

## TÍŠŇOVÉ VOLÁNÍ

Tísňovým voláním rozumíme volbu čísel, která jsou centrálně stanovena pro nahlášení událostí ohrožující naše zdraví, život, majetek nebo naši bezpečnost či veřejný pořádek. Přístup k těmto telefonním číslům je nepřetržitý a zcela bezplatný z pevných telefonních linek, mobilních telefonů i z veřejných telefonních automatů. Každý poskytovatel veřejné telefonní služby je tedy povinen svým uživatelům bezplatně umožnit přístup ke stanoveným číslům tísňového volání.



Každý stát používá svá vlastní tísňová čísla, která cizinec mnohdy nezná a při zavolání může mít jazykové problémy. Z důvodu usnadnění komunikace s tísňovými službami bylo v rámci Evropské unie ve všech členských státech povinně zavedeno jednotné evropské číslo tísňového volání. Pro přístup k tomuto tísňovému volání bylo stanoveno telefonní číslo **112**. Jakýkoli člověk, který se na území Evropské unie a některých dalších států ocitne v nouzové situaci a potřebuje urgentní pomoc záchranných či bezpečnostních složek (hasiči, policie, zdravotníci), má možnost toto číslo využít.

Volání za jiným účelem než je ochrana zdraví, života, majetku nebo naší bezpečnosti či veřejného pořádku je označováno jako zlomyslné volání. Uskutečňování zlomyslných volání je přestupkem, za který může Český telekomunikační úřad uložit pokutu až do výše 100 000 Kč, v extrémních případech může být takové jednání klasifikováno jako trestný čin poškozování a ohrožování provozu obecně prospěšného zařízení.

### **Přehled kapitol:**

[Čísla tísňového volání](#)

[Nahlášení mimořádné události](#)

## Čísla tísňového volání

Jaká jsou čísla tísňového volání v České republice, existují nějaké pomůcky pro jejich snadné zapamatování, kdy volat evropské tísňové číslo (112) a kdy je lepší volat národní tísňová čísla (150, 155, 158)? Na tyto otázky naleznete odpovědi v této kapitole.

### ČÍSLA TÍŠŇOVÉHO VOLÁNÍ

V České republice je pro tísňové volání (pro nahlášení událostí ohrožující vaše zdraví, život, majetek nebo vaši bezpečnost či veřejný pořádek) vyhrazeno několik čísel:

- **150** Hasičský záchranný sbor ČR
- **155** Zdravotnická záchranná služba
- **158** Policie ČR
- **156** Městská (obecní) policie
- **112** Jednotné evropské číslo tísňového volání



Po celé České republice funguje i jednotné číslo **1210 na Horskou službu**. Na rozdíl od linky 112 a ostatních výše uvedených čísel **není volání bezplatné**. Služba je zřízena v mobilních a pevných sítích všech českých operátorů jako přístup na tísňové linky. V českých horách je vhodnější volat číslo s mezinárodní předvolbou, tedy **+420 1210**, protože část horských oblastí už pokrývají operátoři z ciziny.

### JAK SI ČÍSLA TÍŠŇOVÉHO VOLÁNÍ ZAPAMATOVAT

Pro snadnější zapamatování jednotlivých čísel je dobré osvojit si malé nápovědy:

- poslední číslice u **hasičů** je „0“ - připomíná stočenou hadici k hašení (nebo rybník),
- poslední číslice u **záchranky** je „5“ - připomíná invalidní vozík,
- poslední číslice u **policie** je „8“ - připomíná policejní pouta,
- poslední číslice u **městské policie** je „6“ - připomíná blok na vypisování pokut,
- tak zvaná „sto dvanáctka“ je pak jednoduchým početním příkladem: **1+1=2**.



### KDY KTERÉ ČÍSLO VOLAT

V každém případě jde o čas. Aby byla daná událost vyřízena co nejrychleji, doporučujeme volat na složku, která má k této situaci nejbližší. V opačném případě dochází ke zbytečné časové prodlevě.

**TIP:** V případě, že potřebujete zásah zdravotnické záchranné služby, je lepší volat přímo linku 155 namísto linky 112, kterou v ČR provozují hasiči. Obsluha linky 155 jsou odborníci na záchranu při náhle vzniklém ohrožení života nebo závažném zhoršení zdravotního stavu. Pokud tedy hovor na lince 112 vyhodnotí s tím, že je nutný zásah záchranné služby, přepojí volajícího stejně na linku 155.

- 150 Hasiči** - číslo slouží k oznámení požáru, výbuchu, živelní pohromy, úniku nebezpečných látek, technických havárií, potřeby vyproštění osob atd. Toto číslo je odbavováno na krajských operačních a informačních střediscích Hasičských záchranných sborů krajů společně s tísňovým číslem 112.
- 155 Zdravotnická záchranná služba** - toto číslo je třeba volat, dojde-li k náhlé poruše zdraví, úrazu nebo nehodě se zdravotními následky (např. neobvyklé tlaky či bolest na prsou, potíže s dechem, porucha vědomí, bezvědomí, křeče, otrava léky, chemikáliemi atd.). Proškolená obsluha (zdravotníci) radí po telefonu, jak poskytnout první pomoc ještě před příjezdem sanitního vozu a v případě potřeby vedou telefonicky asistovanou neodkladnou resuscitaci.
- 158 Policie ČR** - na číslo volejte tehdy, došlo-li k narušení veřejného pořádku a bezpečnosti, krádeži, násilí, nálezů mrtvé osoby, nálezů podezřelého předmětu (např. opuštěné zavazadlo, nevybuchlá munice). Toto číslo rovněž vytočte v případě závažné dopravní nehody, kterou je třeba prošetřit.
- 156 Městská policie** (pokud je v městě zřízena) - přivolaná městská policie řeší vandalismus, drobnou kriminalitu, špatné parkování ohrožující bezpečnost, rušení nočního klidu atd.
- 112 Jednotné evropské číslo tísňového volání** - toto číslo volejte vždy při závažnějších mimořádných událostech, potřebujete-li pomoc více složek.



**NEZNALOST ZÁKONA NEOMLOUVÁ:** Nezavoláním na tísňovou linku při události s ohrožením života se vystavujete trestnému činu neposkytnutí pomoci podle trestního zákoníku (zákon č. 40/2009 Sb.)

## NĚCO MÁLO O LINCE 112

Zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání bylo nejen pro Českou republiku jednou z mnoha podmínek členství v Evropské unii. Na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu proto bylo uvolněno telefonní číslo 112, na kterém byla do roku 1998 provozována služba informace o přesném čase. V České republice však nezůstane bez pomoci ani cizinec, který není ze států Evropské unie a zná jen pohotovostní čísla své země a jednotné evropské číslo tísňového volání 112 mu nic neříká.

**ZAJÍMAVOST:** Věděli jste, že když cizinec v Česku zavolá tísňovou linku svého státu, je přepojen automaticky na místní tísňovou linku, kde jsou vyškolení operátoři znalí hlavních světových jazyků? Systém umí zároveň vygenerovat, odkud hovor přichází a pomoc bude poskytnuta z nejbližšího možného střediska. Platí to ale pouze při hovoru uskutečněném z mobilního telefonu (tzn. neplatí u pevných linek). Naopak Čech, který například v USA vytočí linku 112, bude automaticky přepojen na tamní linku 911, kde mu bude poskytnuta pomoc.

### Další zajímavosti o lince 112 v bodech:

- Technologie linky umožňuje identifikovat místo, kde se volající nachází, a jeho číslo. Volajícího lze identifikovat dokonce i v případě, že volal z mobilního telefonu bez SIM karty.
- Na 112 se lze dovolat bez SIM karty, bez kreditu i prostřednictvím sítí ostatních operátorů (pokud je na místě signál alespoň jednoho mobilního operátora, v zahraničí pak i bez aktivovaného roamingu).
- Telefonní čísla tísňového volání 112 jsou v rámci České republiky hlasově i datově propojena. To znamená, že v případě přetížení nebo výpadku v jednom kraji jsou hovory na linku 112 automaticky přeměrovány na další telefonní centra tísňového volání do jiného kraje, takže to volající nepozná ani na rychlosti ani na kvalitě odbavení. Tímto způsobem je zaručeno, že se občan vždy dovolá.
- Na toto číslo lze volat i přes zamknutou klávesnici mobilního telefonu.
- Linku 112 mohou využít osoby nehovořící česky - díky jazykové vybavenosti operátorů.
- Každé volání je zpětně dohledatelné - veškeré hovory jsou nahrávány.



**ZAJÍMAVOST:** Věděli jste, že s telefonním číslem 112 se pojí významný bezpečnostní prvek, a to k posílení silniční bezpečnosti ve všech 28 členských státech? Jedná se o zavedení systému eCall do aut, který v rámci celé EU využívá linku tísňového volání 112. Všechny nové modely automobilů a dodávek uvedené na trh po 31. březnu 2018 musí být vybaveny zařízením tísňového volání eCall, které v případě nehody automaticky vyrozumí záchranné složky. Nový systém by měl snížit počet obětí dopravních nehod o odhadovaných 10 % ročně.

## Nahlášení mimořádné události

**Co je potřeba udělat, než zavoláte na tísňovou linku, co říct do telefonu, aby byla pomoc vyslána včas a na správné místo, a co hrozí za zneužití tísňových linek? Na tyto otázky naleznete odpovědi v této kapitole.**

Je samozřejmě mnohdy těžké v tíživých situacích, které se vás bezprostředně týkají, zachovat klid. Pokud se ale v období, kdy vám nic nehrozí, pokusíte zapamatovat základní pravidla hovorů na tísňové linky, pak se později můžete přesvědčit, že uváděné rady pomohou urychlit zásah záchranných složek na vzniklou událost.

### PŘED NAHLÁŠENÍM UDÁLOSTI

- Než zavoláte na tísňové číslo, udělejte vše pro své vlastní bezpečí (dostatečná vzdálenost od požáru nebo místa nehody a podobně).
- Pokuste se uklidnit a zorientovat v okolí (obsluha linky bude chtít vědět, kde se přesně událost stala).
- Během hovoru se snažte mluvit pomalu, klidně a srozumitelně.





## JAK SPRÁVNĚ NAHLÁSIT UDÁLOST

Hasiči, záchranáři a policisté jsou 24 hodin denně připraveni vyjet a poskytnout pomoc v nesnázích. Každý zásah začíná a končí na operačním středisku. Pro účinnou pomoc při požárech a jiných mimořádných událostech je velmi významné včasné zavolání na tísňovou linku. Tísňové linky slouží výhradně pro příjem oznámení o mimořádné události. Obsluha těchto linek je speciálně proškolená zvládat přijímání hovorů od lidí ve stresu, jsou naučeni od volajících získat

maximum informací potřebných pro vyslání adekvátní pomoci. Pokud si člověk osvojí základní pravidla této komunikace a pokusí se zachovat při volání „chladnou hlavu“, může tak usnadnit (a hlavně urychlit) vyslání pomoci.

### Co je potřeba nahlásit:

- **CO SE STALO** (Je třeba popsat událost, rozsah, počet postižených nebo ohrožených osob. Na základě tohoto popisu se vysílají síly a prostředky jednotlivých složek.)
- **KDE SE TO STALO** (Uvedte pokud možno přesnou adresu nebo popište místo události. Pokud je třeba, popište i nejhodnější cestu k tomuto místu - v zahrádkářské kolonii, chatové oblasti apod. Podstatné je sdělit, kde se událost fyzicky stala, nikoliv, kde se právě nacházíte.)
- **KDO VOLÁ** (Je třeba nahlásit také jméno a kontakt na volajícího.)

**PŘÍKLAD: Hlásím požár dvoupatrového rodinného domu v Boskovících, okres Blansko, na ulici Lidická číslo popisné 205" (vzhledem ke shodným názvům ulic v mnoha obcích ČR je nutné uvádět i název obce, ve které se nacházíte, popř. i okres!). Jmenuji se Jana Nová, moje telefonní číslo je ...**

Důležitá rada - **nikdy nezavěšujte jako první!** Operátor se vás může zeptat na upřesňující informace, např. kolik osob je postiženo mimořádnou událostí, kolik pater má budova, v níž hoří, zda je havarované vozidlo vybaveno pohonem na zkapalněné plyny (LPG/CNG), uniká-li z automobilové cisterny nějaká chemická látka a podobně.

Je možné, že vás bude operátor zpětně kontaktovat za účelem zjištění dalších informací nebo poskytnutí dalších rad. Proto je dobré ponechat mobilní telefon u sebe a telefonní linku volnou pro další možnou komunikaci.

Často se stává, že více volajících ohlašuje stejnou událost. Proto se může stát, že vás obsluha linky požádá pouze o poskytnutí dodatečných informací nebo upřesnění informací o události a ukončí hovor. Operátor tímto způsobem zabraňuje zbytečnému opakování stejných informací a uvolňuje tísňovou linku pro další tísňové hovory.

## JAK POZNÁTE, KDE SE NACHÁZÍTE

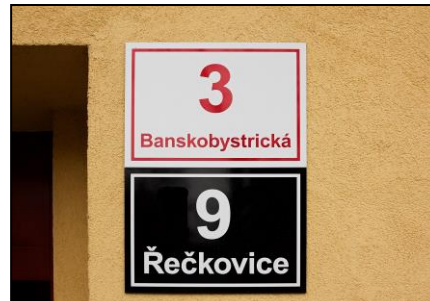
Člověk má kolem sebe mnohem více orientačních bodů, než si myslí. Co nejpřesnější lokalizování místa události má pro rychlost poskytnutí pomoci zásadní význam.

### Města:

Ve městech je situace jednodušší. Každá ulice je označena cedulí se svým názvem, stejně tak je každý dům označen číslem popisným, případně také číslem orientačním. V menších obcích bývají domy označeny zpravidla pouze číslem popisným, bez názvu ulice. V některých městech (např. v Praze) existuje číselné označení sloupů veřejného osvětlení. Rovněž lze oznámit blízkost významných budov, jako jsou školy, pošty, kostely, hřbitovy, benzinové stanice, obchodní centra nebo zmínit jiné orientační body (tovární komíny, zastávky městské hromadné dopravy apod.).

### Silnice, dálnice:

Na dálnici je umístěn každého půl kilometru označnick, podstatné je rovněž zmínit směr jízdy (např. dálnice D1, 105,5 kilometr, směr z Prahy na Brno). Pokud budete volat z dálniční hlásky, ta je označena, na kterém kilometru se přesně nachází. Silnice I. třídy jsou označeny číslem (např. I/49). Na silnicích nižších tříd jsou značeny číslem podjezdy, mosty (např. 148-005). Rovněž každý železniční přejezd má zezadu na výstražném sloupku umístěno písmeno P a za ním číslo (např. P10708).



### Přírodní prostředí:

V přírodním prostředí je určení přesné polohy složitější. Je možné využít turistického značení, nadzemní elektrické vedení velmi vysokého napětí, vodní toky a nádrže. Památná místa (pomníky, kaple), vysílače, rozhledny, železniční viadukty, mosty mohou také posloužit k orientaci v neznámém terénu. Nejpresnější určení místa ve volné přírodě je pomocí GPS souřadnic (prostřednictvím GPS navigace nebo tzv. chytrých mobilních telefonů).

## ZNEUŽITÍ TÍŠŇOVÝCH LINEK

Vědomé zneužití tísňových linek je trestným činem. Díky moderní technologii lze volajícího dohledat. **Linky tísňového volání jsou zřízeny pouze pro přijetí stavu nouze.** Záchranáři, kteří jsou vázáni na řešení neexistující události, mohou chybět jinde!

**NEZNALOST ZÁKONA NEOMLOUVÁ:** Pokud osoba uskutečňuje zlomyslná volání na čísla tísňového volání, je podnikatel (například mobilní operátor), v jehož síti bylo takové volání započato, povinen na žádost subjektu, který provozuje pracoviště pro příjem volání na čísla tísňového volání (například hasiči), znemožnit ve své síti provozování telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého jsou tato volání uskutečňována.

Takovéto zlomyslné volání na tísňové linky se může hodně prodražit. Český telekomunikační úřad může uložit pokutu až ve výši 100 000 Kč.