



Linka 112

[Otázky a odpovědi k lince 112](#)

O zavedení jednotného evropského čísla tísňového volání - 112 ve všech členských státech EU rozhodla již v roce 1991 Rada Evropských společenství. Počátky projektu tísňové linky 112 v ČR sahají až do roku 1996. K 1. 1. 2003 pak bylo číslo 112 zprovozněno ve všech telefonních sítích na území ČR (do tohoto data bylo funkční pouze v mobilních sítích). V roce 2005 pak bylo dokončeno budování call center linky 112, od tohoto roku funguje v každém ze 14 krajů telefonní centrum obsluhující linku 112.

Základní přínosy technologie linky 112

- V ČR v současnosti funguje 14 call center linky 112, ta jsou v rámci celé republiky navzájem hlasově i datově propojena. Tato telefonní centra tísňového volání jsou vzájemně zastupitelná, tj. v případě přetížení nebo výpadku centra v jednom kraji jsou hovory na linku 112 automaticky přesměrovány na další telefonní centra tísňového volání 112 aniž by to volající poznal na rychlosti nebo kvalitě odbavení. Je zde tak garance, že se občan vždy dovolá, a to jak z pevných linek, tak mobilních telefonů.
- Technologie telefonních center tísňového volání 112 také propojuje základní složky integrovaného záchranného systému: Hasičský záchranný sbor ČR, Policii ČR a zdravotnickou záchrannou službu. To umožňuje rychlé vyhodnocení vzniklé situace a okamžitou reakci záchranných složek.
- Na 112 se lze jako na jedinou tísňovou linku dovolat bez SIM karty, bez kreditu a pokud je na místě signál alespoň jednoho mobilního operátora.
- Technologie linky 112 fungující v ČR je na špičkové evropské úrovni a obsluhují ji důkladně vyškolení operátoři. Ti mohou mj. identifikovat adresu volajícího z pevné sítě, automaticky určit polohu mobilního telefonu při tísňovém volání, využít pravidelně aktualizované elektronické mapové podklady, zjistit identifikační kód mobilního přístroje nebo určit mobilního operátora volajícího.

- Operátoři linky 112 jsou schopni odbavovat tísňové hovory nejen v češtině, ale i angličtině a němčině, v případě potřeby mají k dispozici softwarovou podporu i v dalších světových jazycích.

Linka 112 v ostatních zemích

Smyslem zřízení této celoevropské tísňové linky bylo poskytnout občanům členských států EU možnost obrátit se v nouzové situaci na záchranné složky (policie, hasiči, zdravotnická služba), a to na stejné číslo lhostejno ve které zemi se zrovna nacházejí, zdarma a z jakéhokoliv telefonního přístroje. Lidé totiž v rámci Evropy stále častěji migrují (ať již služebně či soukromě) a může být obtížné pamatovat si různá čísla národních tísňových linek, zejména ve stresové situaci.

Jednotné evropské číslo tísňového volání 112 v současnosti slouží nejen téměř půlmiliardě občanů ze všech 27 členských států EU, ale je zavedeno **také v Chorvatsku, Lichtenštejnsku, Norsku, Švýcarsku, Turecku a na Islandu.**

Ve většině států včetně ČR funguje číslo 112 **společně s dříve zavedenými národními čísly** tísňového volání, pouze v Dánsku, Estonsku, Finsku, Litvě, Lucembursku, Nizozemsku, Portugalsku, Rumunsku, Slovinsku, Švédsku a na Islandu, Kypru a Maltě je číslo 112 jediným tísňovým číslem. Hovory jsou přijímány typicky policií nebo hasičským sborem, v některých státech orgány civilní ochrany (Lucembursko, Slovensko), speciální státní organizací (Finsko, Rumunsko, Bulharsko) nebo speciálními call centry telekomunikačních operátorů (Irsko, Řecko, Švédsko, Spojené království).

Česká vláda vzala svým usnesením č. 923 ze dne 23. července 2008 na vědomí analýzu možnosti útlumu národních čísel tísňového volání, která doporučila ponechání národních čísel i nadále v platnosti.

Jednotné evropské číslo tísňového volání 112 v evropských dimenzích přibližuje oficiální **webová stránka ec.europa.eu/112**. Na této webové stránce jsou mj. podrobné informace o linkách 112 v členských státech EU.

Jedním z cílů Evropské komise je také výrazně zvýšit povědomost evropských občanů o existenci a možnostech linky 112.

Informace o lince 112 v ČR naleznete na www.hzscr.cz/tisnovavolani.cz