

- **V případě hrozícího nebezpečí nebo vzniku mimořádné události volejte tísňovou linku 112**

přítom uvádějte:

- Co se stalo (popis události, její charakter, počet postižených)
- Kde se událost stala
- Kdy se událost stala (případně, že se stále děje)
- Své jméno a číslo telefonu ze kterého voláte
- Nikdy nezavěšujte jako první. Buďte připraveni poskytnout operátorům na základě jejich případných dotazů další doplňující informace o situaci
- Po ukončení hovoru může být uskutečněn zpětný telefonát, který ověří pravdivost nahlášené zprávy a sníží riziko, že se jedná o „planý poplach“.

- **Jednotné evropské číslo tísňového volání 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). K zahájení ostrého provozu 12 krajských call center u HZS krajů obsluhujících linku 112 došlo v červnu 2004, přičemž zbývající dvě call centra obsluhující linku 112 v Hradci Králové a Ostravě byla zprovozněna v roce 2005. Technologie call center a způsob řešení příjmu tísňového volání zvolené v naší republice jsou velmi moderní a v evropském kontextu unikátní.

- **Přínosy technologie linky 112**

Unikátní technologie telefonních center tísňového volání 112 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. Operátoři linky 112 mohou mj. identifikovat adresu pevné telefonní stanice volajícího či polohu mobilního telefonu při tísňovém volání. Telefonní centra tísňového volání 112 jsou v rámci celé republiky navzájem hlasově i datově propojena. TCTV 112 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. Operátoři obsluhující linku 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.

Upozornění:

Stávající národní čísla tísňového volání i nadále zůstávají v platnosti