když již zpráva pro ministra vnitra v rámci odhadu nákladů na výstavbu a modernizaci integrovaných operačních středisek PČR při naplňování koncepce výstavby integrovaných operačních středisek PČR po roce 2006 kalkulovala s jedním pracovním stolem (tzv. pultem) pro krizové řízení.⁽¹³⁾

5.2. Zhodnocení komunikace mezi složkami IZS při příjmu a odbavování tísňového volání

Problematika příjmu a odbavování tísňového volání mezi složkami IZS, konkrétně mezi Policií ČR a HZS ČR je popsána v kapitole 1.4. této práce. Rovněž v této oblasti byl proveden dotazníkový průzkum s více než diskutabilními výsledky.

Každá z uvedených složek přijímá a odbavuje tísňové volání v rámci své působnosti, Policie ČR linku 158, kdy se jedná o národní číslo tísňového volání, HZS telefonní centrum tísňového volání 112, do kterého je zahrnuta i národní tísňová linka 150.

Jak vyplývá ze statistických ukazatelů, TCTV112 je občany ve velké míře využíváno, pracovníci obsluhy TCTV v mnoha případech přijímají a odbavují jednak oznámení, na které je zapotřebí reagovat v rámci IZS, tj. minimálně dvěma složkami, a jednak oznámení, na která stačí reagovat pouze jednou složkou IZS a v rámci řešení náleží výhradně do kompetence této složky (například PČR - krádež vloupáním, pohřešování osob apod.) S ohledem na skutečnost, že operační střediska PČR a HZS sdílejí technologii k datové komunikaci (datové věty), byla formou dotazníkového průzkumu zjišťována mimo jiné obsahová úroveň přenosu dat právě v těchto případech. Přestože výsledek je znám již z předchozí kapitoly, mám potřebu se k tomuto výsledku vrátit, protože se jedná skutečně o překvapivé zjištění. Dá se říci, že v případě obsahu datových vět předávaných ze strany HZS pro potřeby reagování PČR, se jedná o nulovou úroveň. Jestliže 32 % z dotazovaných policistů operačního střediska PČR uvede, že je zpravidla zapotřebí takto předané informace upřesňovat a doplňovat zpětným dotazem jednak u příjemce oznámení (HZS), jednak u samotného oznamovatele a zbytek dotazovaných (68 %) uvede, že pracovníci HZS odbavující tento druh tísňových volání nejsou schopni od oznamovatele získat dostatek relevantních informací a tato oznámení dostatečně vyhodnotit, a žádný z dotazovaných neuvede, že informace jsou předávány včas a kompletně pro potřeby dalšího reagování, jedná se o alarmující zjištění a dovolím si tvrdit, že při odbavování těchto tísňových volání ztrácí komunikační systém k datovému přenosu zcela na svém významu, neboť logicky musí docházet k časovým prodlevám v reagování na tato oznámení, vzbuzování nejistoty u volajícího občana. Na druhé straně není možné mít toto zjištění za zlé pracovníkům HZS odbavujícím tento druh tísňových volání, neboť snad není ani možné orientovat se podrobně ve všech problematikách všech základních složek IZS, k tomu ovládat na dostatečné úrovni cizí jazyky, nevyjímaje požadavky na psychickou odolnost. Muselo by se jednat o zcela výjimečné pracovníky s velmi nadprůměrnými schopnostmi.

Nutno dále uvést, že pro správné reagování na oznámení spadající z hlediska řešení pouze do kompetence PČR, je potřeba získat maximum informací, zejména z důvodu včasného, správného a efektivního nasazení sil a prostředků zejména s ohledem na věcnou příslušnost (výjezdová skupina služby kriminální policie a vyšetřování - kriminalistický technik, operatívec, procesualista - pořádková služba) dále i přítomnost dalších pracovníků a osob (psovod, pyrotechnik, znalec apod.). V těchto případech je zřejmě namíste spojení hovoru k přímému odbavení pracovníkovi dané složky IZS.

Samozřejmě, že přenos datových zpráv v rámci odbavování tísňového volání naopak získává na svém významu v rámci IZS, kde je k řešení události zapotřebí společný zásah více složek IZS (dopravní nehody, požáry, události s charakterem mimořádné události).

5.3. Porovnání činnosti integrovaného operačního střediska s činností operačních středisek a pracovišť krizového řízení za předchozí a současné organiz. struktury

Pokud se vrátím do doby operačního řízení na okresních úrovních, kdy operační střediska byla situována na okresních ředitelstvích PČR, můžu konstatovat, že někteří současní pracovníci integrovaných operačních středisek na krajských úrovních, kteří tuto praxi pamatují, zastávají názor, že se jednalo o nejvýhodnější variantu operačního řízení z hlediska organizačního a efektivity, jak vyplývá z provedeného průzkumu v rámci této práce. Důvodem může být dokonalá místní znalost určených pracovníků, tedy orientace v daném teritoriu, dokonalý přehled a silách a prostředcích, ve většině případů i osobní znalost ve vztahu k členům jednotlivých hlídek a dozorčích služeb na jednotlivých útvarech. Nutno poznamenat, že tato okresní operační střediska odbavovala i tísňové volání 158 a nadřízenými organizačními články okresních operačních středisek byly krajská operační střediska. Nesmíme zapomenout, že okresů bylo 76, což by v případě vybavení stále se vyvíjecími technologiemi a modernizací obnášelo obrovské výdaje.

Operační střediska okresních ředitelství PČR prošla v 90. letech minulého století velmi radikální změnou. Staré analogové telefonní přístroje, archaické mechanické psací stroje a jiná zařízení na principu dálnopisů, lihových kopírovacích strojů nahradila výpočetní technika a digitální komunikace, na několika místech i vzájemná integrace těchto prvků. Operační střediska na různých organizačních úrovních byla postupně rozdílná svým komunikačně technologickým vybavením. Tím byla výrazně zkomplikována možnost vzájemné, rychlé a bezchybné datové horizontální i vertikální komunikace.

Již v letech 1995 až 1997 byl vyvinut systém DISPEČER – MAJÁK158, který představuje celý technologický komplet vybavení operačního střediska se síťově propojenou výpočetní technikou, umožňující modulární rozšiřování pracovišť a potřebnou integraci komunikačních prostředků s archivací tísňových volání. Tento systém je popsán v samostatné kapitole 1.4.3. Nasazování systému DISPEČER - MAJÁK158 bylo negativně ovlivněno restriktivními ekonomickými opatřeními, a proto byl budován ve třech úrovních – pilotní projekt, I. a II. úroveň. Úrovně byly odlišné svým technologickým vybavením a různým uživatelským a aplikačním standardem. Tato situace významně omezovala možnost vzájemné komunikace mezi operačními středisky a výrazně komplikovala budování komunikačního a aplikačního prostředí složek integrovaného záchranného systému. Technologické omezení snižovalo míru využití na úroveň velmi nákladné administrativní pomůcky a na okresních operačních střediscích panoval názor, že aktuální systém spíše zdržuje při plnění služebních úkolů, než aby systém naplňoval očekávání. ^(12,13,14)

Situace se následně zásadně mění se zánikem okresních operačních středisek a vybudováním integrovaných operačních středisek na krajských úrovních. Pro připomenutí, význam slova integrovaných obnáší soustředění operačního řízení z okresních úrovní do jednoho sálového pracoviště na krajském ředitelství policie. Zde již řídicí a komunikační systém zcela jasně nachází své opodstatnění, operační střediska jsou jím standardně vybavena a plní svoji funkci jak po horizontální tak vertikální linii.

Operační řízení na okresních úrovních ztratilo na svém významu už jen z důvodu zániku okresních ředitelství a s přechodem řízení na krajskou úroveň v čele s krajskými řediteli, kterým jsou podřízeny jednotlivé územní odbory v čele se svými vedoucími.

Integrované operační středisko krajského ředitelství policie kraje Vysočina v Jihlavě bylo vybudováno jako jedno z prvních a má za sebou více jak čtyři roky své činnosti, což považuji za dostatečně dlouhou dobu na to, aby pracovníci zde zařazení byli znali problematiku operačního řízení na této úrovni a v této problematice měli jasné názory, natož když řada z nich pamatuje i předchozí praxi operačního řízení na okresní úrovni.

Teorie a představy v rámci vývoje operačního řízení jsou jedna věc, avšak obrovský význam přikládám hodnocení problematiky samotnými pracovníky – praktiky v oboru. Proto se musím vrátit k dotazníkovému průzkumu, zejména k jeho třetí části, ze které zcela jasně vyplývá, že ne vše je v současné době v rámci operačního řízení perfektní a stoprocentní. Sám jsem policistou téměř 15 let, což je dle mého názoru dostatečná doba k nabytí zkušeností z policejních činností a vytvoření si vlastních názorů a to i ve vztahu k operačnímu řízení, jednak z pohledu řadového policisty, jednak z pohledu operačního důstojníka integrovaného operačního střediska, v současné době i z pohledu funkcionáře, konkrétně vedoucího obvodního oddělení. S ohledem na skutečnost, že v případě jednotlivce se jedná o názory subjektivního charakteru, bylo z mé strany k průzkumu využito integrované operační středisko v Jihlavě, kde byly pomocí dotazníku získány poznatky téměř všech, na operačním řízení aktivně se podílejících pracovníků (policistů).

V oblasti krizového řízení došlo k zásadní změně z hlediska personálního. Jak je uvedeno v předchozím textu, na územních odborech není systematizováno služební místo pracovníka (komisaře) krizového řízení. Toto neplatilo vždy, do ukončení činnosti Okresních ředitelství PČR byl na těchto ředitelstvích zařazen jeden tento pracovník s obdobnou pracovní náplní. Znamená to, že v případě, kdy vznikly územní odbory řízené z krajských ředitelství a například krajské ředitelství policie kraje Vysočina v Jihlavě zahrnuje pět územních odborů, došlo ke snížení personálního stavu těchto pracovníků, neboť, jak již uvedeno, krajské ředitelství má v personálním stavu dva tyto pracovníky, de facto s věcnou působností v rámci celého kraje.

5.4. Návrh optimálního komunikačního postupu v oblasti příjmu a odbavování tísňového volání a odpovídající organizační struktury pracovišť operačního a krizového řízení.

Již při ústním pohovoru v rámci přijímacího řízení ke studiu jsem byl v okamžiku, kdy jsem uvedl, že diplomovou práci budu případně zpracovávat na téma z problematiky operačního řízení, mimo jiné členy komise dotazován, zda je výhodnější v rámci integrovaného záchranného systému operační řízení uplatňované každou složkou IZS samostatně, či operační řízení složek IZS z jednoho centrálního místa. Vzpomínám si zcela jasně na svoji odpověď, kdy jsem uvedl, že v případě, že je za pomoci moderních technologií bezchybná komunikace a datové sdílení mezi všemi složkami, není zapotřebí, aby bylo operační řízení uplatňováno z centrálního místa. Z výsledku průzkumu vyplývá, že tento názor zastává i 25 policistů z 34 dotazovaných. Mohl bych usuzovat na zjištění, že jsem v dané chvíli odpověděl správně. V případě dotazníkového průzkumu se však jedná o dílčí výsledek a je zapotřebí zabývat se i dalšími zjištěnými skutečnostmi, především negativním hodnocením komunikace mezi základními složkami IZS, konkrétně mezi PČR a HZS při příjmu a odbavování TCTV 112, viz. kapitola 5.2.

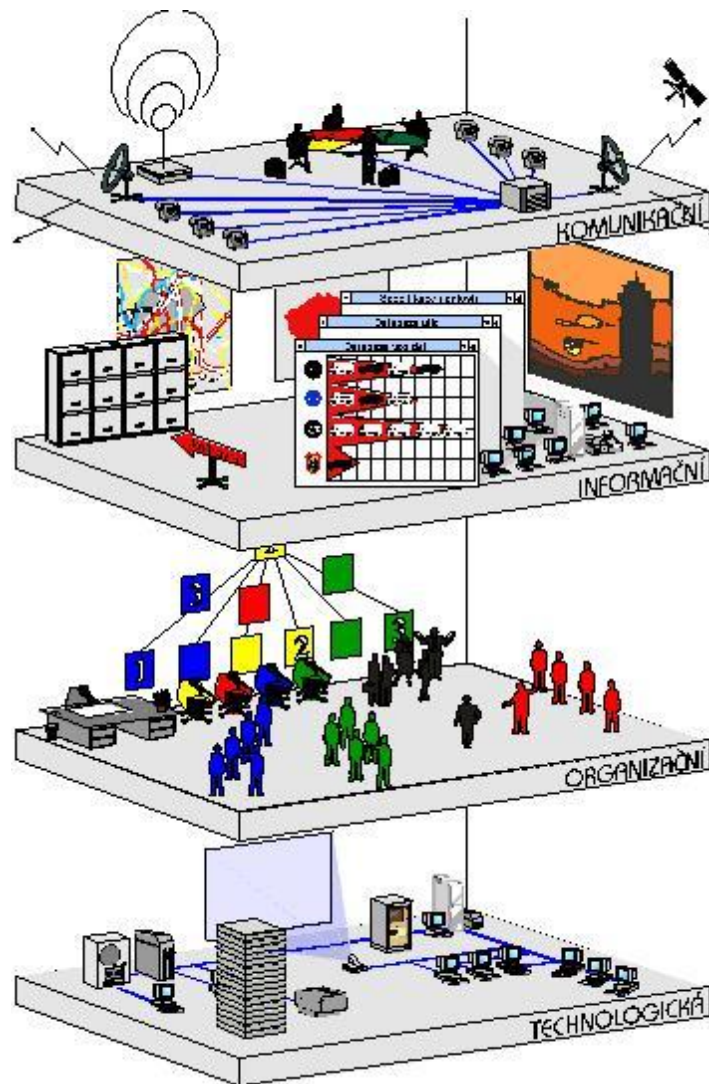
Na prvním místě je vždy občan, který se „vytočením“ čísla tísňového volání domáhá pomoci a tuto očekává okamžitě a je celkem jedno, zda se jedná o požár, zranění, škodu na majetku v souvislosti s protiprávním jednáním, nebo kombinaci uvedeného v případě mimořádné události. Složky IZS musí postupovat co nejefektivnějším způsobem tak, aby v maximální možné míře naplnili očekávání tohoto občana. Z výsledků dotazníkového průzkumu však lze mít za to, že v případě, kdy občan k tísňovému volání využije linku 112 a nejedná se o událost spadající do kompetence HZS, může docházet k časovým prodlevám, ať již zpětným doplňováním informací, dodatečným vytěžováním oznamovatele, případně prvotně neadekvátním nasazením sil a prostředků na základě neúplných informací.

V této chvíli se nabízí jako nejvýhodnější varianta odbavování tísňového volání společným pracovištěm konkrétně centrem tísňového volání integrovaného záchranného systému, které představuje dispečerské pracoviště hasičů, zdravotní záchranné služby, Policie ČR a Městské policie a které přijímá tísňové zprávy, koordinuje záchranné akce z jednoho místa, kdy základem je příjem zpráv z telefonních čísel tísňového volání 150, 155, 156, 158 a 112.

Nejedná se o převratné zjištění, takové centrum tísňového volání funguje v Ostravě, kde bylo zřízeno jako pilotní projekt již v roce 1995, svoji činnost zahájilo 1.11. stejného roku. Cílem projektu bylo ověřit, zda mohou jednotlivé složky IZS města fungovat na společné platformě. Z ostravského pohledu jsou přesvědčeni o tom, že ano. Denní praxe toho má být důkazem. V systému odděleného provozu operačních středisek složek IZS by např. řešení červencové povodně v roce 1997 bylo v Ostravě daleko komplikovanější.

Přestože v počátcích provozu CTV se ozývaly hlasy proti takovému řešení, je veřejně publikovaných negativních stanovisek minimum. Nutno zmínit i to, že systémové řešení CTV Ostrava získalo několik ocenění. K těm nejprestižnějším patří cena Evropské komise pro informační technologie IST Prize '99, která byla udělena v rámci evropské konference o informačních technologiích v listopadu 1999 ve finských Helsinkách. Projekt CTV IZS se tak zařadil mezi 25 nejúspěšnějších projektů v Evropě. Z celkového počtu 261 účastníků z 27 evropských zemí a Izraele byl projekt vybrán porotou nezávislých expertů, kteří posuzovali jak originalitu a technickou úroveň, tak tržní potenciál projektu. Laureáti ceny byli vybráni porotou složenou z významných osobností Evropy z oblasti vědy, techniky a významných představitelů podnikatelské sféry.^(4,27)

Obr. 6
Princip činnosti centra tísňového volání ⁽²⁷⁾



Tabulka 5.4.

Podíly jednotlivých složek CTV Ostrava na celkovém počtu řešených případů^(4,27)

Rok	HAS	MPO	PČR	ZZS	Celkem
1995 ¹⁾	855	1 634	2 204	3 110	7 803
1996	6 104	9 810	13 230	21 053	50 197
1997	5 506	10 535	13 751	25 250	55 042
1998	5 127	11 643	15 683	22 944	55 397
1999	5 732	12 527	17 093	23 086	58 438
2000	5 992	12 506	16 946	25 458	60 902
2001	5 870	9 035	18 053	20 016	52 974
2002	6 298	13 923	26 047	21 352	67 620
2003	6 609	16 432	26 301	21 519	70 861
2004	7 174	21 080	34 128	22 249	84 631
2005	6 883	27 695	29 986	24 010	88 574
2006	7 968	27 691	27 782	30 552	93 993
2007	8 418	23 416	36 439	33 737	102 010
2008	7 678	27 531	39 251	33 366	107 826
Celkem	86 214	225 458	316 894	327 702	956 268

¹⁾ Od 01.11.1995 do 31.12.1995

HAS – jednotky požární ochrany

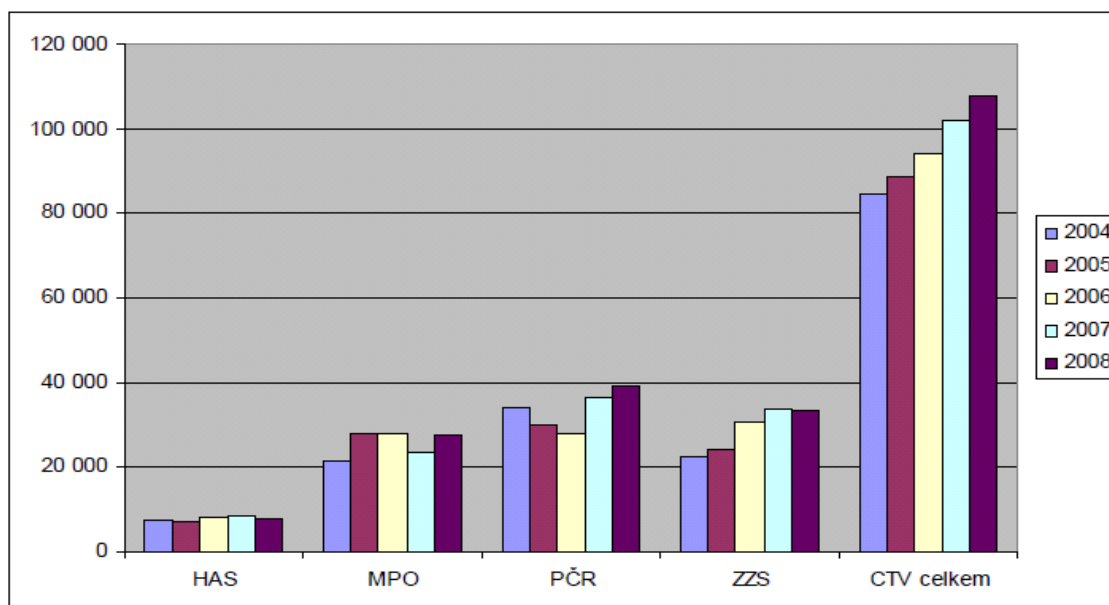
ZZS – zdravotnická záchranná služba

MPO – Městská policie Ostrava

PČR – Policie České republiky

Graf 5.4.

Grafické znázornění podílu jednotlivých složek CTV Ostrava na celkovém počtu řešených případů^(4,27)



Přednosti společného dispečerského pracoviště:

- přijatelná výše nákladů na realizaci projektu,
- zlepšení vzájemné komunikace mezi službami,
- možnost vzájemné zastupitelnosti dispečerů,
- přímý kontakt při řešení složitých MU,
- jednotná aktualizace stejných informací,
- vyloučení vícenásobného zpracování stejných informací,
- zrychlení vzájemné komunikace mezi složkami IZS,
- společná technická obsluha informačních systémů,
- přínos občanům - stačí si pamatovat jedno tísňové číslo.

Princip činnosti CTV:

- přijímání a vyhodnocování žádostí o poskytnutí pomoci,
- přiřazení zásahových zdrojů podle obsahu přijaté tísňové zprávy,
- vysílání sil a prostředků odpovídající dané situaci,
- podpora řízení zásahu,
- poskytování informací o situaci,
- realizace předem připravených opatření (např. varování obyvatel),
- evidence, dokumentace, archivace informací o zásazích,
- zprostředkování a poskytování jiných služeb.⁽²⁷⁾

V oblasti krizového a operačního řízení v rámci Policie ČR se s odkazem na předchozí text jeví jako neoptimálnější varianta výkonu těchto policejních činností při přípravě na mimořádné události a jejich řešení tak, aby si tato pracoviště byla z hlediska organizační struktury co nejbližší, nejlépe aby krizové řízení bylo součástí operačního řízení, především za předpokladu že výkonu operačního řízení Policií ČR, jako samostatnou složkou IZS.

6. ZÁVĚR

V této práci je shrnuta problematika krizového a operačního řízení v rámci Policie ČR.

Cílem práce bylo zhodnocení činnosti a struktury operačního a krizového řízení v Policii ČR, zhodnocení komunikace mezi složkami IZS při příjmu a odbavování tísňového volání, porovnání činnosti integrovaného operačního střediska s činností operačních středisek a pracovišť krizového řízení za předchozí a současné organizační struktury, případně návrh optimálních komunikačních postupů v oblasti příjmu a odbavování tísňového volání a odpovídající organizační struktury pracovišť operačního a krizového řízení, v neposlední řadě potvrzení či vyvrácení před zahájením práce vyslovených hypotéz.

Zatímco první část práce vychází ze současné (platné) legislativy a interních aktů řízení, cíle práce byly naplněny především v rámci diskuze, které předcházela dotazníkový průzkum na režimovém pracovišti Integrovaného operačního střediska Krajského ředitelství policie kraje Vysočina v Jihlavě, podpořený statistickými ukazateli z oblasti příjmu a odbavování tísňových volání PČR a HZS v kraji Vysočina v roce 2010, získanými v rámci vlastního šetření.

Jestliže první hypotéza byla ve znění, že úzce související činnosti operačního a krizového řízení v rámci Policie ČR neodpovídá současná organizační struktura, lze konstatovat, že byla potvrzena, neboť není možné, aby tak společné a vzájemně se dotýkající policejní činnosti si byly organizačně tak vzdáleny.

V případě druhé hypotézy ve znění, že telefonní centrum tísňového volání „112“ se jeví jako neefektivní při zachování stávajících národních čísel tísňového volání v působnosti jednotlivých složek IZS, lze konstatovat, že byla potvrzena pouze z části, kdy nelze hovořit o neefektivnosti co do počtu přijímaných a odbavovaných tísňových volání, avšak o neefektivnosti lze zcela určitě hovořit v případě příjmu tísňového volání tímto pracovištěm za situace, kdy je třeba reagovat výhradně jinou složkou v rámci své působnosti, než HZS.

Práci je možné využít k publikacím a prezentacím výsledků v časopisech „*Policista*“ a „*112*“ – odborných časopisech vydávaných Ministerstvem vnitra ČR, případně vyvěšením na stránkách resortní sítě Intranet, na základě výsledků diplomové práce k metodickému zpracování optimálních postupů v oblasti příjmu a odbavování tísňového volání nebo i k pouhému zamyšlení managementu PČR nad případným přizpůsobením organizační struktury potřebám operačního a krizového řízení v rámci Policie ČR .

7. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- (1) ŠAFR, G., *Integrovaný záchranný systém II.* JČU České Budějovice: 2007, s. 16-20
- (2) ŠAFR, G., KARDA, L., HON, Z., *Struktura a legislativa integrovaného záchranného systému (IZS), koordinace a návaznost činností složek IZS, mimořádné události a krizové situace*, JČU České Budějovice: 2008, s. 15-16
- (3) HRABÁNKOVÁ, M., *Krizový management*, JČU České Budějovice: 2004, s. 26-36
- (4) ADAMEC, V., *150 HOŘÍ*, 1/2001
- (5) ZÁKON č.273/2008 Sb., o Policii ČR.
- (6) VYHLÁŠKA č. 328/2001 Sb., o některých podrobnostech zabezpečení integrovaného záchranného systému, ve znění vyhlášky č. 429/2003 Sb.
- (7) ZÁKON č.239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, změna zákon č. 320/2002 Sb.
- (8) ZÁKON č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení (krizový zákon)
- (9) ZÁKON č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů
- (10) ZÁKON č. 320/2002 Sb., o změně a zrušení některých zákonů v souvislosti s ukončením činnosti okresních úřadů

- (11) ÚSTAVNÍ ZÁKON č. 110/98 sb. o bezpečnosti ČR
- (12) Koncepce výstavby operačních středisek Policie České republiky v letech 2003 až 2006, Policejní prezidium 2003
- (13) Koncepce výstavby operačních středisek Policie České republiky po roce 2006, Policejní prezidium 2006
- (14) Zaměření rozvoje operačních a informačních středisek IZS na úrovni krajů, Ministerstvo vnitra-generální ředitelství Hasičského záchranného sboru České republiky 2002
- (15) ZÁVAZNÝ POKYN POLICEJNÍHO PREZIDENTA č. 19/2005 o úpravě provozování integrovaného komunikačního a řídicího systému „DISPEČER – MAJÁK 158“
- (16) ZÁVAZNÝ POKYN POLICEJNÍHO PREZIDENTA č. 27/2008, kterým se upravují úkoly při přípravě a provádění záchranných a likvidačních prací složkami IZS
- (17) ZÁVAZNÝ POKYN POLICEJNÍHO PREZIDENTA č. 109/2009, o operačních střediscích
- (18) Příloha č. 1 k ZÁVAZNÉMU POKYNU POLICEJNÍHO PREZIDENTA č. 109/2009 k organizaci výkonu činnosti operačních středisek
- (19) Příloha č. 2 k ZÁVAZNÉMU POKYNU POLICEJNÍHO PREZIDENTA č. 109/2009 k materiálně technickému vybavení operačních středisek

- (20) ROZKAZ POLICEJNÍHO PREZIDENTA č. 76/2010 o zřízení krizového štábu policejního prezidenta
- (21) ROZKAZ ŘEDITELE KRAJSKÉHO ŘEDITELSTVÍ POLICIE KRAJE VYSOČINA č. 106/2010 o zřízení krizového štábu ředitele Krajského ředitelství police kraje Vysočina
- (22) POKYN MINISTRA VNITRA č. 7/2010 o zřízení krizového štábu ministra vnitra

Powerpointové prezentace:

- (23) PČR JAKO ZÁKLADNÍ SLOŽKA IZS, Policejní prezidium 2007.

Intranetové odkazy:

- (24) <http://ppportal.pcr.cz/skr/skr/.asp>, 2011
- (25) <http://ppportal.pcr.cz/operacni/operacni.htm>, 2011
- (26) <http://ppportal.pcr.cz/schema1.htm>, 2011

Internetové odkazy:

- (27) <http://www.ctvmo.cz/>, 2011
- (28) <http://www.hzscr.cz/clanek/tisnova-volani-v-ceske-republice.aspx>, 2011

8. KLÍČOVÁ SLOVA

Integrovaný záchranný systém

Policie ČR

Operační řízení

Operační středisko

Tísňové volání

Krizové řízení

9. PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Dotazník

Vážení kolegové,

Jsem studentem Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a pro potřeby zpracování diplomové práce na téma „Operační a krizové řízení v rámci Policie ČR“ si Vás dovoluji oslovit s žádostí o vyplnění přiloženého dotazníku.

Obracím se na Vás jako na odborníky, ve většině případů s letitou praxí a zkušenostmi, a zároveň upozorňuji, že prioritním cílem diplomové práce, respektive dotazníku, není ověřování Vašich teoretických znalostí.

Formu dotazníkového výzkumu využívám jako jedinečnou příležitost ke získání informací od Vás jako pracovníků v oboru. Na otázky proto odpovídejte zcela spontánně označením odpovědi, která je Vašemu názoru nejbližší, bez vyhledávání odpovědí v odborných textech. Samozřejmě ocením i Vaše připomínky a náměty k dané problematice, které můžete vyjádřit volnou formou, věcně, stručně a především čitelně na konci dotazníku.

Předem Vám děkuji za projev kolegiality v podobě času, který jste mi věnovali, jsem s pozdravem.

David Švéda

DOTAZNÍK

I. část - ÚVOD

Pohlaví:

- a) žena
- b) muž

Věk:

- a) 20-30
- b) 30-35
- c) 35-40
- d) nad 40 let

Jste ustanoven na služebním místě:

- a) s příplatkem za vedení (vedoucí směny)
- b) komisař
- c) vrchní inspektor
- d) občanský zaměstnanec

Délka praxe – služebního poměru:

- a) do 10 let
- b) 10 – 15 let
- c) 15 let a více

Z toho na operačním středisku:

- a) do 2 let
- b) 2 – 5 let
- c) 5 let a více

Již jste vykonal specializační kurz pro pracovníky operačních středisek:

- a) ano
- b) ne

I. část

IZS, typové činnosti

1. Co je Integrovaný záchranný systém:

- a) koordinovaný postup všech zainteresovaných složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací
- b) proces řízení se všemi funkcemi (plánování, organizování, vedení) s cílem zvládnout mimořádnou situaci
- c) ochrana života a zdraví osob

2. Jaký právní předpis upravuje IZS:

- a) z.č.239/2000 Sb. Zákon o integrovaném záchranném systému
- b) z.č.240/2000 Sb. Zákon o krizovém řízení
- c) žádný závazný právní předpis nebyl vyhotoven

3. Mezi základní složky IZS patří:

- a) PČR, HZS ČR, ZZS ČR, jednotky požární ochrany
- b) PČR, Armáda ČR, HZS, Sdružení dobrovolných hasičů
- c) nevím

4. Na místě mimořádné události při nasazení sil a prostředků IZS, záchranné a likvidační práce řídí a koordinuje:

- a) policista
- b) hasič
- c) velitel zásahu

5. Mimořádnou událostí se rozumí:

- a) 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 nebo likvidačních prací

- b) jakákoliv událost, která vyžaduje zásah minimálně dvou základních složek IZS
- c) škodlivé působení sil a jevů vyvolaných přírodními vlivy, a také havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek a vyžadují provedení záchranných nebo likvidačních prací

6. Kdo zajišťuje v ČR urgentní pomoc:

- a) zdravotnická záchranná služba
- b) hasičský záchranný sbor
- c) červený kříž a záchranné brigády

7. Jsou nutná součinnostní cvičení složek IZS při společném zásahu?:

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

8. Je vůbec nutná součinnost složek IZS?:

- a) ano
- b) ne
- c) každý je profesionál a dovede na místě zasáhnout stejně

9. Která operační střediska jsou operační a informační střediska IZS?

- a) operační střediska HZS kraje (KOPIS)
- b) integrovaná operační střediska PČR (IOS)
- c) dispečinky ZZS

10. Vím co je katalog typových činností:

- a) ano
- b) ne

11. Katalog typových činností je:

- a) soubor úkolů, opatření a postupů složek IZS při mimořádné události
- b) strukturální systém velení na místě události
- c) typický, rutinní postup složek IZS při jejich každodenní činnosti

12. Viděl jsem katalog typových činností:

- a) v papírové podobě
- b) v elektronické podobě
- c) ještě neviděl

13. Máme katalog na pracovišti?:

- a) ano
- b) ne

14. Podílel jste se již v rámci výkonu své profese na nasazení SaP při společném zásahu jednotek IZS? :

- a) ano
- b) ne

15. Jednalo se o událost s charakterem mimořádné události? :

- a) ano
- b) ne

16. Podílel jste se aktivně v rámci výkonu své profese na součinnostním cvičení složek IZS?

- a) ano
- b) ne

II. část

krizové řízení

17. Prioritou řešení krizových situací je:

- a) ochrana života a zdraví osob, zvířat, ochrana věcí kulturní hodnoty a majetku
- b) záchrana života
- c) zabezpečení krizové infrastruktury

18. Mezi orgány krizového řízení patří:

- a) systém IZS
- b) vláda ČR, ministerstva a jiné správní úřady, ČNB, kraj, obce a obce s rozšířenou působností
- c) základní složky IZS a povodňové komise

19. Bezpečnostní rady:

- a) řeší krizové situace
- b) zajišťují krizovou připravenost
- c) projednávají možné hrozby a navazující krizové opatření

20. Stav nebezpečí při vzniku mimořádné události vyhláší:

- a) starosta
- b) ten kdo se o nebezpečí dozví jako první
- c) hejtman kraje

21. Povodňové plány kraje jsou součástí:

- a) havarijního plánu kraje
- b) krizového plánu kraje
- c) jsou samostatné, nejsou nikde začleněny

22. Krizovým řízením se rozumí:

- a) proces řízení se všemi funkcemi (plánování, organizování, vedení) s cílem zvládnout mimořádnou situaci
- b) souhrn řídicích činností věcně příslušných orgánů zaměřených na analýzu a vyhodnocení bezpečnostních rizik, plánování, organizování, realizaci a kontrolu činností prováděných v souvislosti s řešením krizové situace
- c) koordinovaný postup všech zainteresovaných složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací

23. Krizovou situací se rozumí:

- a) mimořádná událost, při níž je vyhlášen některý z krizových stavů
- b) jakákoliv situace, která vyžaduje zásah minimálně dvou základních složek IZS
- c) jakákoliv mimořádná událost

24. Krizový plán obsahuje:

- a) souhrn krizových opatření a postupů k řešení krizových situací
- b) optimální postupy při záchranných a likvidačních pracích při vzniku mimořádné události
- c) plán vyzoomění a aktivace členů krizového štábu

III. část

obecné dotazy

25. Spojení a realizaci předávání informací mezi základními složkami IZS

z hlediska technologického (IS DISPEČER-MAJAK 158) považujete z vlastní zkušenosti za:

- a) praktické a vyhovující
- b) spíše nevhovující
- c) absolutně nevhovující

26. Telefonní centrum tísňového volání 112 při zachování národních tísňových čísel (150, 155, 158) považujete za:

- a) nezbytné z důvodu příjmu oznámení v jiném než českém jazyce
- b) nezbytné z důvodu univerzálnosti příjmu oznámení (požár, úraz, krádež vloupáním)
- c) není nezbytné, národní linky tísňového volání jsou postačující

27. Pracovníci odbavování tísňové linky 112 jsou dostatečně schopni vyhodnotit charakter oznámení spadajících z hlediska řešení pouze do kompetence PČR?:

- a) ano, informace jsou předávány včas a kompletně pro potřeby dalšího reagování
- b) ano, zpravidla je však zapotřebí informace upřesňovat a doplňovat zpětným dotazem jednak u příjemce oznámení, jednak u samotného oznamovatele
- c) ne, přijímající pracovníci nejsou schopni od oznamovatele získat dostatek relevantních informací a tato oznámení dostatečně vyhodnotit

28. Elektronické mapové podklady pro Vaši činnost považujete za:

- a) zcela vyhovující, snadno a rychle se orientujete, dochází k přesnému určení místa události
- b) spíše vyhovující, k obsluze a rychlému určení místa události je však zapotřebí alespoň částečná místní znalost
- c) nevyhovující, jen s obtížemi je možné určit přesné místo události

29. Místní znalost pro Vaši činnost:

- a) je nezbytná z hlediska včasné a správné reakce na oznámení
- b) podstatně usnadňuje vyhodnocení situace a to jak ve vztahu k nasazení SaP tak k dalších opatřeních (uzávěry apod.)
- c) není nezbytná, pro včasné a správné vyhodnocení situace zcela postačují dostupné informační systémy

30. Zařízení GPS ve služebních vozidlech:

- a) je nezbytné, zcela jednoznačně by urychlilo reakci na oznámení z důvodu neustálého a aktuálního přehledu o pohybu vlastních SaP
- b) podstatně by zpřehlednilo a neustále aktualizovalo pohyb a umístění vlastních SaP
- c) není nezbytné, zcela postačuje hlásná povinnost jednotlivých hlídek a útvarů

31. Příjem tísňového volání 158 z Vašeho pohledu:

- d) je zapotřebí odbavovat vyškoleným a psychicky odolným policistou
- e) může odbavovat kterýkoliv policista operačního střediska
- f) může odbavovat občanský zaměstnanec bez praxe u PČR

32. Z hlediska organizačního a z hlediska efektivity se operační řízení u PČR jeví jako nejvýhodnější:

- a) na okresní úrovni (předchozí praxe do roku 2006)
- b) na krajské úrovni (stávající praxe IOS)
- c) nepřikláním se k žádným z variant, nemám vlastní zkušenost s dřívější praxí

33. Z hlediska efektivity se jeví jako nejvýhodnější varianta operačního řízení základních složek IZS:

- a) každá složka samostatně v rámci své působnosti
- b) každá složka samostatně, avšak v maximální možné míře propojená společnými komunikačními technologiemi a informačními systémy
- c) jako jeden společný celek pro všechny základní složky IZS na krajské úrovni

34. Znáte organizaci a strukturu krizového řízení v rámci Policie ČR, konkrétně při Krajském ředitelství policie kraje Vysočina v Jihlavě?

- a) ano, znám osobně pracovníky oddělení krizového řízení
- b) pracovníky krizového řízení neznám osobně, ale znám jejich jména a znám na ně kontakt

- c) pracovníky krizového řízení neznám, nebyl jsem s nimi nikdy v žádném kontaktu, neznám ani kontaktní údaje

35. Jste dostatečně seznámen s členy krizového štábu Krajského ředitelství policie kraje Vysočina?

- a) ano, znám seznam členů krizového štábu
- b) ano, vím kde ihned najdu seznam členů krizového štábu včetně kontaktů
- c) neznám seznam členů krizového štábu, nevím ani kde bych jej vyhledal

IV. část

připomínky, náměty, další informace
