

Příloha I

Tabulka obsahuje přehled a organizaci čísel tísňového volání v ČR [12].

Číslo tísňového volání	Obsluhující složka IZS	Specifika
112	HZS ČR	Číslo je určeno pro oznámení jakékoli mimořádné události, zejména pokud se předpokládá, že ji bude řešit více složek IZS, případně pokud volající neví, na které číslo by měl danou událost ohlásit. Prioritně však toto číslo slouží cizincům, jelikož umožňuje odbavení hovoru v cizí řeči. Číslo 112 je možné volat také v případě, že se člověk, který potřebuje pomoc, nachází v místě, které není pokryté signálem jeho telefonního operátora. Číslo 112 funguje také v telefonu, ve kterém není vložena karta SIM nebo uživatel nemá žádný kredit.
150	HZS ČR	Číslo tísňového volání 150 je prioritně určeno pro oznámení požárů, živelních pohrom, havárií nebo nehod, tedy všude tam, kde je nutné provedení záchranných a likvidačních prací.
158	PČR	Číslo tísňového volání 158 je určeno pro nahlašování narušení veřejného pořádku a bezpečnosti, při vzniku trestných činů, při potřebě šetření dopravní nehody bez zranění a úniku nebezpečných látek nebo potřebě usměrňování bezpečnosti a plynulosti silničního provozu.
155	ZZS	Číslo tísňového volání 155 je určeno pro volání při náhlé poruše zdraví, úrazu nebo nehodě se zdravotními následky.
156	MP	Číslo tísňového volání 156 je posledním a nejméně frekventovaným číslem, které se v České republice používají. Číslo 156 se používá při nahlašování událostí, pro které se předpokládá zásah obecní policie.

Příloha II

Tabulka obsahuje přehled organizace tísňového volání v zemích EU [25, 28].

Země	Průměrná reakční doba na tísňové volání	Obslužnost v cizí řeči	Ostatní čísla tísňového volání	Volání bez SIM karty	Specifika
Česká republika	5 vteřin	Čeština, angličtina, němčina, ruština v závislosti na TCTV	150 – hasiči 158 – policie 155 – záchranná služba 156 – obecní policie	Lze	Neslyšící lidé si mohou pomoc přivolat pomocí SMS (po předchozí registraci)
Slovensko	9 vteřin	Slovenština, ruština, maďarština a polština (pouze v některých oblastech)	150 – hasiči 155 – záchranná služba 158 – hasiči	Nezjištěno	
Německo	Nezjištěno	Němčina, angličtina, další jazyky s pomocí tlumočnicků	110 – policie	Nezjištěno	Operátor 112 přijímá polohu volajícího.
Rakousko	11 vteřin	Němčina, angličtina	122 – hasiči 128 – havárie plynu 133- policie 140 – horská služba 141 – lékaři 142 – telefonní poradenství 144 – záchranná služba 147 – tísňová linka pro děti a mládež	Lze	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS a faxu.
Belgie	7 vteřin	Francouzština, němčina, angličtina, němčina (pouze	100 – záchranná služba, hasiči 101 – policie	Nelze	Handicapovaní lidé mohou kontaktovat 112 pomocí SMS

		v některých případech)			nebo faxu
Bulharsko	5 vteřin	Bulharština, angličtina, francouzština, němčina, italština, španělština, řečtina, rumunština, turečtina, ruština	150 – záchranná služba 166 – policie 160 – hasiči	Nezjištěno	
Chorvatsko	5 vteřin	Chorvatština, angličtina, němčina, italština, maďarština, slovenština, čeština	192 – policie 193 – hasiči 194 – záchranná služba 195 vyhledávání a záchrana osob v moři 1987 – silniční asistence	Nelze	Handicapovaní lidé mohou kontaktovat 112 pomocí SMS
Kypr	16 vteřin	Řečtina, angličtina, ruština, arabština	199 – jednotné číslo tísňového volání	Lze	Speciální technika pro nevidomé, neslyšící lidé mohou komunikovat pomocí SMS nebo faxu
Dánsko	10 vteřin	Dánština, angličtina, švédština, norština	112 je jediné číslo tísňového volání	Lze	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS (po předchozí registraci). Mobilní aplikace 112m která odesílá polohu volajícího.
Estonsko	6 vteřin	Estonština, ruština, angličtina, finština (pouze na severu Estonska)	112 je jediné číslo tísňového volání	Nezjištěno	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS. Příjem lokalizačních zpráv (AML).
Finsko	5 vteřin	Finština, švédština, angličtina, s pomocí tlumočnicka navíc němčina, francouzština,	112 je jediné číslo tísňového volání	Nezjištěno	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS. Příjem lokalizačních zpráv (AML).

		ruština			
Francie	13 vteřin	Francouzština a dalších 40 jazyků s pomocí tlumočnicka	15 – záchranná služba 17 – policie 18 – hasiči 115 – sociální pomoc, 119 – zneužití dětí 116000 - pohřešované děti 114 – národní číslo pro handicapované osoby	Nezjištěno	114 – národní číslo pro handicapované osoby.
Řecko	9 vteřin	Řečtina, angličtina, francouzština	100 – policie 199 – hasiči 166 záchranná služba, 108 – pobřežní hlídka 197 – sociální asistence	Nezjištěno	
Maďarsko	6 vteřin	Maďarština, angličtina, němčina, v některých případech rumunština	104 – záchranná služba 105 – hasiči 107 – policie	Nezjištěno	Komunikace s handicapovanými lidmi pomocí SMS se vyvíjí. Operátor 112 detekuje polohu volajícího během 3 vteřin.
Irsko	1 vteřina	Angličtina, dále nezjištěno	999 – národní číslo tísňového volání	Nezjištěno	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS.
Itálie	6 vteřin	Italština, angličtina, francouzština, němčina, slovinština v některých oblastech	113 – policie 115 – hasiči 118 – záchranná služba	Nezjištěno	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS, faxu nebo e-mailu, ale pouze v některých oblastech. Využíváno funkce odesílání polohy,

					také pouze v některých oblastech.
Lotyšsko	6 vteřin	Lotyština, ruština, angličtina	110, 02 – policie 113, 03 – záchranná služba 114, 04 plynárenská pohotovost 01 – hasiči	Nezjištěno	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS. Aplikace „My safety“ odesílá polohu volajícího s přesností na 10 metrů.
Litva	7 vteřin	Nezjištěno	01 – hasiči, 02 – policie, 03 – záchranná služba	Nezjištěno	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS. Příjem lokalizačních zpráv (AML).
Lucembursko	Nezjištěno	Němčina, francouzština, angličtina	113 – policie	Nezjištěno	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS nebo faxu.
Malta	8 vteřin	Maltština, angličtina	112 je jediné číslo tísňového volání 119 – helpline	Nezjištěno	
Nizozemí	3 vteřiny	Holandština, angličtina, němčina	112 je jediné číslo tísňového volání	Nezjištěno	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí aplikace Total conversation.
Polsko	5 vteřin	Polština, angličtina, němčina, ruština, slovenština, čeština, ukrajinština, běloruština, italština, litevština – v závislosti na call centru	999 – záchranná služba 998 – hasiči 997 – policie	Nezjištěno	Operátor 112 obdrží polohu volajícího během 7 vteřin.
Portugalsko	5 vteřin	Portugalština, angličtina	115 – tísňové volání 117 – ochrana lesa	Lze	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS.
Rumunsko	4 vteřiny	Rumunština,	112 je jediné číslo	Lze	Handicapovaní lidé

		angličtina, francouzština, maďarština, němčina, italština, španělština, ruština – v závislosti na call centru	tísňového volání 113 – SMS pro handicapované		mohou komunikovat pomocí SMS (na číslo 113)
Slovinsko	5 vteřin	Slovinština, angličtina, v některých oblastech maďarština a italština	122 – hasiči 128 – plynárenská pohotovost 133 – policie 140 – horská služba 141 – lékaři 142 – telefonické poradenství 144 – záchranná služba 147 – tíšňové volání pro děti a mladistvé	Nezjištěno	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS. Nevidomí a neslyšící lidé jsou informováni na webovém portále ZVEZA.
Španělsko	5 vteřin	Španělština, angličtina, francouzština, portugalština, arabština, němčina, v závislosti na call centru	091 – policie 061 – záchranná služba 080 – hasiči 092 – lokální policie	Nezjištěno	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS.
Švédsko	14 vteřin	Švédština, angličtina, finština	112 je jediné číslo tísňového volání	Nezjištěno	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS, videohovorů nebo aplikace Total conversation.
Velká Británie	1 vteřina	Velština a dalších 170 jazyků s pomocí tlumočnicků	999 – jednotné číslo tíšňového volání	Nezjištěno	Handicapovaní lidé mohou komunikovat pomocí SMS. Příjem lokalizačních zpráv (AML).

Příloha III

Graf srovnávající reakční dobu na tísňové volání v zemích EU [25, 28].

