

Mgr. Michal Louda¹; Bc. Lukáš Svoboda²; Mgr. Petr Vršecký³ a Mgr. Oldřich Krulík, Ph.D.⁴

Linky tísňového volání: Příklady ze zemí mimo Evropskou unii

Anotace

Evropa respektive členské státy Evropské unie nejsou jediným regionem světa, kde probíhají aktivity, týkající se určité koordinace fungování tísňových linek respektive sjednocování jejich čísel, a to i na nadnárodní úrovni. Obdobná řešení jsou k nalezení i v Americe (Spojené státy americké, Kanada a další země) či Oceánii (Austrálie a některé další země v Pacifiku). Specifickou kapitolou pak mohou být státy více či méně koketující se členstvím v Evropské unii: Západní Balkán, Jižní Kavkaz či zbankrotovaný Island.

Klíčová slova

Tísňové linky, operační střediska, integrace, harmonizace.

Summary

Europe or the European Union Member States are not the only region of the world where is possible to witness activities related to a coordination of emergency calls or harmonization of their numbers, on national or even on a transnational level. A similar solutions can be found in America (United States of America, Canada and other countries) and Oceania (Australia and some other countries in the Pacific). Specific situation is related to the countries that are more or less „flirting“ with membership in the European Union: Western Balkans countries, South Caucasus countries as well as bankrupt Iceland.

Keywords

Emergency numbers, operation centers, integration, harmonisation.

¹ Situace v rámci Spojených států amerických, v Kanadě a Austrálii.

² Situace v rámci zemí Západního Balkánu.

³ Situace v Gruzii.

⁴ Situace v Arménii, Ázerbajdžánu a na Islandu.

Linky tísňového volání: Příklady ze zemí mimo Evropskou unii

Tísňové linky, včetně snad o jejich integraci do jediného národního čísla, rozhodně nejsou doménou pouze členských států Evropské unie. Podobný model funguje i v dalších státech Evropy jako např. v Černé Hoře, Makedonii, Srbsku, Švýcarsku, Andoře, Vatikánu, Norsku, Lichtenštejnsku, Monaku, Turecku, Chorvatsku, Bělorusku a na Islandu. V roce 2012 bylo avizováno spuštění linky 112 i na Ukrajině. Tísňová linka 112 funguje i za hranicemi Evropy například v Kolumbii, Hong Kongu, Indii, Izraeli, Kuvajtu, Libanonu, Zimbabwe, Jihoafrické republice a na Novém Zélandu. V těchto státech je tato linka provozována především jako tísňová linka pro turisty z Evropy. Jiné státy pak zvolily i další čísla, jako například linku 911 ve Spojených státech amerických.

Jednotné tísňové číslo 911: Spojené státy americké a Kanada

A právě o Spojených státech amerických bude řeč v první kapitole. Univerzální tísňové číslo 911 je jedním z nejvíce používaných tísňových čísel na světě. Vzniklo jako jednotné univerzální číslo pro občany v tísni na celém území Spojených států. První snahy o vytvoření jednotného univerzálního tísňového čísla projevila Národní asociace hasičských náčelníků to již v roce 1957. Za samotný počátek lze označit rok 1967 kdy na základě jednání FCC (Federal Communications Commission) a společnosti poskytující telekomunikační služby AT&T došlo dojednání o této službě. Snahou bylo vytvořit krátké snadno zapamatovatelné číslo pro všechny druhy tísňového volání. Dalším důležitým faktorem pro výběr čísla 911 bylo, že toto číslo nebylo nikdy určeno pro úřady a kanceláře, směrová čísla oblastí, ani nebylo určeno pro servisní kódy.

Zanedlouho pak odsouhlasil americký Kongres podporu jednotného tísňového čísla 911 pro všechny záchranné služby na území Spojených států. Jako první byla tato služba spuštěna ve státě Alabama. První volání na tuto tísňovou linku provedl senátor Rankin Fite 16. února 1968. O týden později došlo ke spuštění na Aljašce.⁵ V roce 1973 vydal Bílý dům vládní prohlášení podporující používání tísňového čísla 911. Za pomoci vládní agentury došlo k vytvoření Federálního Informačního Centra. Výsledkem tohoto snažení bylo, že tato služba byla dostupná v roce 1979 již pro 26 % populace Spojených států, v roce 1987 vzrostlo pokrytí na 50 % a na konci dvacátého století tato služba byla již dostupná více než pro 93 % populace Spojených států. Na základě zjištěných výhod používáním jednotného tísňového čísla 911 se k zřízení této služby přidala i Kanada. Od tohoto okamžiku byla tísňová volání na jedno číslo přístupná na celém prostoru Severní Ameriky.

⁵ Why Was 911 Chosen as the Emergency Phone Number?; in: How Stuff Works?
<<http://people.howstuffworks.com/question664.htm>>.

Ilustrace: Vizuál, týkající se této tísňové linky, je v rámci Spojených států značně nejednotný.⁶



Tato služba byla poskytována taktéž bezplatně, výjimku tvořily hovory z mobilních telefonů, které byly zpočátku zpoplatněné, ale s rozmachem používání mobilních telefonů byla i tato služba oproštěna od poplatků. Taktéž mobilní telefony prodávající se na území Spojených států a Kanady mají toto tísňové číslo 911 přednastavené od výrobce s možností volat toto číslo v nouzi i bez aktivační SIM karty.

Ilustrace: Co se týče **Kanady**, za zmínku stojí ta skutečnost, že veřejnost je v určitých kampaních například vyzývána, aby na linku oznamovala podezření z opilosti za volantem (kdy nehody způsobené podnapilými řidiči patří mezi významné „zabijáky“ v rámci země).⁷



⁶ IN 911; in: Wayne County <https://twitter.com/wayne_co_in_911>.

FCC Public Meeting: Making Next Generation 911 Emergency Services more Accessible; in: G3ict, 14. XII. 2012 <http://g3ict.org/events/schedule/event_overview/p/eventId_386/id_884>.

⁷ Report impaired driving. Call 911; in: MADD Canada

<http://www.madd.ca/madd2/en/services/awareness_campaigns_campaign_911.html>.

911; in: Iristel <<http://www.iristel.ca/911/>>.

Narůstající technologickou vyspělostí telekomunikačních služeb a rychle rostoucí alternativou k tradičním telefonním službám, roste popularita volání VoIP (Voice over Internet Protocol) tzv. volání pomocí vysokorychlostního internetu, které přináší nové funkce a hlavně nízké ceny. Vlivem rostoucí popularity tohoto volání bylo nutné vytvořit možnost přístupu k tísňovému volání i této službě. Na podporu osvěty jak používat tísňovou linku za pomoci VoIP telefonování byl spuštěn 2008 projekt 911VoIP. Tísňové volání na linku 911 mohou provést také občané neslyšící nebo s poruchou řeči a to za pomoci speciálního komunikátoru, kde probíhá komunikace formou psaného online textu (TTY/TDD)⁸. Tento komunikátor je provozován na běžné GSM síti doplněný o GPS modul pro určení polohy postiženého, kdy je tato poloha odeslána operátorovi tísňového centra pro rychlejší identifikaci a tím umožňuje rychleji vyslat potřebnou pomoc. Dovoláte-li se na tísňovou linku 911, po zadání identifikačních údajů a vyslechnutí důvodu volání je spojena patřičná záchranná složka. Je-li zapotřebí povolat více složek najednou, jsou povolány přímo tísňovým centrem. Tísňové volání na linku 911 lze také provést v jiném jazyce než v anglickém a to připojením tlumočnicka z vnější služby k lince formou konferenčního hovoru.⁹ Univerzální tísňové číslo 911 není používáno jen ve Spojených státech a v Kanadě. Toto číslo používá také Uruguay, Paraguay, Ekvádor, Kayenský ostrov, Panama, Kostarika a Fidži¹⁰.

Univerzální tísňové číslo 000: Austrálie

Číslo tísňového volání Triple zero (000) je jednotným tísňovým číslem pro území celé Austrálie. Bylo představeno v roce 1961 jako koncept pro řešení sjednoceného volání při mimořádných událostech kanceláří hlavního správce pošt PMG (Post Master General). Číslo tři nuly bylo zvoleno z několika důvodů: předně v Austrálii je číslo nula voláním na servisní linku telefonních služeb a další čísla začínající nulou jsou přidělována dalším servisním službám. Dalším důvodem zvolením pro tři nuly bylo, že číslo 0 se nachází na konci rotačního číselníku lze jej snadno vytočit i po hmatu např. ve tmě nebo při požáru v zakouřené místnost.

Ilustrace: Vizuál kampaně a pamětní mince v hodnotě 50 australských dolarů.¹¹



⁸ TTY/TDD je zkratka pro skupinu telekomunikačních zařízení, které usnadňují komunikaci neslyšících přes telefonní linky pomocí psaného textu.

⁹ National Emergency Number Association <<http://www.nena.org>>.

¹⁰ Emergency Numbers around the World; in: Brain Training Games 20. IX. 2006
<http://www.911dispatch.com/911/911_world.html>.

¹¹ Uncirculated Coin: 50th Anniversary 000 Emergency Services Police; in: eBay <<http://www.ebay.com.au/itm/2011-50c-ram-uncirculated-coin-50th-anniversary-000-emergency-services-police-/290789826179>>.

Zpočátku tato služba byla zprovozněna v největších populačních centrech, na celé území Austrálie byla tato služba zavedena až v roce 1980. Ke značnému zkvalitnění služeb tísňového volání došlo v roce 1989, kdy byla australská telekomunikační síť digitalizována australským Telecomem. U pevných linek došlo k lepší identifikaci volaného k rychlejší komunikaci se záchrannými složkami (přímá volba záchranné složky pomocí tónové volby). Volání na tísňovou linku 000 je taktéž poskytováno bezplatně a to i z veřejných telefonních automatů a mobilních telefonů. U mobilních telefonů lze také sekundárně použít tísňové číslo 112, které je směrováno do stejného centra tísňového volání.¹²

Taktéž v Austrálii roste obliba volání pomocí vysokorychlostního internetu, proto je možné volat na tísňová centra 000 pomocí VoIP, ale ne na celém území Austrálie, protože někteří poskytovatelé vysokorychlostního přenosu dat tuto službu nepodporují. Také v Austrálii je možnost použít tísňové komunikace s linkou tísňového volání 000 pro sluchově postižené nebo s vadou řeči pomocí mobilních komunikátorů nebo speciálních veřejných telefonních automatů, které umožňují jak klasické volání, tak pomocí online textu prostřednictvím TTY rozhraní. Čím dál větší obliba mobilních telefonů do značné míry ovlivnila, že se na australském kontinentu začíná užívat tísňového čísla 112 stále častěji. V roce 2009 činil podíl tísňové linky 112 na všech tísňových voláních okolo 7 %.¹³

Linky tísňového volání a implementace linky 112 v regionu Západního Balkánu¹⁴

Albánie

Linka 112 je v gesci Úřadu pro civilní nouzové plánování a řízení. V současné době probíhá příjem tísňových volání prostřednictvím národních linek tísňového volání. Každá bezpečnostní složka (hasiči, policisté, zdravotníci) v každém kraji a v hlavním městě Tiraně provozuje své operační středisko (může být i společné).

Vytočením čísla 112 v Albánii se v současné době lze dovolat na místně příslušné operační středisko zdravotnické služby. Zmíněné středisko nedisponuje technologií umožňující lokalizaci volajícího, příjem tísňového volání od postižených osob (neslyšící, němí atd.), ani nezaručuje operátory pro příjem cizojazyčných volání. S velkou pravděpodobností, díky multikulturalitě albánského obyvatelstva, však bude operátor zřejmě nezřídka hovořit italsky, anglicky nebo německy. Nemá ani vyřešeno sdílení informačních databází mezi jednotlivými bezpečnostními složkami.

V budoucnosti se počítá s vytvořením pěti¹⁵ center pro příjem tísňových volání linky 112. Cílem je vytvoření telefonních center tísňového volání 112, shodných se systémem¹⁶

¹² History of the Emergency Call Service; in: Australian Communications and Media Authority
<http://www.acma.gov.au/WEB/STANDARD/pc=PC_100580>.

¹³ Triple Zero; in: National Security Capability Development <<http://www.triplezero.gov.au/>>.

¹⁴ Roundtable on 112 in the Balkans; in: EENA. 16. XI. 2012
<http://www.eena.org/view/en/112events/112_roundtables/croatia2012.html>.

¹⁵ Shkodra, Elbasan, Vlora, Durrës, Tirana.

¹⁶ Civilian Call-Taking and Dispatching: Model 5; in: EENA
<http://www.eena.org/ressource/static/files/National112Systems_models.pdf>.

používaným v České republice. Místní vláda odhaduje náklady na vybudování systému na 18 miliónů eur. V současné době v Albánii fungují primárně následující národní linky tísňového volání:

- 126: Dopravní policie.
- 127: Zdravotnická záchranná služba.
- 128: Hasiči.
- 129: Kriminální policie.

Bosna a Hercegovina

Budování linky 112 v zemi podléhá působnosti Odboru pro civilní ochranu, který je součástí Ministerstva bezpečnosti. Linka však doposud není v provozu. V současnosti přijímá každá bezpečnostní složka tísňová volání samostatně. Právní předpisy upravující otázku fungování linky 112 byly již přijaty, implementace linky 112 je ve fázi přípravy zkušebního provozu v distriktu Brčko a kantonu Tuzla, který je součástí Muslimsko-chorvatské federace. Zároveň existuje plán na zřízení centrálního operačního střediska, které by fungovalo srovnatelným způsobem jako v rámci České republiky¹⁷ a jemuž by byla podřízena operační střediska spravovaná jednotlivými entitami (republikami, součástmi federace). Bosna a Hercegovina chce linku 112 zřejmě implementovat stejným způsobem, jakým to udělala Česká republika¹⁸. Národními linkami tísňového volání jsou následující telefonní čísla:¹⁹

- 122: Policie.
- 124: Zdravotnická záchranná služba.
- 123: Hasiči.

Srbsko

V Srbsku bylo do rozvoje linky 112 prozatím investováno 2,5 miliónu eur a byla přijata potřebná legislativa²⁰. Nyní dojde vytvořením linky 112 ke spojení s místně příslušným operačním střediskem policie, s výjimkou Bělehradu, ve kterém je zaveden zkušební provoz operačního střediska pro příjem tísňových volání na linku 112. Zkušební provoz probíhá dle Modelu EENA 2²¹ a v budoucnosti se počítá se spojením Modelu EENA 2 a Modelu EENA 5²².

¹⁷ Nepřijímalo by volání od občanů, ale koordinovalo by provádění záchranných a likvidačních prací po území celé Bosny a Hercegoviny.

¹⁸ Stejný systém, který byl zmíněn již v případě Albánie.

¹⁹ Telephone numbers in Bosnia and Herzegovina; in: Wikipedia
<http://en.wikipedia.org/wiki/Telephone_numbers_in_Bosnia_and_Herzegovina>.

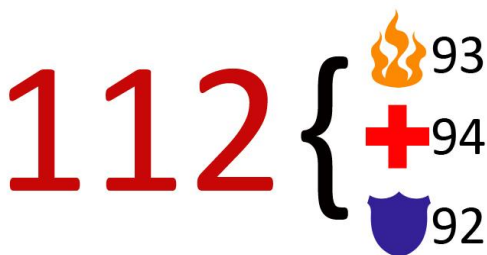
²⁰ Law on Emergency; in: Official Gazette of the Republic of Serbia, No. 111/2009.
Meteorological, Hydrological and Climate Services to Support Disaster Risk Reduction and Early Warning Systems in Serbia
<<http://www.wmo.int/pages/prog/drr/projects/SEE/documents/SEEPPhase%20I%20-%20SerbiaReport.pdf>>.

²¹ Civilian Call-Taking and Dispatching: Model 2, Stage 1 and 2 PSAP(S); in: EENA
<http://www.eena.org/ressource/static/files/National112Systems_models.pdf>.

²² Civilian Call-Taking and Dispatching: Model 5; in: EENA
<http://www.eena.org/ressource/static/files/National112Systems_models.pdf>.

Bude vytvořeno pět²³ operačních středisek linky 112 s tím, že v Bělehradě bude také hlavní operační středisko pro příjem tísňových volání na linku 112. Vedle toho lze dále používat i následující národní linky tísňového volání:²⁴

- 192, 92: Policie.
- 194, 94: Zdravotnická záchranná služba.
- 193, 93: Hasiči.



Chorvatsko

Záležitosti související s provozem linky 112 v Chorvatsku (tedy země, která co nevidět rozšíří řady členských států Evropské unie) spadají do působnosti Národního ředitelství pro ochranu a záchranu (Državna uprava za zaštitu i spašavanje, DUSZ; v angličtině National Protection and Rescue Directorate NPRD), respektive jeho odbor pro linku 112 (112 Department). Provoz linky 112 zajišťuje dvacet²⁵ okresních operačních středisek pro příjem tísňových volání na linku 112.²⁶

Operační střediska jsou plně funkční a linku 112 lze v Chorvatsku bez problémů používat.²⁷ V současné době se vyvíjí technologie umožňující příjem tísňové výzvy od hendikepovaných osob. Než bude tato technologie vyvinuta a implementována v systému příjmu tísňových volání na linku 112, je zmíněný problém prozatím řešen možností provedení tísňové výzvy pomocí SMS, kterou však nelze odeslat bez SIM karty a navíc je zpoplatněna. V porovnání se situací v České republice je udivující nemožnost lokalizace volajícího, pokud k volání použije pevnou linku, což je způsobeno v Chorvatsku platnou legislativou. Naopak ve chvíli, kdy volající použije mobilní telefon, je lokalizace možná se zhruba stejnou přesností jako v České republice.

²³ Novi Sad, Bělehrad, Niš, Kragujevac.

²⁴ Za uvođenje broja 112 po 10 dinara od svih pretplatnika; in: Radio Centar, 20. VIII. 2011 <<http://www.radiocentar987.com/vesti/drustvo/za-uvodjenje-broja-112-po-10-dinara-od-svih-pretplatnika.html>>.

²⁵ Slavonski Brod, Osijek, Vukovar, Pazin, Rijeka, Gospić, Zadar, Šibenik, Split, Dubrovnik, Karlovac, Sisak, Záhřeb, Krapina, Čakovec, Varaždin, Koprivnica, Bješovar, Virovitica a Požega.

²⁶ Jedná se o orgán, který nespádá do působnosti žádného resortu.

National Protection and Rescue Directorate <<http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=248>>.

²⁷ Civilian Call-Taking and Dispatching: Model 2, Stage 1 and 2 PSAP(S); in: EENA <http://www.eena.org/ressource/static/files/National112Systems_models.pdf>.

I přes některé nedostatky²⁸ je systém linky 112 v Chorvatsku nejlépe rozvinutý a nejvíce funkční ze všech zemí Západního Balkánu. Národní linky tísňového volání uvedené níže nicméně zůstávají i nadále v provozu.

- 192: Policie.
- 194: Zdravotnická záchranná služba.
- 193: Hasiči.
- 195: Pobřežní stráž.

Ilustrace: Logo DUSZ, dva pohledy do okresních operačních středisek a stánek, propagující linku 112 v ulicích.²⁹



²⁸ Nepříliš přesná lokalizace volajícího, starší hardwarové a softwarové vybavení a nedostatek operátorů.

²⁹ Obilježen Dan evropskog broja 112; in: National Protection and Rescue Directorate; 11. II. 2013
<<http://www.duzs.hr/news.aspx?newsID=19468&pageID=630>>.

Sector for 112 System; in: National Protection and Rescue Directorate
<<http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=251>>.

112 – Jedinstveni evropski broj za hitne službe; in: Državna uprava za zaštitu i spašavanje
<<http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=324>>.

Makedonie

V Makedonii funguje jedno hlavní Centrum krizového řízení spolu s devíti regionálními (krajskými) Centry krizového řízení. Hlavní Centrum krizového řízení a regionální Centrum krizového řízení fungují v režimu 24/7 a lze se s nimi spojit pomocí tísňové linky 195. Na místní úrovni jsou v případě vzniku mimořádné události většího rozsahu aktivovány místní Centra krizového řízení (obdobu krizových štábů obcí s rozšířenou působností – dále jen ORP). Během roku 2012 byla linka 195 formálně přeměněna na linku 112, žádné organizační změny v rámci hlavního Centra krizového řízení ani regionálních Center krizového řízení nebyly provedeny. Softwarové vybavení je ve stadiu vývoje a nelze tedy zaručit funkci většiny aplikací³⁰. Jazykové znalosti operátorů nejsou rovněž zaručeny.

V budoucnosti se předpokládá redukce dnešních devíti regionálních středisek, které provádějí příjem tísňových volání, na tři.³¹ Hlavní bude dislokováno ve Skopje. Zbývajících šest regionálních Center krizového řízení bude nejspíše zachováno, budou plnit výše zmíněné úkoly regionálních Center krizového řízení, ale nebudou přijímat tísňová volání.

Makedonská vláda uvažuje o implementaci linky 112 dle Modelu EENA 2³². Výběr Modelu EENA 2 je zřejmě ovlivněn tím, že poradenské služby ohledně implementace linky 112 poskytuje poradenská společnost z Rakouska.³³ Ve své podstatě se jedná o rozšířenou verzi rakouského modelu³⁴ linky 112. Pro úplnost je zde uveden výčet národních linek tísňového volání:

- 192: Policie.
- 194: Zdravotnická záchranná služba.
- 193: Hasiči.
- 195: Centrum krizového řízení.

Černá Hora

V Černé hoře lze linku 112 využívat od roku 2008. Její provoz původně zajišťovala policie. Od roku 2010 je linka 112 v gesci Odboru pro nouzové situace. V návaznosti na územní členění Černé Hory došlo k vytvoření hlavního střediska v Podgorici, které neslouží k příjmu tísňových hovorů, ale je využíváno pro koordinaci nasazení sil a prostředků při mimořádné události většího rozsahu. Součástí organizační struktury hlavního střediska 112 jsou dvě pracoviště (Podgorica, Bijelo Polje), které vykonávají funkci krajských operačních středisek 112 ve dvou krajích a řídí činnost ostatních krajských operačních středisek 112.

³⁰ Lokalizace volajícího, propojení Center krizového řízení, Geografický informační systém atd.

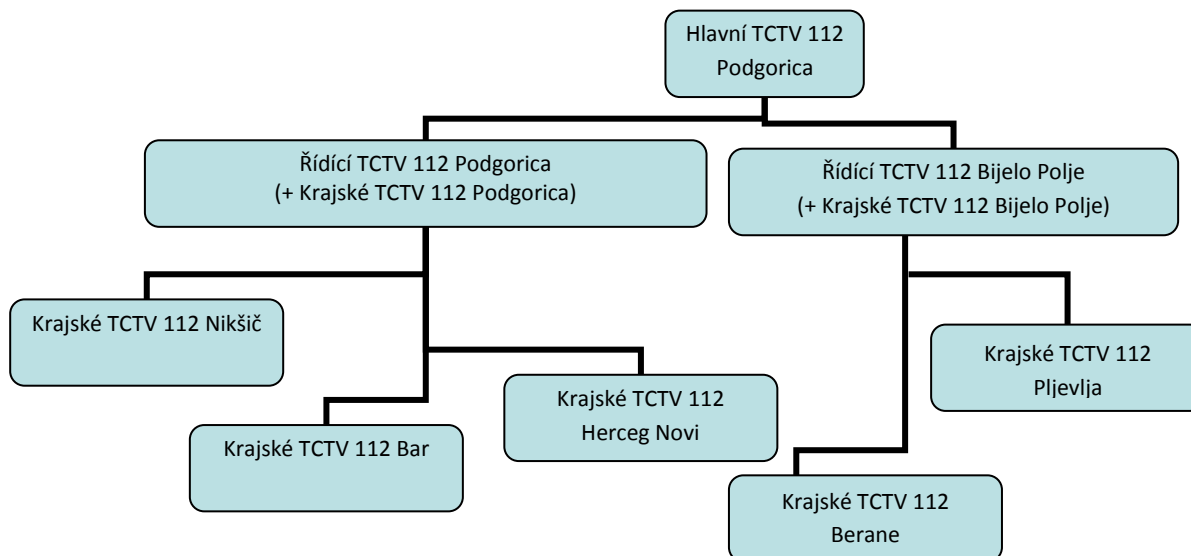
³¹ Skopje, Štip, Bitola.

³² Civilian Call-Taking and Dispatching: Model 2, Stage 1 and 2 PSAP(S); in: EENA
<http://www.eena.org/ressource/static/files/National112Systems_models.pdf>.

³³ Buhler Hermand.

³⁴ Civilian Call-Taking and Dispatching: Model 1, Local PSAP; in: EENA
<http://www.eena.org/ressource/static/files/National112Systems_models.pdf>.

Diagram: Organizace operačních středisek linky 112 v Černé Hoře:



V současné době je používán Model 2³⁵ a v budoucnosti se počítá se zavedením Modelu 4³⁶. Aktuálně probíhá proces sjednocování softwarového vybavení police, hasičů a zdravotníků, což povede ke zkvalitnění a zrychlení jejich vzájemné spolupráce. Níže jsou uvedeny národní linky tísňového volání:

- 122 Policie.
- 124 Zdravotnická záchranná služba.
- 123 Hasiči.

Kosovo

Vzhledem k tomu, že nezávislost Kosova uznalo pouze 98 států světa, nemůže být Kosovo členem řady mezinárodních organizací (např. Mezinárodní telekomunikační unie, kde je jako podmínka členství požadováno uznání ze strany alespoň 100 zemí světa). Absence členství v této platformě s sebou přináší nemalé problémy i v oblasti linek tísňového volání. Za vlastníka i jediného provozovatele telekomunikační sítě v Kosovu se považuje Srbský Telekom (Telekom Srbija TS). TS nárazově blokuje poskytování telekomunikačních služeb na území Kosova, které obývají Albánci – a naopak kosovská vláda přerušuje telekomunikační spojení TS v oblastech obydlených Srby. V kombinaci s nepříliš kvalitními sítěmi provozovanými mobilními operátory dochází k situaci, ve které nelze navázat jakékoli telefonní spojení. Zmíněná situace sice netrvá stále, ale její výskyt je poměrně častý.

³⁵ Civilian Call-Taking and Dispatching: Model 2, Stage 1 and 2 PSAP(S); in: EENA
<http://www.eena.org/ressource/static/files/National112Systems_models.pdf>.

³⁶ Civilian Call-Taking and Dispatching: Model 4; in: EENA
<http://www.eena.org/ressource/static/files/National112Systems_models.pdf>.

V září 2012 se kosovští poslanci rozhodli, že Kosovo přestane používat telefonní předvolbu Srbska +381 a začne využívat Albánskou předvolbu +355. Předvolbu +355 začnou využívat i mobilní operátoři, kteří v současnosti využívají předvolbu Monaka a Slovinska.

Od předestřené anabáze s Albánskou předvolbou si Kosovo slibuje zkvalitnění telekomunikačních služeb, resp. možnost vypsání veřejné obchodní soutěže na výběr poskytovatelů telekomunikačních služeb v Kosovu, kterou v současné době bojkotuje TS, jenž se kosovské telekomunikační síť nechce vzdát. Zároveň se TS odvolává na neuznání nezávislosti Kosova srbskou vládou a pokládá telekomunikační síť v Kosovu za své vlastnictví. Je otázkou, zda se změnou předvolby dosáhne požadovaného výsledku. Výsledek celého procesu zřejmě na ochotě mezinárodních organizací vyvinout dostatečný nátlak na TS resp. srbskou vládu a na ochotě srbské vlády zmíněný nátlak podstoupit. Pro stabilitu už tak dosti křehkého regionu by bylo nejlepším řešením, pokud by Kosovo sehnalo podporu alespoň dvou dalších států světa a jeho nezávislost by poté byla uznána OSN. Z uznání nezávislosti Kosova OSN by mimo jiné vyplývala i možnost Kosova stát se členem Mezinárodní telekomunikační unie a získat vlastní mezinárodní předvolbu.

V současné době linka 112 v Kosovu sestává z hlavního pracoviště v Prištině (které vedle toho koordinuje nasazování sil a prostředků v případě mimo řádných událostí většího rozsahu, stejně jako koordinuje mezinárodní spolupráci při provádění záchranných a likvidačních prací či poskytování a přijímání mezinárodní humanitární pomoci) a čtyř³⁷ regionálních pracovišť (Model 2 podle EENA³⁸). Operátoři linky 112 jsou schopni přijímat tísňové volání v albánštině, angličtině a srbštině.

Vedle linky 112 jsou v rámci Kosova i nadále používány následující národní linky tísňového volání:

- 122: Policie.
- 124: Zdravotnická záchranná služba.
- 123: Hasiči.

³⁷ Mitrovica, Peje, Prizren, Gjiilan.

³⁸ Civilian Call-Taking and Dispatching: Model 2, Stage 1 and 2 PSAP(S); in: EENA
<http://www.eena.org/ressource/static/files/National112Systems_models.pdf>.

Ilustrace: Od roku 2011 (včetně) se i v Kosovu slaví „Den linky 112“, zde na příkladu exkurze dětí na hasičské stanici v Prištině.³⁹



Linka 112 v Gruzii

Systém nouzového centra 112 byl v rámci Gruzie založen v roce 2012. Resortem odpovědným za tuto agendu je Ministerstvo vnitřních záležitostí, budující jednotný nouzový systém na celém území státu. Nouzové centrum 112 přijímá nouzová volání nepřetržitě během 24 hodin na lince 112. Před založením nouzového centra 112 existovaly tři nezávislé nouzové linky pro Hasičský sbor – linka 111, Policii – linka 122 a Záchranou službu – linka 113. Hlavními funkcemi Nouzového centra 112 jsou:

- Přijímání, zpracovávání a vyhodnocování nouzových volání.
- Zprostředkovávání informací z nouzových volání k příslušným službám pro další použití.
- Spolupráce s příslušnými službami při řízení nouzových situací.
- Zvyšování informovanosti veřejnosti, jak se chovat během nouzových situací.
- Vytváření vzdělávacích programů v součinnosti s příslušnými orgány tykajícími se mimořádných problémů.⁴⁰

Pokud je možné soudit, sociálně aktivní obyvatelstvo je zatíženo zvláštní daní (koncipovanou zřejmě jako součást měsíčního poplatku za telefon), určenou pro financování střediska linky

³⁹ European 112 Day 2013; in: 112 Foundation, 2013

<http://www.112foundation.eu/preview/en/vertical/Best_practices/112_day/112day_2013.html>.

⁴⁰ შსს სსიპ - «112»: ყველა საავტორო უფლება დაცულია <<http://112.ge/>>.

Tbilisi's Emergencies Control Center; in: Georgia About, 16. VII. 2012 <<http://georgiaabout.wordpress.com/2012/07/16/about-development-tbilisi-emergencies-control-center/>> (**ilustrace** střediska).

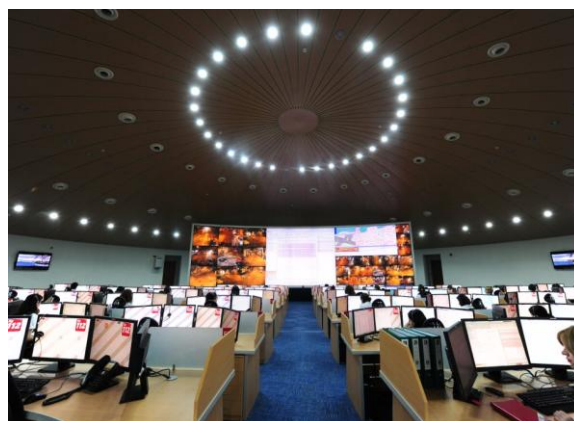
112 in Georgia; in: EENA <<http://www.eena.org/ressource/static/files/georgia112system.pdf>>.

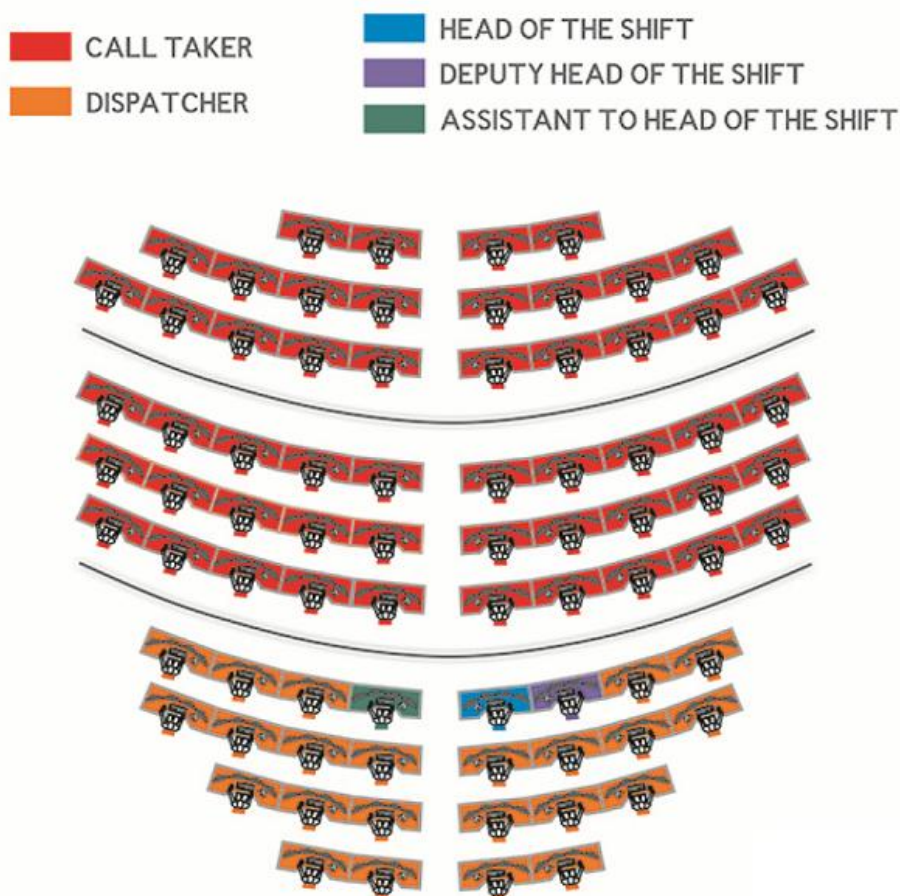
President Visits Emergency Control Center 112; in: Messenger Online, 21. VI. 2007

<http://www.messenger.com.ge/issues/2633_june_21_2012/2633_112.html>.

112. „Sociálně zranitelné“ osoby tuto daň neplatí. Samotný telefonát na linku je zdarma. Operátoři avizují schopnost komunikace v arménštině, ruštině, azerštině, angličtině, němčině a francouzštině. Jen asi 1 % hovorů je v jiném jazyce než v arménštině.

Ilustrace: Budova samotného střediska v Tbilisi, otevřená v květnu 2012, připomíná létající talíř. Její vnitřek je rovněž imposantní. Ve službě se střídá dohromady okolo 300 dispečerů. Při vybavení střediska se hrávali roli i nadnárodní sponzoři, jako IBM, Hewlett-Packard, Samsung či Motorola.





Špička telefonátů je mezi 19. a 21. hodinou, kdy pracoviště odbaví okolo 1 500 hovorů za hodinu. Mezi 2. a 7. hodinou v noci počet hovorů obvykle nepřesáhne 300 za hodinu. Okolo 82 % hovorů se týká zdravotních otázek, 14 % je směřováno na policejní síly a 4 % zahrnují hasičské a jiné výjezdy. Okolo 73 % tvoří zlomyslná volání či omyly.

Arménie: Informací je jako šafránu

Arménie avizovala zavedení tísňové linky 112 (a paralelně i linky 911) ke konci roku 2011. „Tradiční“ tísňové linky 001, 002, 003 a 004 zůstávají v provozu, s tím, že linky 112 a 911 budou volajícím poskytovat blíže neupřesněné „lepší služby“ a tím postupně převáží. Celý proces je v kompetenci Ministerstva pro mimořádné události. Celý proces se odehrává za využití zahraniční pomoci, například z Japonska.⁴¹

⁴¹ 911 and 112 Emergency Numbers to be Operational in Armenia This Year; in: e-Press.am, 2. IV. 2011.

<<http://www.epress.am/en/2011/02/04/911-and-112-emergency-numbers-to-be-operational-in-armenia-this-year.html>>.

Armenia to Get 911 System; in: Mews.am, 7. II. 2011 <<http://news.am/eng/news/46969.html>>.

Ázerbajdžán: Cizinci ať volají policisty

V souvislosti s Ázerbajdžánem se zmínka o zavedené tísňové linky 112 vztahuje k roku 2006. Agenda spadá do působnosti Ministerstva pro mimořádné situace.⁴² V otevřených zdrojích je i zmínka o tom, že autonomní Nachičevanská republika provozuje vlastní operační středisko (slavnostně otevřené v květnu 2012).⁴³ Doporučení pro zahraniční turisty nicméně avizuje, že vhodnější je zřejmě používat „tradiční“ linky, jako je 101 (hasiči), 102 (policie, včetně nonstop komunikace v angličtině!), 103 (zdravotníci) a 104 (nehody na rozvodu plynu).⁴⁴

Společnost pro nouzové volání: Island

K zajímavému řešení sáhli v případě zajišťování příjmu tísňového volání na Islandu. Dne 1. ledna 1996 zahájila činnost platforma *Neyðarverðir* (což lze překládat jako „Společnost pro nouzové volání“). Ta začala provozovat linku 112, všeobecnou a nepřetržitou tísňovou linku pro celý Island.⁴⁵

Veřejnost si na tuto službu rychle zvykla a údajně až 99 % obyvatel země ji automaticky vytáčí při jakékoli snaze po neodkladné komunikaci s bezpečnostními složkami země. Tomu přispěla i kampaň „*einn-einn-tveir*“ („jedna-jedna-dva“, „jedno číslo – jedna země“). Ostatní čísla velice rychle zanikla a uchovaly se pouze některé lokální linky (například číslo 444 10 00 pro komunikaci s Metropolitní policií Reykjavíku). Na linku 112 jsou automaticky přesměrováni i ti, kdo by na Islandu vytočili číslo 991 (užívané v Severní Americe) nebo 999 (donedávna tradiční na severu Evropy ale i v Irsku).



Operátoři hovor převezmou a podle jeho povahy po konzultaci s volajícím určí vhodného adresáta pro přepojení. Vedle policejního sboru, hasičů či zdravotníků není pro operátory problém zkontaktovat Pobřežní stráž, agentury pro ochranu dětí, charitativní a církevní organizace nebo pojišťovny. Personál linky je vyškolen i k tomu, aby po telefonu poskytoval rady v oblasti první pomoci. V komplikovaném terénu Islandu totiž může trvat dlouho, než se na místo dostaví odborná pomoc.

⁴² Azerbaijan's Ministry of Emergency Situations Holds Large-Scale Tactical Exercise; in: APA. 13. III. 2013. <<http://en.apa.az/news/189427>>.

⁴³ Azerbaijan's President Inaugurates Administrative Building of Nakhchivan Autonomous Republic Ministry of Emergency Situations; in: OANA. 5. VI. 2012 <<http://www.oananews.org/content/news-video/politics/azerbaijan%E2%80%99s-president-inaugurates-administrative-building-nakhchivan-ar>>.

⁴⁴ Azerbaijan: Country Specific Information; in: State.gov <http://travel.state.gov/travel/cis_pa_tw/cis/cis_978.html>.

⁴⁵ KRULÍK, Oldřich, Island – země, kde hasiči řídí sanitky; in: 112, 5/2011, s. 31 až 33. ISSN 1213-7057.

Operátorům na lince je možné cokoli sdělit i prostřednictvím internetové stránky „<http://www.112.is>“ nebo poslat e-mail na adresu „112@112.is“.

V rámci pracoviště tísňové linky 112 aktuálně působí 25 osob. Personální obsazení linky dispečery kolísá mezi 6 až 12 osobami (v závislosti na denní době a ročních obdobích). Všichni dispečeri hovoří anglicky a mnozí i některými dalšími jazyky. Zatím se jedná o jedno pracoviště (v Reykjavíku), ale uvažuje se o vytvoření záložní kanceláře v Akureyri.

Statistika telefonátů na linku 112 pro roky 2008 a 2009:

rok	2008	2009
žádost o policejní pomoc	127 761	105 352
žádost o radu při onemocnění	-	15 290
žádost o dopravu do zdravotnického zařízení	30 596	11 913
žádosti o pomoc, stížnosti (blíže neupřesněno)	19 261	16 634
žádost o hasičský zásah	5 304	4 662
dopravní nehoda	3 925	7 417
žádost o zdravotnickou asistenci	3 207	-
žádost o nasazení záchranných týmů (ICE-SAR)	1 130	1 034
oznámení týkající se týrání nebo jiného ohrožení dětí	1 067	551
incident v oblasti letectví	77	51
další telefonáty týkající se živelních pohrom	299	77
další	38	-
celkem	192 149	163 497

A kdo za provozem tísňové linky stojí a financuje ho? Výroční zpráva za rok 2009 popisuje aktuální vlastnickou strukturu platformy *Neyðarverðir* následujícím způsobem:

- Ministerstvo financí 73,5 %;
- město Reykjavík 10,5 %;
- Národní elektrárenská společnost *Landsvirkjun* 8,0 %;
- Energetická společnost Reykjavík (*Orkuveita Reykjavíkur*) 8,0 %.

Platformu podporují i další firmy a jednotlivci peněžními či nepeněžními dary. Telefonát na linku je zdarma.

Na základě smlouvy z 1. června 2004 převzala platforma *Neyðarverðir* odpovědnost i za fungování telekomunikační stanice v Gufunes. Tímto krokem se na Islandu sjednotilo zpracovávání nouzových volání na moři a jejich bezodkladné předání odpovědným orgánům pro zahájení pátracích a záchranných akcí (Pobřežní stráž, ICE-SAR). Některé vysílačkové frekvence jsou využitelné i při řešení incidentů na pevnině.

Třetím komunikačním kanálem, který platforma *Neyðarverðir* obhospodařuje, je frekvence vysílaček Tetra. Je tomu tak od roku 2005, kdy platforma koupila telekomunikační společnost

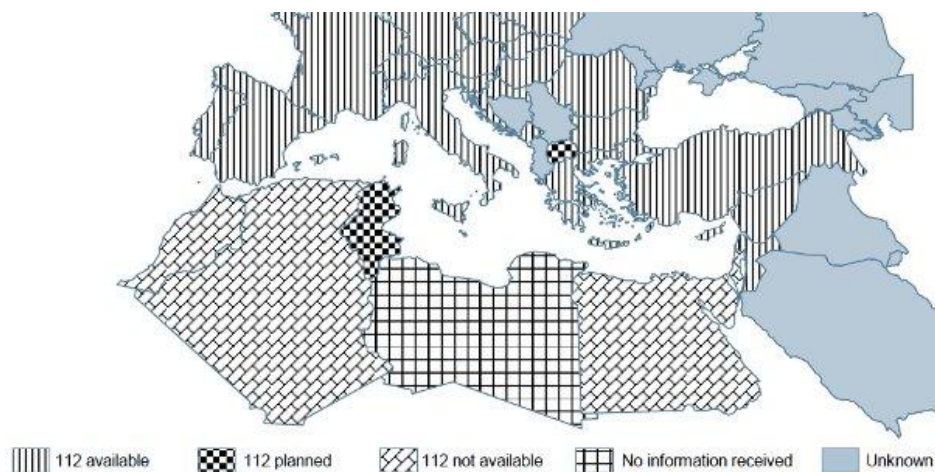
Tetra Ísland. Všechny tři komunikační úrovně – a spokojenost s jejich koordinací ze strany *Neyðarverðir* – „posvětil“ zákon č. 40/2008 Sb., o jednotné reakci na mimořádné události.

Ilustrace: Pohled do zákulisí linky operačního střediska linky 112 v Reykjavíku.



Namísto závěru

Téma zavádění nových linek tísňového volání je tématem značně dynamickým. Existující přehledy zastarávají ode dne, kdy jsou vydány. Alespoň orientační představu o situaci nicméně mohou nabídnout tři navazující vizuály. První se týká situace okolo Středozevního moře⁴⁶ (ve vztahu k prostoru Západního Balkánu či Kavkazu se jedná o informaci zcela zastaralou). Další dvě mapy se pokoušejí zmapovat celý svět.⁴⁷ Obě je však třeba brát s rezervou, protože vývoj je v této oblasti obzvláště dramatický.



⁴⁶ CANDELORO, Alessandro, Seven PPRD South Partner Countries already Use 112 Emergency Call Number, New Report Says; in: Euromed, 24. VI. 2011 <http://www.euromedcp.eu/index.php?option=com_content&view=article&id=754%3Anew-report-reviews-how-to-call-emergency-services-in-ten-mediterranean-partner-countries&catid=199%3Ageneral-news&Itemid=881&lang=en>.

⁴⁷ World List: Emergency Telephone Numbers / Emergency Numbers World Map; in: EMS Solutions International <<http://emssolutionsint.blogspot.cz/2012/04/world-list-emergency-telephone-numbers.html>>. Emergency Telephone Numbers Around the World; in: Charts Bin, 2011 <<http://chartsbin.com/view/1983>>.

Mapa del mundo de los números de emergencia internacionales

