Využití asistenčních služeb v rámci likvidací lehkých havárií

Bc. Jan Mrázek

Diplomová práce
2015

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	**Bc. Jan Mrázek**
Osobní číslo:	**A12319**
Studijní program:	**N3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor:	**Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Forma studia:	**prezenční**
Téma práce:	**Využití asistenčních služeb v rámci likvidací lehkých havárií**
Téma anglicky:	**Assistance Service Use in the Context of Liquidating Light Accidents**

Zásady pro vypracování:

1. **Zpracujte literární rešerše na dané téma se zaměřením na obecně teoretické východiska a monografii.**
2. **Definujte postavení asistenčních služeb v rámci řešení a likvidace lehkých havárií.**
3. **Analyzujte současný právní rámec využití asistenčních služeb v rámci řešení a likvidace lehkých havárií.**
4. **Popište praktické hledisko na případové studii.**
5. **Z právního a procesního pohledu rozpracujte likvidaci lehké havárie ve vztahu k asistenčním službám.**

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

1. **PORADA, Viktor: Silniční dopravní nehoda v teorii a praxi. Praha 2000, 378 s. ISBN 80-7201-212-6.**
2. **BERAN, Tomáš: Dopravní nehody - právní rádce pro každého řidiče. Brno 2007, 171 s. ISBN 978-80-251-1791-0.**
3. **Zákon č. 361/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů - O silničním provozu.**
4. **KUČEROVÁ, Helena: Dopravní přestupky v praxi.2.vyd. Linde Praha 2006, ISBN 80-7201-613-X.**
5. **BUŠTA, P., KNĚŽÍNEK, J. SEIDL, A. Zákon o silničním provozu s komentářem, Praha. 2005.**
6. **ZEMAN, Miloš a Otakar J MIKA. Ochrana obyvatelstva. Vyd. 1. Brno: VUT FCH, 2007, 116 s. ISBN 978-80-214-3449-3.**
7. **CHMELÍK, Jan a kolektiv. Dopravní nehody. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009.540 s. ISBN 978-80-7380-211-0.**
8. **RADOVAN SOUŠEK A KOL. Krizové řízení v dopravě. první. Pardubice: Institut Jana Pernera, o.p.s., 2002. ISBN 80-86530-06-X.**

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Martin Hromada, Ph.D.**
Ústav bezpečnostního inženýrství

Datum zadání diplomové práce: **12. ledna 2015**

Termín odevzdání diplomové práce: **15. května 2015**

Ve Zlíně dne 6. února 2015

L.S.

doc. Mgr. Milan Adámek, Ph.D.
děkan

doc. RNDr. Vojtěch Křesálek, CSc.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně …….

podpis diplomanta

ABSTRAKT

Asistenční služby jsou velmi diskutované téma převážně u veřejnosti. Práce se zaměřuje na seznámení čtenáře s nabízenými službami asistenčních služeb. Cílem práce bylo popsat případovou studii k využití asistenčních služeb při likvidaci lehkých havárií. Zvolený problém jsem vyřešil vysvětlením dané problematiky a rozepsaní jednotlivých služeb, které může využít každý účastník dopravní nehody, který nenese žádné procento zavinění a je označen za poškozeného. Na základě vlastních zkušeností autora je možné si potvrdit, že dané služby jsou opravdu bezplatné. Autor se danou problematikou zabývá již pět let.

Klíčová slova: Dopravní nehoda, asistenční služba, lovci nehod, bezplatná služba, likvidace dopravních nehod, lehké havárie.

ABSTRACT

Assistance services are largely discussed issue among the public. The work focused on the services offered by assistance services and it's introduction of the readers. The objective was to describe a case study of the use of assistance services for the settlement of the light accidents. The selected problem I solved by explanation the issue and giving a breakdown of individual services that can be used by every participant in a traffic accident, we called them aggrieved even he did no fault. Based on experiences of the author, the work confirmed that the services are really for free. The author deals with the issues for five years.

Keywords: Traffic accident, Service assistance, Accident hunters, Free service, Liquidation of accidents, The slight accident.

Poděkování

Tímto bych chtěl poděkovat svému vedoucímu panu Ing. Martinu Hromadovi, Ph.D. za vedení, cenné rady a připomínky při zpracování mé diplomové práce. Dále bych chtěl poděkovat své přítelkyni Ing. Lucii Procházkové rozené Ďuricové za podporu a pomoc. V neposlední řadě bych chtěl tímto poděkovat svým rodičům za veškerou podporu po celou dobu mého studia a ostatním členům rodiny za trpělivost.

OBSAH

ÚVOD **9**
I TEORETICKÁ ČÁST **11**
1 DEFINOVÁNÍ PROBLÉMU **12**
1.1 DOPRAVA 12
1.2 DOPRAVNÍ NEHODA 14
1.2.1 Klasifikace dopravních nehod 16
2 ČLENĚNÍ INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU **20**
2.1 ORGANIZACE INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU 22
2.1.1 Základní složky 23
2.1.2 Ostatní složky 27
2.2 TÍSŇOVÉ LINKY 28
2.3 TYPOVÉ ČINNOSTI INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU 28
3 PRÁVNÍ ASPEKTY ASISTENČNÍCH SLUŽEB **34**
4 ZAPOJENÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB DO ŘEŠENÍ DOPRAVNÍ NEHODY **44**
4.1 ODTAŽENÍ POŠKOZENÉHO VOZIDLA 45
4.2 NÁHRADNÍ VOZIDLO 47
4.3 NAHLÁŠENÍ POJISTNÉ UDÁLOSTI 48
4.4 UPLATNĚNÍ NÁROKŮ 50
4.5 OPRAVA AUTOMOBILU 51
4.6 FINANCOVÁNÍ OPRAVY AUTOMOBILU 54
4.7 PRÁVNÍ ZASTOUPENÍ 54
II PRAKTICKÁ ČÁST **56**
5 PŘÍPADOVÁ STUDIE VYUŽITÍ ASISTEČNÍ SLUŽBY PŘI DOPRAVNÍ NEHODĚ **57**
5.1 POPIS UDÁLOSTI 57
5.2 ČINNOST INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU 62
5.2.1 Hasičský záchranný sbor 62
5.2.2 Policie České republiky 63
5.2.3 Zdravotnická záchranná služba 63
5.2.4 Ostatní orgány 64
5.3 ZÁKLADNÍ RÁMEC ČINNOSTI ASISTENČNÍ SLUŽBY 64
6 ŘEŠENÍ DOPRAVNÍ NEHODY Z POHLEDU ASISTEČNÍ SLUŽBY **66**
6.1 ZÁKLADNÍ PRÁVNÍ ÚKONY 66
6.1.1 Plná moc 66
6.1.2 Dohoda o opravě nebo případné likvidaci automobilu 66
6.1.3 Smlouva o poskytnutí náhradního vozidla 67
6.2 ZAJIŠTĚNÍ VOZIDLA 68
6.2.1 Na místě dopravní nehody 68
6.2.2 Následný postup zajištěného vozidla 68

6.3 PŘISTAVENÍ A PŘEDÁNÍ NÁHRADNÍHO VOZIDLA 68
6.4 ZÁVĚR SLUŽBY 69
ZÁVĚR 71
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY 73
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK 75
SEZNAM OBRÁZKŮ 76
SEZNAM TABULEK 77
SEZNAM PŘÍLOH 78

ÚVOD

Den co den se šíří informace o asistenčních službách, lovcích nehod anebo taky "supech" na cestách, kteří se objeví na místě dopravní nehody daleko dřív jak policie a nabízí nevýhodné služby pro účastníky dopravní nehody. Jen málokdo mezi námi, při čtení článku na internetu, sledování reportáží v televizi, hledá o těchto službách opravdu pravdivé informace, přitom by stačilo si položit některou z otázek typu: "*Jde opravdu o tak nevýhodnou věc? Není to jen placená reklama pojišťoven, aby nemuseli mít větší výdaje, než jsou opravdu nutné? Je to opravdu tak nevýhodné pro účastníky dopravní nehody nebo se spíše pojišťovny brání vyplácet plnění, na které má poškozený nárok? Naletěla jsem podvodníkům?*"

Cílem této práce je spojení dlouholetých zkušeností autora s řešením dopravních nehod z pohledu zaměstnance asistenční služby firmy Tip-Auto s.r.o. a zodpovězení podobných otázek z výše položených otázek. Autor by rád současně přiblížil čtenáři problematiku řešení dopravních nehod, objasnil, jaké jsou možnosti pro poškozené osoby při dopravních nehodách. Smyslem práce není tady vychvalovat za každou cenu služby poskytované soukromým subjektem, které by měli být nevýhodné pro lidi, kteří jsou účastníky této dopravní nehody ale přiblížit čtenáři problematiku z pohledu zkreslených informací ze strany pojišťoven, které i tak poškozené lidi odrazují od těchto služeb, které jsou v konečném důsledku pro poškozené lidi při dopravních nehodách bezplatné a hlavně zákonem dané.

Práce je rozdělena do dvou hlavní částí, první je zaměřena na teoretickou část zaměřenou na definování problémů tzv. seznámení se s výrazy, které je nutné znát pro správné pochopení této práce. První část obsahuje i seznámení s jednotlivými složkami integrovaného záchranného systému, který se zabývá likvidací dopravních nehod, a taktéž se zde zaměříme na právní rámec fungování asistenčních služeb a v poslední řadě teoretické části se seznámíme, co tyto služby opravdu nabízí. V praktické části práce se zaměříme na rozbor dopravní nehody se zapojením asistenční služby do řešení lehké havárie (označujeme takové dopravní nehody, při kterých nedojde ke střetu více jak osm vozidel), kdy celý rozbor provádí autor na základě informací poskytnutých od Policie České republiky, Hasičského záchranného sboru a Zdravotnické záchranné služby.

V závěru práce je zhodnocena celá práce i se zamyšlením proč lidi kolem věří informacím z první ruky, aniž by se nad určitým druhem služeb mohli zamyslet a prověřit zda to tak opravdu je kdyby tuto službu mohli potřebovat.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DEFINOVÁNÍ PROBLÉMU

Pro správné pochopení obsahu této diplomové práce, je nutné se seznámit s výrazy, které jsou pro tuto problematiku nesmírně důležité pro další pochopení celého obsahu. Při definování jednotlivých výrazů se zaměřujeme jen na ty nejdůležitější pro danou problematiku, kterou v práci budu rozebírat.

1.1 Doprava

Slouží jako prostředek pro přepravu různých předmětů ale i pro přepravu člověka samotného. Je nezbytnou součástí našich životů od samého začátku vývoje, kdy se vyvíjí společně s námi. V prvopočátku člověk používal pro dopravu pouze své vlastní svaly ale tak jak se vyvíjel člověk, začala se vyvíjet i doprava. Člověk začal následně objevovat sílu zvířat, zjišťoval kolik vlastní energie dokáže ušetřit při přemisťování nejen sebe ale i předmětů. Po čase zjišťování se stali koně hlavní hnací silou. Jejich síla a rychlost otvíraly jiné možnosti v dopravě hlavně z pohledu přemístění většího množství lidí, ale taky jsme díky nim dokázali přemístit daleko těžší předměty, s kterýma by si normální člověk nedokázal poradit. Postupem času a vývoje ve všem, došlo k vývoji i v dopravě a koňskou sílu začali nahrazovat parní stroje a následně elektrickými stroji což vedlo k vzniku prvního automobilu, který byl poháněn spalovacím motorem. Od dob kdy vyjel první automobil, uplynulo již nespočet let, při kterých došlo k rychlému vývoji ve všech směrech dopravy, ať letecké, lodní, kolejové ale převážně v silniční dopravě. Tak jak začal rozvoj silniční dopravy rok od roku byt pro společnost samozřejmostí, přestala doprava sloužit pouze pro přepravu osob a předmětů a stala se nezbytnou součástí samostatných ekonomických odvětví mnoha národních hospodářství. V těchto odvětvích pracuje přes milion lidí po celém světě a je nezbytnou součástí pro rozvoj každé moderní společnosti. Její význam spočívá nejen v podpoře výroby hmotných i nehmotných statků, umožňuje taky přemístit hotové výrobky z oblasti výroby do oblasti spotřeby, uspokojuje lidské potřeby z pohledu cestování. V dopravě ale nemůžeme hledat pouze ty pozitivní věci, jelikož za zmínku určitě stojí i negativní, kterých není zrovna pár a stojí určitě za zmínku. Mezi negativní jevy dopravy patří např. znečišťování ovzduší, znečišťování vod, nadměrná hlučnost a hlavně téma, které nás zajímá pro vypracování této práce nejvíce a to je dopravní nehodovost. [1], [2]

Doprava je soubor činností, které slouží k uskutečnění pohybu dopravních prostředků po pozemních komunikacích a pomáhá tím lidem k přesunu z jednoho místa do jiného nebo převozu věcí z jednoho místa na jiné pro něj určené. [1], [2]

Dopravu lze dělit:

- Podle druhu dopravní cesty: silniční, železniční, letecká nebo plavební,
- Podle druhu přepravy: osobní nebo nákladní,
- Podle prostředí: pozemní, podzemní, vzdušná nebo vodní,
- Podle vzdálenosti: dálková, místní, městská nebo závodní.

V práci se zaměříme na silniční dopravu, při které dochází k velkému počtu dopravních nehod, ať už jde o havárii jednoho vozidla anebo dopravní nehodu dvou a více vozidel. Při těchto událostech vzniká vždy škoda na majetku, ale ve velké míře i škoda na zdraví, která se dělí do tří kategorií podle závažnosti. K rozdělení se dostaneme v následujícím bodě, kde si rozebereme nejen příčiny dopravních nehod ale taky jejich následky.

Obr. 1. Silniční doprava ve Zlíně na křižovatce Dlouhá, Tř.T.Bati a Osvoboditelů.

ZDROJ: (autor)

Pozemní komunikace je určena převážně pro vozidla a chodce. Dle kategorií se dělí na dálnice, silnice, místní komunikace a účelové komunikace. [1], [2]

Od dopravy požadujeme nejen přepravovat libovolné množství věcí a osob ale i vytvářet síť, zabezpečit dopravu mezi městy, přiměřené náklady, požadovaný stupeň bezpečnosti, požadovaný stupeň časové jistoty k dosažení stanoveného cíle.

1.2 Dopravní nehoda

Dopravní nehoda (dále jen DN) se zcela jistě každý z nás již seznámil v různých uhlech pohledu. Nejvíce těchto událostí jsme mohli zaznamenat v televizi, v rádiu ale taktéž i v tisku. Mnozí z nás se stali i účastníkem této události ať už přímým nebo nepřímým. V praxi je nejčastěji odborníky definována jako nezamyšlená, nepředvídaná, avšak předvídatelná událost v silničním provozu na pozemních komunikacích způsobená dopravními prostředky, která měla škodlivý následek na majetku, na zdraví nebo na životech. Jiná definice hovoří o dopravní nehodě jako o nepředvídatelné kolizi jednoho nebo více dopravních prostředků, při níž dojde ke hmotné škodě nebo ke zranění. Obvykle se tento termín používá při dopravních nehodách v provozu na pozemních komunikacích, ale nehodami jsou též obdobné události v letecké, vodní nebo drážní dopravě. [1], [2]

V případě, že budeme vycházet ze základních terminologií, mohli bychom jednoduše zaměnit dopravní nehodu za řadu jiných událostí, které jimi nejsou a patří mezi jiné škodní události. Aby byl tento pojem správně vymezen, co označujeme za dopravní nehodu, musíme se podívat do základních právních úprav provozu na pozemních komunikacích, tedy do zákona č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a změnách na některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, podle něhož dle § 47 odst. 1 můžeme za dopravní nehodu považovat takovou událost v provozu na pozemních komunikacích, například havárii nebo srážku, která se stala nebo byla započata na pozemní komunikaci při niž dojde k usmrcení, zranění osoby nebo ke škodě na majetku v přímé souvislosti s provozem vozidla v pohybu. [9]

Obr. 2. Dopravní nehoda mezi dvěma osobními vozidly se zraněním.

ZDROJ: (autor)

Mezi základní znaky každé dopravní nehody patří nepředvídavost, tedy moment překvapení, současně jistá míra předvídatelnost. V hustě osídlené oblasti s vysokou frekvencí pohybující se vozidla dalších účastníků silničního provozu může snadno předvídat řidič jedoucí nepřiměřenou rychlostí. Při takové situaci může snadno způsobit dopravní nehodu následkem stylu jízdy, kterým se pohybuje. Každá dopravní nehoda je způsobena nedbalostí a v případě že tomu tak není, vymizel mi znak nahodilosti a šlo by tedy o jiné úmyslné jednání, které není součástí této práce. Dalším znakem z definice uvedeného v zákoně je místo nehodového děje. [1], [2]

Abychom mohli označit tuto situaci za dopravní nehodu, musí dojít k nehodovému ději nebo musí být započat pouze na místě, kde platí v celém rozsahu silničního provozu. Aby jsme tuto mimořádnou událost mohli označit za dopravní nehodu, musí se dopravní nehoda odehrát na účelových, místních komunikacích nebo dálnicích. Za dopravní nehodu nemůžeme považovat událost vzniklou na louce, poli, zahradě, v lese apod.

Tyto události neřeší dopravní policie, ale zabývají se řešením jiné orgány. K určení, zda je místo dopravní nehody na komunikaci nebo nikoliv, poslouží zákon č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Znakem dopravní nehody podle zákonné definice je následek, který spočívá ve způsobení škody na životě, zdraví osoby nebo na majetku. Míněna je škoda vzniklá pouze v příčinné souvislosti nehodovým dějem. V případě že při vzniklé události nenastane následek, nejde z hlediska zákona o dopravní nehodu, postiženo je pak samotné porušení pravidel silničního provozu u řidiče, který událost svým způsobem jízdy a chováním na pozemní komunikaci vyvolal. [1], [2]

Mezi poslední základní znaky každé dopravní nehody patří přímá souvislost s provozem vozidla v pohybu. Zde se skrývá pouze souvislost s účelem, pro který bylo vozidlo vyrobeno, tedy s jízdou na pozemních komunikacích. I když to může znít nepředstavitelně, označujeme zde i dopravní nehodu způsobenou samotného vozidla jedoucího bez řidiče, např. sjetí vozidla od garáže a následnému nárazu do projíždějící vozidla jedoucí k přilehlé pozemní komunikaci.

Z výše uvedených znaků nemůžeme označit za dopravní nehodu vzniklou škodu na majetku nebo zranění při opravě vozidla, požáru vozidla pokud nevznikla následkem dopravní nehody. Přepravujeme-li osoby dopravním prostředkem, kdy dojde k pádu cestujícího nezpůsobené jiným účastníkem pohybujícího se po pozemní komunikaci nebo při manipulaci s nákladem případně dojde-li ke střetu chodce s pevnou překážkou nebo jiným chodcem apod., nemůžeme tyto vzniklé události označovat za dopravní nehody, jelikož se nepovažují za škodní události. Tyto škody se řadí mezi hmotné škody na majetku osob, organizací firem apod., které vznikly nezaviněním jednáním účastníků silničního provozu. Převážně jde o poškození čelních, bočních nebo zadních skel, předních a zadních světlometů, zpětných zrcátek a laků automobilů, které vznikají převážné odlétnutím předmětu z pneumatiky projíždějících vozidel jedoucí stejným směrem, případně v protisměru, kdy není rozhodující, jestli poškozené vozidlo bylo v pohybu nebo stálo odstavené při krajnici. [1], [2]

1.2.1 Klasifikace dopravních nehod

Dopravní nehody dělíme většinou dle příčiny jejího vzniku, kdy řidič vozidla, který zaviní dopravní nehodu, se dopustí přestupku, na základě kterého vznikne mimořádná událost v podobě dopravní nehody. Po vzniku dopravní nehody se následně dopravní nehody

dělí podle jejich následků, kdy dochází u každé dopravní nehody ke škodě na majetku a škodě na zdraví účastníků jen v některých případech.

Příčiny dopravních nehody - Na následujícím obrázku si můžeme povšimnout, že dle policejních statistik se příčiny dopravních nehod dělí do několika kategorií, které označují čeho se řidič, který dopravní nehodu zavinil, dopustil a jakého dopravního přestupku se dopustil dle zákonu č. 361/2000 Sb.

PČR při vyšetřování vzniklých mimořádných událostí ve formě dopravních nehod se na místě DN zabývají hledáním stop a příčiny vzniku této události. Po dohledání stop a následnému vyšetření nehody obviní řidiče pachatele z přestupku na pozemní komunikaci a označí příčinu vzniku dopravní nehody. Mezi příčiny DN patří:

- Nepřiměřená rychlost,
- Nedání přednosti v jízdě,
- Nesprávné předjíždění,
- Nesprávný způsob jízdy,
- Jiná příčina,
- Pod vlivem alkoholu nebo jiných látek.

Toto jsou hlavní příčiny DN, které využívá PČR pro veřejné statistiky a které připravuje operační oddělení Policejního prezidenta ČR. Tyto statistiky příčin jsou denně aktualizované a rozdělené podle krajů.

Mezi nejčastější příčiny DN se považují následující konkrétní přestupky, které spadají do jednotlivých kategorií dle PČR a patří zde: [3]

- Nepřizpůsobení rychlosti stavu vozovky,
- Nevěnování se řízení,
- Nesprávné otáčení nebo couvání,
- Jiný druh nesprávné jízdy,
- Nedodržení bezpečné vzdálenosti za vozidlem,
- Nezvládnutí řízení vozidla,
- Nedání přednosti v jízdě,
- Vjetí do protisměru.

Kraj	PN	Následky				Příčiny					
		M	TR	LR	Š	NR	NPJ	NP	NZJ	JP	PVA
VÚSC - hl. m. Praha	33	0	0	5	1336	4	2	0	24	3	2
VÚSC - Středočeský	29	0	1	8	1510	5	4	2	10	8	1
VÚSC - Jihočeský	4	0	0	5	1010	1	1	0	1	1	1
VÚSC - Plzeňský	5	0	0	1	98	0	0	0	3	2	2
VÚSC - Karlovarský	6	0	0	2	165	0	0	1	0	5	0
VÚSC - Ústecký	25	0	1	4	861	4	2	0	7	12	3
VÚSC - Liberecký	7	0	0	1	287	1	1	1	4	0	0
VÚSC - Královéhradecký	13	0	0	0	528	2	1	1	3	6	0
VÚSC - Pardubický	6	0	0	1	220	1	0	0	2	3	1
VÚSC - Vysočina	2	0	0	1	140	0	0	0	1	1	0
VÚSC - Jihomoravský	9	1	0	1	232	2	0	0	4	3	0
VÚSC - Olomoucký	5	0	0	0	21	1	0	0	2	2	0
VÚSC - Moravskoslezský	20	0	1	7	1162	2	1	1	12	4	3
VÚSC - Zlínský	8	1	0	3	263	0	1	0	5	2	0
Celkem	172	2	3	39	7833	23	13	6	78	52	13

Legenda
PN - Počet nehod, **M** - Mrtví, **TR** - Těžce ranění, **LR** - Lehce ranění, **Š** - Škoda (v tis. Kč), **NR** - Nepřiměřená rychlost, **NPJ** - Nedání přednosti v jízdě, **NP** - Nesprávné předjíždění, **NZJ** - Nesprávný způsob jízdy, **JP** - Jiná příčina, **PVA** - Pod vlivem alkoholu

Obr. 3. Příčiny dopravních nehod z Policejních statistik ze dne 2. 5. 2015. [4]

Následky dopravních nehod - U každé dopravní nehody je škoda na majetku nebo věci, která se vyčísluje za pomocí finanční složky. V tabulce níže si můžeme všimnout, že se jedná i při malém počtu dopravních nehod mnohdy o velké částky. Při určování následků vzniklé mimořádné události se hned po vyčíslení škody určuje i škoda na zdraví podle závažnosti vzniklého zranění. Tyto zranění se dělí do tří kategorií. První a nejméně závažná kategorie se označuje jako lehce zraněný (v tabulce označené jako LR), další kategorií je těžce raněný (v tabulce označené jako TR) a poslední kategorií nejsou příliš moc veselé případy, jelikož se jedná o DN označené jako smrtelné (v tabulce označené jako M-mrtví) a označujeme je vždy jako tragické. Na obrázku níže si můžeme všimnout, že tragické nehody dne 2. 5. 2015 se stali pouze dvě. Následky těchto nehod v případě škody na majetku jsou nahraditelné věci, ale při škodě na zdraví dochází k často již nenávratným věcem, které litují nejenom pachatelé, kteří tuto mimořádnou událost zaviní ale taky rodinní příslušníci nebo přímý účastníci.

Kraj	PN	Následky				Příčiny					
		M	TR	LR	Š	NR	NPJ	NP	NZJ	JP	PVA
VÚSC - hl. m. Praha	33	0	0	5	1336	4	2	0	24	3	2
VÚSC - Středočeský	29	0	1	8	1510	5	4	2	10	8	1
VÚSC - Jihočeský	4	0	0	5	1010	1	1	0	1	1	1
VÚSC - Plzeňský	5	0	0	1	98	0	0	0	3	2	2
VÚSC - Karlovarský	6	0	0	2	165	0	0	1	0	5	0
VÚSC - Ústecký	25	0	1	4	861	4	2	0	7	12	3
VÚSC - Liberecký	7	0	0	1	287	1	1	1	4	0	0
VÚSC - Královéhradecký	13	0	0	0	528	2	1	1	3	6	0
VÚSC - Pardubický	6	0	0	1	220	1	0	0	2	3	1
VÚSC - Vysočina	2	0	0	1	140	0	0	0	1	1	0
VÚSC - Jihomoravský	9	1	0	1	232	2	0	0	4	3	0
VÚSC - Olomoucký	5	0	0	0	21	1	0	0	2	2	0
VÚSC - Moravskoslezský	20	0	1	7	1162	2	1	1	12	4	3
VÚSC - Zlínský	8	1	0	3	263	0	1	0	5	2	0
Celkem	**172**	**2**	**3**	**39**	**7833**	**23**	**13**	**6**	**78**	**52**	**13**

Legenda
PN - Počet nehod, **M** - Mrtví, **TR** - Těžce ranění, **LR** - Lehce ranění, **Š** - Škoda (v tis. Kč), **NR** - Nepřiměřená rychlost, **NPJ** - Nedání přednosti v jízdě, **NP** - Nesprávné předjíždění, **NZJ** - Nesprávný způsob jízdy, **JP** - Jiná příčina, **PVA** - Pod vlivem alkoholu

Obr. 4. Následky dopravních nehod z Policejních statistik ze dne 2. 5. 2015. [4]

U každé dopravní nehody, při které dojde ke smrtelnému zranění, si nejvíce uvědomí řidič, který byl součástí takové dopravní nehody. Na televizních přijímačích takové záběry vidíme den co den, i tak dopravních nehod často přibývá hlavně z důvodu, že si každý řekne: "Mě se nic takového stát nemůže." Nebo někdy ještě tragičtější příběhy kdy si za volant automobilu sedne řidič pod vlivem alkoholu a při částečném nebo plném osazení automobilu se nechává vyprovokovat k agresivní a velmi riskantní jízdě. Ne ale ve všech případech za vším stojí alkohol nebo drogy.

2 ČLENĚNÍ INTEGROVANÉHO ZÁCHRANNÉHO SYSTÉMU

Integrovaný záchranný systém (dále jen IZS) je pojem, který je vymezen pro koordinovaný postup složek IZS. Jednotlivé složky IZS při společném zásahu navzájem spolupracují a označujeme tuto situaci jako koordinaci záchranných a likvidačních prací včetně řízení jednotlivých složek. Záchranné práce přitom představují činnost vedoucí k odvrácení nebo omezení bezprostředního působení rizik vzniklých mimořádnou událostí, zejména ve vztahu k ohrožení života, zdraví, majetku nebo životního prostředí a vedoucí k přerušení jejich příčin. Cílem záchranných prací je zachránit život, zdraví osob a další hodnoty, které mimořádná událost zasáhla. V době kdy dojde k odvrácení nebezpečí a jedná se tedy o ukončení záchranný prací, pokračuje se likvidačními prácemi. Likvidační práce slouží k odstranění následků vzniklých při mimořádné události. Následky se rozumí dopady a rizika působící na osoby, zvířata, věci a životní prostředí. Cílem likvidačních prací je odstranění vzniklých následků mimořádné události a v případě že je to možné, uvést zasáhnuté místo mimořádnou událostí do původního stavu, případně do stavu aby bylo možné dojít k obnově do původního stavu. [5], [6]

Základní funkcemi IZS jsou:

- Příprava na mimořádné události,
- Záchranné a likvidační práce,
- Personální,
- Technická,
- Varovná a vyrozumívací,
- Logistická,
- Právní.

Cílem přípravy na mimořádnou událost je zajistit síly a prostředky pro její likvidaci tak, aby byly schopné realizovat záchranné a likvidační práce. Cílem je vytvořit nejen koncept celého systému ale i jeho výstavbu, vytváření sil a prostředků, systém koordinace a řízení atd. Součástí je i monitorování dalších hrozeb a rizik, které by mohli vzniknout a vytvořit tak nová rizika pro které je nutné zajistit záchranné a likvidační práce, které se zajišťují i pomoci plánů havarijních, povodňových nebo krizových. Součástí této funkce je i zajišťovat prevenci na mimořádné události. Hlavním cílem prevence je snižování pravděpodobnosti vzniku mimořádné události a dostatečné informovaní obyvatelstva, jak můžou

pomoci k minimalizaci následků. Jde o prevenční programy a informační kampaně. Tyto kampaně jsou realizovány v širším kontextu ochrany obyvatelstva a jeho přípravu na mimořádnou událost. [5], [6], [7]

Z hlediska IZS je klíčovou funkcí výkonná funkce. V jejím rámci je koordinovaným postupem zajišťováno řešení mimořádných událostí realizací záchranných a likvidačních prací. Tuto funkci označujeme jako cílovou funkci IZS. Veškeré zbylé funkce IZS jsou zárodkem potencionálního řešení mimořádné události. Výkonná funkce jej uplatňuje při ochranně a záchraně života, zdraví, majetku a dalších hodnot. Informační podpora procesu velení a řízení výrazným způsobem determinuje kvalitu výkonné funkce. [5], [6], [7]

Personální funkcí, jejíž úkolem je disponovat kvalitními lidskými zdroji, které z IZS dělají kvalifikovanou a akceschopnou sílu. Personální funkce se naplňuje výběrem schopného personálu na jednotlivé funkce organizační struktury složek IZS a současně vzděláváním a přípravou na řešení jednotlivých mimořádných událostí. Jednotlivé složky si personál vybírá svými interními normativními akty. Daleko přednější je část vzdělávací, kdy dochází ke zkvalitňování schopností jednotlivých složek řešit úkoly záchranných a likvidačních prací formou společných cvičení. [5], [6], [7]

Technická funkce analyzuje vybavenost složek IZS, aby disponovali schopnou a vhodnou technikou pro řešení mimořádných událostí. V případě podání požadavku na vytvoření nové schopnosti, je nutné se zabývat nalezením vhodné technické realizace. Závěrem se stává zavedení nového prostředku. V rámci technické funkce jsou zaváděny také počítačově orientované informační systémy, které zajišťují informační podporu IZS. [5], [6], [7]

Varovné a vyrozumívací funkce slouží k zajištění informovanosti obyvatelstva o vzniklých nebo možných mimořádných událostech a možnostech jak zmírnit jejich důsledky a zajistit informovanost kompetentních orgánů o vzniklé mimořádné události a spuštění systému krizového řízení. Tuto funkci označujeme i jako pozitivum pro systém krizového řízení a ochrany obyvatelstva. Upozornění se realizuje formou varovných sirén, místního rozhlasu, místních informačních systémů a hromadných sdělovacích prostředků. Vyrozumění se provádí pomocí vyrozumívacích systémů a mobilních telekomunikačních systémů GSM. [5], [6], [7]

Provozní připravenost sil a prostředků k realizaci záchranných a likvidačních prací je zabezpečena prostřednictvím logistické funkce. Převážně jde o zabezpečení provozu-

schopnosti techniky cestou údržby a oprav. Nesmíme samozřejmě zapomenout ani na provozní ale i spotřební materiál. Součástí funkce je i nejen výstavba budov a prostorů pro činnost složek IZS ale i jejich údržba. Logistickou funkci si zabezpečují jednotlivé složky IZS samostatně. [5], [6], [7]

Hlavním cílem právní funkce je zajistit právní podmínky pro činnost IZS. Z důvodu že při řešení mimořádných událostí vzniká celá řada situací, při nichž se musí konat z pohledu času rychle a rázně kdy dochází k zásahu do práv zainteresovaných subjektů, je nutné zajistit ke své činnosti zákonná oprávnění a patřičné pravomoci pro výkonné orgány. Dalším úkolem funkce je legislativní harmonizace činnosti IZS a její celkové zasazení do oblasti ochrany obyvatelstva. [5], [6], [7]

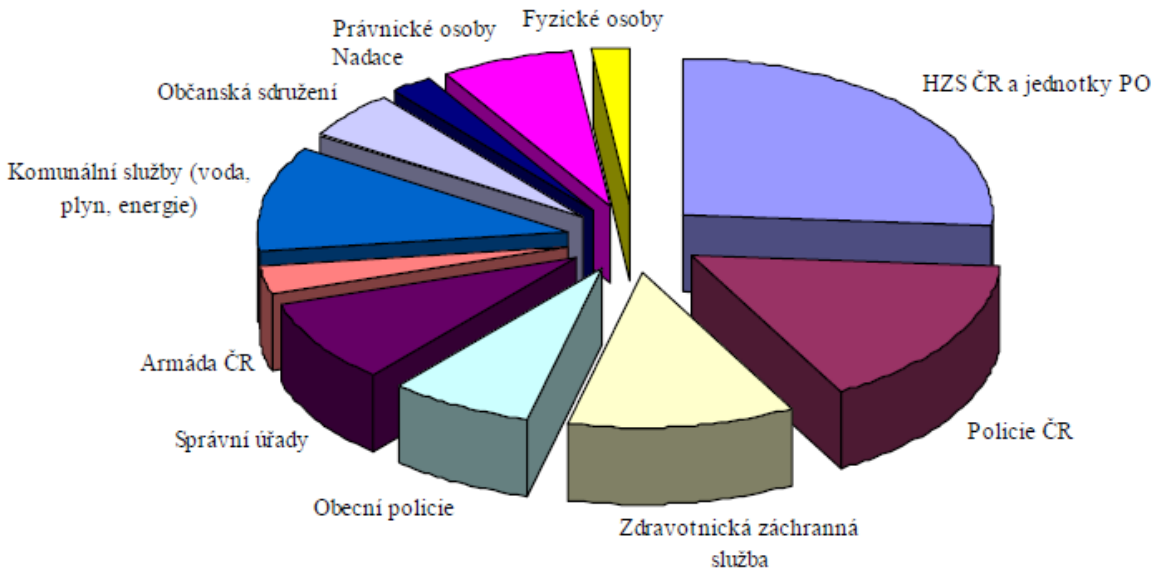
2.1 Organizace integrovaného záchranného systému

Cílem organizace IZS je zajistit naplnění jednotlivých funkcí zajišťující IZS. Z důvodu že každý záchranný úkol je originální, není možné předem vytvořit systém, který by sloužil k pokrytí řešení jakékoliv mimořádné události. Z tohoto pohledu je IZS definován jako koordinovaný postup jeho složek. Dostupné síly a prostředky složek IZS slouží k dosažení řešení pro jednotlivé mimořádné události, které disponují patřičnými schopnostmi k jejímu vyřešení. Každá mimořádná událost má vytvořenou organizaci jednotek požární ochrany a dalších složek IZS v místě zásahu. Významnou roli v tvorbě organizace hrají jednotky požární ochrany na místě zásahu. Poplachový plán předurčuje teritoriální plán nasazení jednotek požární ochrany. V případě potřeby je předem definované, které jednotky budou povolány jako první a další v pořadí. Tato forma je v každé obci předem definována. [5], [6], [7]

Hlavním prvkem při organizace IZS je operační důstojník krajského operačního a informačního střediska, kterému byl daný úkol přidělen k řešení. Tato osoba nese odpovědnost nejen za síly ale i prostředky, které na místo vyšle pro vyřešení mimořádné události. Rozhoduje i o dalších velmi důležitých věcech jako je např. varování obyvatelstva. Po příjezdu na místo provádí velitel zásahu analýzu reálného stavu a rozsahu mimořádné události a podává všechny informace operačnímu středisku, aby bylo možné správně doplnit jak síly, tak prostředky, které jsou nezbytné pro záchranné a likvidační práce a nyní mu na místě mimořádné události schází. [5], [7]

Nejčastěji jsou pomocí IZS řešeny mimořádné události požáru a dopravních nehod. Na základě analýz mimořádných událostí, byly stanoveny složky, které by se měli podílet na realizaci záchranných a likvidačních pracích. Tyto složky jsou rozděleny do dvou skupin. První skupina je nazývána jako základní skupina a druhou označujeme jako ostatní. [5], [6], [7]

Zde na přiloženém obrázku můžeme pozorně vidět jak všechny tři základní složky IZS, tak i ostatní složky. Je možné rozlišit, která složka z ostatních se nejvíce a nejméně zapojuje do likvidace mimořádných událostí. Největší část má HZS ČR z důvodu že zasahují u většiny vzniklých mimořádných událostí.



Obr. 5. Struktura integrovaného záchranného systému. [7]

2.1.1 Základní složky

Základními složkami IZS jsou Hasičský záchranný sbor ČR a jednotky požární ochrany, zařazené v plošném pokrytí území kraje, dále sem patří Policie České republiky a zdravotnická záchranná služba. Základní složky jsou nepřetržitě zasahovat u vzniklých mimořádných událostí a hlavně rychle. Každá základní složka má celoplošnou působnost na území celého státu. V případech kdy obce mají jednotku sboru dobrovolných hasičů, která je na vysoké úrovni výcviku a je začleněna do plošného pokrytí území kraje, patří tato jednotka mezi základní složky integrovaného záchranného systému taky.

Organizace jednotlivých základních složek IZS si rozebereme:

Hasičský záchranný sbor České republiky

Hasičský záchranný sbor ČR je základní složkou integrovaného záchranného systému. Zmiňovaná složka zabezpečuje koordinovaný postup jednotlivých složek při přípravě na mimořádné události a při provádění záchranných a likvidačních prací. Hasičský záchranný sbor ČR při plnění svých úkolů spolupracuje se všemi složkami integrovaného záchranného systému i se správními úřady a jinými státními orgány např.: [7], [14]

- Orgány samosprávy,
- Právnické osoby,
- Fyzické osoby,
- Neziskové organizace,
- Sdružení občanů.

Základním posláním HZSČR je chránit životy, zdravá obyvatel a majetek před požárem a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech. Mezi tyto mimořádné události spadají živelné pohromy, průmyslové havárie, teroristické útoky, dopravní nehody apod. Plní úkoly, vymezené zákony zejména v oblasti požární ochrany, integrovaného záchranného systému, ochrany obyvatelstva a krizového řízení.

Obr. 6. Znak Hasičského záchranného sboru České republiky. [14]

Z důvodu že je tato práce zaměřena na dopravní nehody seznámíme se s předpokládanou činností HZSČR při likvidaci mimořádné události při dopravní nehodě: [13]

- Vyproštění osob z havarovaných vozidel,
- V případech, kdy jedno z vozidel převáží nebezpečný náklad, zřizují dekontaminační stanoviště a stanovuje i hranici pro uzavření místa dopravní nehody,

- Zabezpečí vozidla proti požáru vozidla a přichystání na případné hašení požáru vozidla**,**
- Zabezpečení a zachycení provozních kapalin a nebezpečného nákladu,
- K uklizení vozovky musí spolupracovat, aby došlo k obnovení provozu,
- Poskytují první pomoc postiženým účastníkům dopravní nehody před příjezdem ZZS, velitel zásahu má zákonnou pravomoc k pořádání právnických a fyzických osob o osobní nebo věcnou pomoc.

Policie České republiky

PČR provozuje svoji činnost v přesně vymezeném rámci a za podmínek daným zákonem. Zajišťuje nejen bezpečnost státu ale i ochranu zájmů, chráněných zákonem. Činnost PČR je dle zákona definována následovně: [15]

Policie slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádu a další úkoly na úseku vnitřního pořádku a bezpečnosti svěřené ji zákony, přímo použitelnými předpisy Evropských společenství nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního úřadu. [17]

Obr. 7. Znak Policie České republiky. [15]

Policie České republiky vykonává zejména následující úkoly: [7]

- Chrání bezpečnost osob a majetku,
- Plní úkoly při zajišťování a obnově veřejného pořádku,
- Odhaluje a zajišťuje pachatele páchající trestných činů, působí při předcházení trestné činnosti, vyšetřuje trestné činy - v trestním řízení vystupuje jako policejní orgán,
- Vyhlašuje celostátní pátrání a pátrá po pohřešovaných osobách, přičemž plní úkoly směřující k jejich nalezení,

- Zahajuje pronásledování osob uprchlých z výkonu trestu odnětí svobody na základě vyrozumění od Vězeňské služby České republiky,
- Zajišťuje ochranu ústavních činitelů ČR a chráněných osob, kterým je podle mezinárodních smluv zajišťována bezpečnost,
- Zajišťuje ochranu sídelních objektů státní správy (Parlamentu, prezidenta republiky, Ministerstva vnitra, Ministerstva zahraničních věcí, Ústavního soudu a dalších objektů zvláštního významu),
- Vede boj proti terorismu,
- Odhaluje přestupky,
- Dohlíží na bezpečnost a plynulost silničního provozu,
- Plní úkoly státní správy,
- Ve vymezeném rozsahu zabezpečuje ochranu státních hranic,
- Vede evidence a statistiky své činnosti prostřednictvím informačních systémů, které využívá při všech činnostech uvedených výše.

Jak můžeme sledovat z výpisu činností PČR, můžeme posoudit, že tato složka IZS plní celou řadu úkolů a je proto rozdělena do výše uvedených celků. Bez provedení těchto úkolů by nemohl stát jako takový fungovat aby plnil svoji funkci z důvodu ochrany bezpečnosti ČR.

Předpokládaná činnost složky PČR při dopravní nehodě, kdy dopravní oddělení plní následující na místě: [13]

- Vyšetření dopravní nehody,
- Regulaci dopravy v místě dopravní nehody nebo i případný odklon dopravy v případě že je vytvořen předpoklad k provedení záchranných prací,
- Uzavření místa nehody před nepovolanými osobami, v případě dopravní nehody při přepravě nebezpečných látek uzavírá místo havárie na určené hranici vnější zóny,
- Před příjezdem ZZS, poskytuje první pomoc postiženým účastníkům dopravní nehody,
- V případě kdy dochází k bezprostřednímu ohrožení života a zdraví nebo majetku, může policista požádat každého o pomoc.

Zdravotnická záchranná služba

Část záchranných a likvidačních prací jsou čistě lékařského a zdravotnického charakteru. Jde o ochranu nejcennější hodnotu, kterou je život a zdraví občanů. Zdravotnická záchranná služba je předurčena k zajištění těchto funkcí v rámci IZS. Rozsah působnosti je daleko širší než jen v rámci IZS. Plní většinu úkolů spojenou s urgentní přepravou, vyžadující lékařskou nebo zdravotnickou pomoc. Mezi hlavní pozitiva je odpovědnost za poskytování přednemocniční neodkladné péče. [7]

Obr. 8. Znak Zdravotnické záchranné služby Zlínského kraje. [16]

Předpokládaná činnost složky ZZS při dopravní nehodě: [13]

- Odbornou přednemocniční neodkladnou péči realizuje transport postižených do nejbližších příslušného zdravotnického zařízení.

2.1.2 Ostatní složky

- Vyčleněné síly a prostředky ozbrojených sil,
- Ostatní ozbrojené bezpečnostní sbory,
- Ostatní záchranné sbory,
- Orgány ochrany veřejného zdraví,
- Havarijní, pohotovostní, odborné a jiné služby,
- Zařízení civilní ochrany,
- Neziskové organizace a sdružení občanů, které lze využít k záchranným a likvidačním pracím.

Složky si navzájem pomáhají se speciální technikou v zájmu úspěšné likvidaci následků dopravní nehody. Navzájem si poskytují odborné znalosti v rámci kvalitnější spolupráce.

Jednotlivé operační střediska navzájem spolupracují. Jejich povinnost je předávat si přijaté informace o dopravních nehodách z důvodu možného odeslání dalšího vozidla záchranné služby. Operační střediska si poskytují nezbytné informace o postupu záchranných prací svých jednotek a ve stanoveném rozsahu informují o nehodách příslušné orgány.

2.2 Tísňové linky

Služby, které slouží k zajišťování základních lidských práv - ochrana života, zdraví a majetku. Slouží k základním způsobům jak si při ohlášení mimořádné události vyžádat pomoc složek IZS. Mezi tyto linky patří následující telefonní čísla, která je možné vytáčet i mimo dosah mobilního signálu:

- 112 - jednotné tísňové telefonní číslo pro celou Evropu,
- 150 - Hasičský záchranný sbor České republiky,
- 155 - Zdravotnická záchranná služba,
- 156 - městská(obecní) policie,
- 158 - Policie České republiky.

2.3 Typové činnosti integrovaného záchranného systému

Označujeme činnost základních i ostatních složek integrovaného záchranného systému při likvidaci mimořádných událostí, které závisí na typu a rozsahu těchto událostí. Většinou se stále setkáváme se stejnými trvale se opakujícími mimořádnými události typu záplava anebo námi zmiňovaná dopravní nehoda. Pro likvidaci těchto událostí jsou předem stanovené postupy, taktiky i rozdělení působnosti složek IZS jasně definováno. Integrovaný záchranný systém by měl být připraven, ale nejen na tyto typy mimořádných událostí ale taky by si měl umět poradit i se složitějšími a málo vyskytujícími se událostmi. Jedná se o události, při které je nutné nejen rychlý zásah ale hlavně účinný zásah, při němž může dojít i k ohrožení života samotných záchranářů. Příkladem takové události může být například chemický útok na zdroje pitné vody, únos letadla, případně i hromadná dopravní nehoda o počtu padesáti havarovaných vozidel. Složky IZS patří z hlediska svojí působnosti pod různá ministerstva. Pod působnost Ministerstva vnitra patří HZS spolu s PČR a pod Ministerstvo zdravotnictví patří ZZS. Všechny ministerstva jsou postavena na stejnou úroveň, proto je nutné se poradit nejen na taktice zásahu ale i na její realizaci předem dohodnout a mít to stvrzené písemnou dohody, kdy její formou je typová činnost. [5]

Typová činnost složek IZS je vymezena jako doporučující metodická norma o postupu složek IZS při záchranných a likvidačních pracích s ohledem na druh a charakter mimořádné události, na kterou navazují závažné interní předpisy jednotlivých složek IZS. Tento systémově kompetenční problém řeší zavedený institut typových činností. Řeší se v první řadě příprava, následně odzkoušení a v posledním kroku jde tento postup ke schválení řešení vybraných mimořádných událostí složek. Kladem tohoto institutu je dostatečně dopředu připravený postup a taktika, umožňující řešení složitého problému mimořádné události efektivní cestou. Praktické odzkoušení se provádí v plném obsazení jednotlivých složek IZS pro danou mimořádnou událost, kdy dochází nejen k prověření správného postupu při likvidaci dané mimořádné události, ale taky dojde k ověření jednotlivých stránek řešení. Hlavní roli při tomto cvičení hraje prozkoušení funkčnosti spojení a informační podpory. Výbor pro civilní nouzové plánování Bezpečnostní rady státu a představitelů jednotlivých bezpečnostních složek provádí schvalování dokumentaci Typových činností IZS. Mezi jednotlivé bezpečnostní složky patří generální ředitel HZS, policejní president PČR, náčelník Generálního štábu AČR atd.[5]

Základní typové činnosti složek IZS: [5]

- STČ-01 /IZS Typová činnost složek IZS, při společném zásahu na uskutečněné a ověřené použití radiologické zbraně,
- STČ-02 /IZS Typová činnost složek IZS při společném zásahu - demonstrování úmyslu sebevraždy,
- STČ-03 /IZS Typová činnost složek IZS při společném zásahu - oznámení o uložení nebo nálezu výbušného předmětu,
- STČ-04 /IZS Typová činnost složek IZS při společném zásahu při mimořádné události způsobené leteckou nehodou,
- STČ-05 /IZS Typová činnost složek IZS při společném zásahu "Nález předmětu s podezřením na přítomnost B-agens nebo toxinů",
- STČ-06 /IZS Typová činnost složek IZS při společném zásahu v podmínkách rozsáhlých policejních opatření pro udržení veřejného pořádku při technoparty,
- STČ-07 /IZS Typová činnost složek IZS při společném zásahu "Záchrana pohřešovaných osob - pátrací akce v terénu",
- STČ-08 /IZS Typová činnost složek IZS při společném zásahu "Dopravní nehoda",

- STČ-09 /IZS Typová činnost složek IZS při společném zásahu při mimořádné události s velkým počtem raněných a obětí,
- STČ-10 /IZS Typová činnost složek IZS při společném zásahu při nebezpečné poruše plynulosti provozu na dálnici,
- STČ-11 /IZS Typová činnost složek IZS - chřipka ptáků,
- STČ-12 /IZS Typová činnost složek IZS - poskytování psychosociální pomoci,
- STČ-13 /IZS Typová činnost složek IZS - reakce na chemický útok v metru,
- STČ-14 /IZS Typová činnost složek IZS - amok - útok aktivního střelce.

Tyto typové činnosti byly vypracovány jako odezva na rizika, při kterých je nutné nejen rychlého zásahu integrovaného záchranného systému pro rychlou realizaci záchranných a likvidačních prací. Byly analyzovány a vyhodnoceny jako nejrizikovější. Mezi tyto rizika patři například terorismus nebo dopravní nehody, které nás v této práci nejvíce zajímají.

- STČ-08 /IZS Typová činnost složek IZS při společném zásahu "Dopravní nehoda",

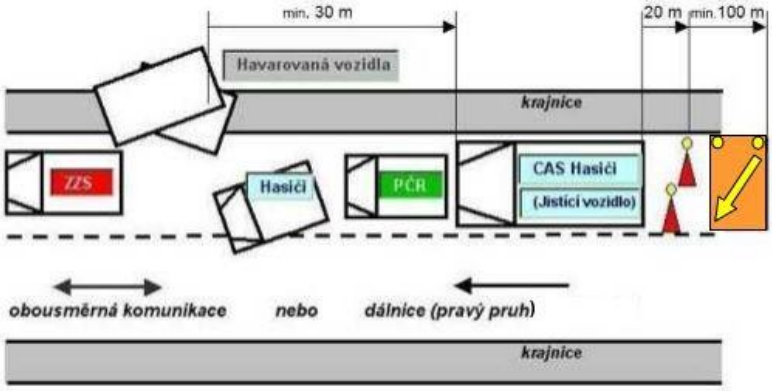
Dochází k definici postupů, které mezi sebou vykonávají složky IZS. Dochází k specifikaci jednotlivých složek v případě zásahu u dopravní nehody. V uvedené typové činnosti jsou taktéž uvedené pomocné dokumentu, mezi které patří:

1. Označení vozidel přepravujících nebezpečné látky,
2. Příjezd k místu nehody a ustaveni vozidel,
3. Zásady komunikace mezi osobami.

V uvedené části Označení vozidel přepravujících nebezpečné látky dochází k definování označení, vysvětlení Kemrel kódu, ale taktéž dochází k vysvětlení varovných tabulí.

V části Příjezd k místu nehody definuje, dochází k popisu postupu, který je realizován po příjezde k nehodě, ale taktéž dochází k vysvětlení zastavení při nehodě. Typová činnost definuje, tři základné postavení při nehodě. Závěr typové činnosti obsahuje záznamové listy, které kontrolují naplnění uvedených činností.

Varianta 1A , **při využití všech dostupných prostředků (mobilní technika složek IZS, výstražné kužely a směrovací desky), kóty zobrazují min. bezpečnostní vzdálenosti**



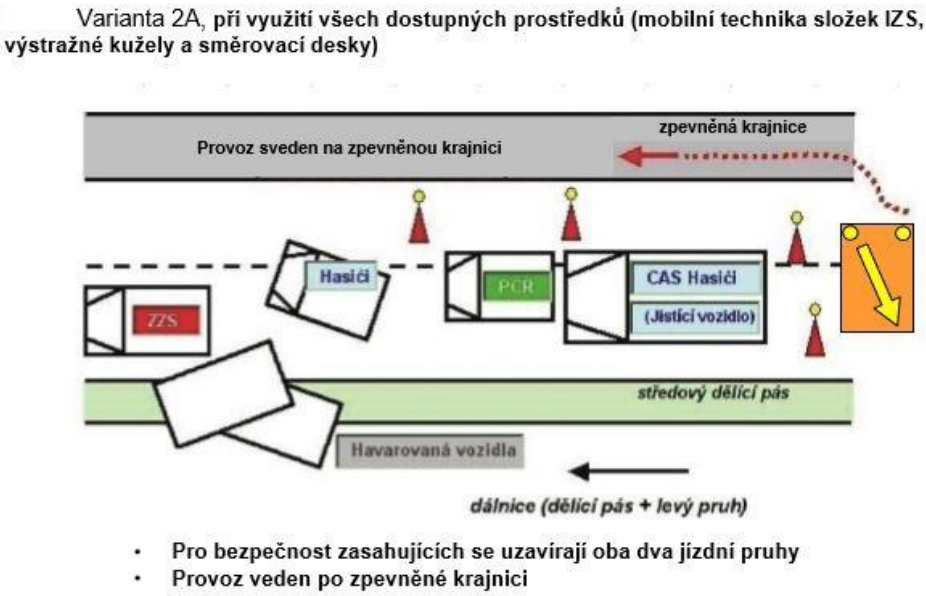
Pozn.: I mezi odstavenými zásahovými vozidly složek IZS musí být ponechán dostatečný odstup pro pohyb zasahujících a pro jejich obsluhu
Pozn.: U jistícího vozidla se doporučuje nasměrovat kola přední nápravy tak, aby vozidlo bylo v případě nárazu posunuto mimo zasahující složky

Obr. 9. Rozložení dopravních prostředků varianta 1. [19]

Uvedené rozložení definuje rozložení složek IZS při variante 1. Uvedená varianta je charakteristická běžnou obousměrnou komunikací, práci v jednom směru, zpravidla v jednom jízdním pruhu.

Varianta 1B, k dispozici RZA a CAS

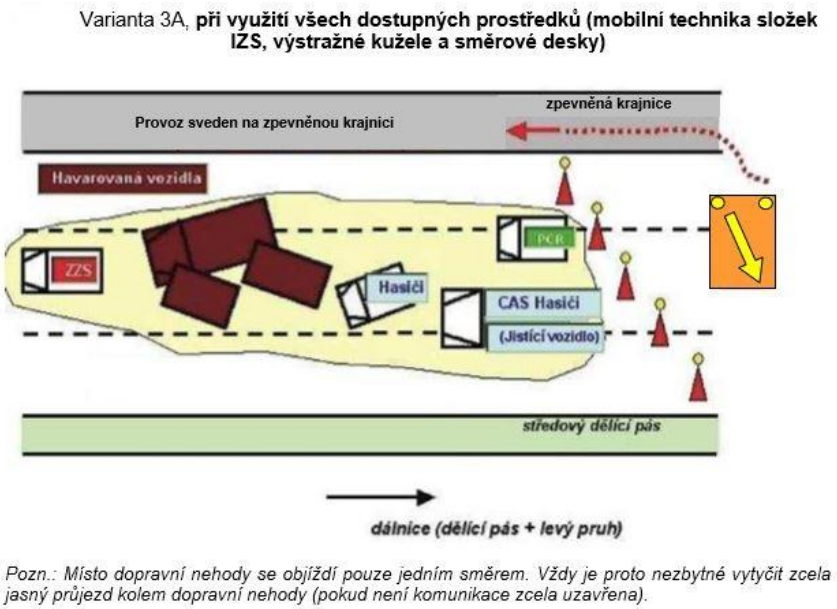
Obr. 10. Rozložení dopravních prostředků varianta 1 reálné situace. [19]



Obr. 11. Rozložení dopravních prostředků varianta 2. [19]

Uvedená varianta 2. definuje rozložení při dopravné nehodě na dálnici nebo rychlostní komunikaci, která má dva nebo více jízdních pruhů v jednom směru. Na uvedeném obrázku je zobrazeno i výstražné značení, aby nedošlo k další nehodě.

Obr. 12. Rozložení dopravních prostředků varianta 2 reálné situace. [19]



Obr. 13. Rozložení dopravních prostředků varianta 3. [19]

Uvedená varianta 3. definuje rozložení při dopravné nehodě na dálnici nebo rychlostní komunikaci, která má tři nebo více jízdních pruhů v jednom směru. Na uvedeném obrázku je zobrazeno i výstražné značení, aby nedošlo k další nehodě a zároveň směr jízdy při obcházení.

Obr. 14. Rozložení dopravních prostředků varianta 3. reálné situace. [19]

Závěr typové činnosti obsahuje záznamové listy, které kontrolují naplnění uvedených činností.

3 PRÁVNÍ ASPEKTY ASISTENČNÍCH SLUŽEB

Základní právní normy, upravující provoz na pozemních komunikacích nalezneme v následující tabulce, ve které nalezneme nejen konkrétní zákon nebo vyhlášku, ale i jejich základní rozdělení.

Tab. 1. Zákon č. 111/1994 Sb. [18]

<table>
<tr><th>Číslo zákona</th><th>Název zákona</th><th>Charakteristika</th></tr>
<tr><td>111/1994 Sb.</td><td>o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů</td><td>• Část I – Úvodní ustanovení
• Část II – Provozování silniční dopravy pro cizí potřeby
• Část III – Přeprava nebezpečných věcí v silniční dopravě
• Část IV – Provozování mezinárodní silniční dopravy a provozování silniční dopravy na území České republiky zahraničními provozovateli
• Část V – Státní správa a státní dozor v silniční dopravě</td></tr>
<tr><td colspan="2">Přechodná ustanovení</td><td>• Zavedena zákonem č. 229/2005 SV. Čl. II.
• Zavedena zákonem č. 130/2008 Sb. Čl. II.
• Zavedena zákonem č. 119/2012 Sb. Cl. II.
• Zavedena zákonem č. 102/2013 Sb. Čl. II.</td></tr>
<tr><td colspan="3">➢ Dochází k definici odborné způsobilosti v dopravě
➢ Definuje podnikání v dopravě
➢ Definuje požadavky na jízdné řády
➢ Definuje vztahy mezi cestujícím a dopravcem
➢ Definuje požadavky na taxislužbu
➢ Definuje nebezpečnou přepravu
➢ Definuje přestupky
➢ Definuje krizový stav v silniční dopravě</td></tr>
</table>

Uvedený popis zákonu popisuje základné hlavní znaky, které nám pomohou pře orientaci v zákoně. Závěrečné konstatování popisuje základní shrnutí, které definuje primární celky o kterých se v daném zákone hovoří. Uvedené zaměření definuje požadavky vzhledem k uvedené práci.

Tab. 2. Zákon č. 13/1997 Sb. [18]

<table>
<tr><th>Číslo zákona</th><th>Název zákona</th><th>Charakteristika</th></tr>
<tr><td>13/1997 Sb.</td><td>o pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů</td><td>• Část I – Úvodní ustanovení
• Část II – Silniční pozemek, součásti a příslušenství dálnic, silnic a místních komunikací
• Část III – Výstavba dálnice, silnice, místní komunikace a veřejné přístupné účelové komunikace
• Část IV – Převedení výkonů některých práv a povinností státu v souvislosti s výstavbou, provozováním a údržbou dálnice
• Část V – Bezpečnost pozemních komunikací transevropské silniční sítě
• Část VI – Užívaní pozemních komunikací a jejich styk s okolím
• Část VII – Ochrana pozemních komunikací a jejich styk s okolím
• Část VIII – Inteligentní dopravní systém
• Část IX – Státní správa a státní dozor</td></tr>
<tr><td colspan="2">Přechodná ustanovení</td><td>• Zavedena zákonem č. 102/2000 Sb. Čl. II.
• Zavedena zákonem č. 358/2003 Sb. Čl. II.
• Zavedena zákonem č. 80/2006 Sb. Čl. II.
• Zavedena zákonem č. 97/2009 Sb. Čl. II.
• Zavedena zákonem č. 347/2009 Sb. Čl. II.
• Zavedena zákonem č. 152/2011 Sb. Čl. II.
• Zavedena zákonem č. 196/2012 Sb. Cl. II.</td></tr>
<tr><td colspan="3">➢ Definuje druhy komunikací
➢ Definuje koncesionářské smlouvy
➢ Definuje posouzení staveb v dopravě
➢ Definuje požadavky na auditora a odbornou způsobilost
➢ Definuje poplatky za silnice a osvobození od zpoplatnění
➢ Definuje kontroly vážení
➢ Definuje inteligentní dopravní systém
➢ Definuje právní delikty</td></tr>
</table>

Uvedený zákon definuje druhy komunikací, ale i požadavky na stavby, které jsou provázané v dopravě. V uvedeném zákoně je možné najít části, které definují poplatky za využívání silnic.

Tab. 3. Zákon č. 168/1999 Sb. [18]

<table>
<tr><th>Číslo zákona</th><th>Název zákona</th><th>Charakteristika</th></tr>
<tr><td>168/1999 Sb.</td><td>o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změnách některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů</td><td>• Část I – Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla
• Část II – Změna zákona 185/1991 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů
• Část III – Změna zákona č. 12/1997 Sb., o bezpečnosti a plynulosti provozu na pozemních komunikacích
• Část IV – Změna zákona č. 200/ 1990 Sb., o přestupcích ve znění pozdějších předpisů</td></tr>
<tr><td colspan="2">Přechodná ustanovení</td><td>• Zavedena zákonem č. 47/2004 Sb. Čl. II.
• Zavedena zákonem č. 47/2004 Sb. Čl. IV.
• Zavedena zákonem č. 57/2006 Sb. Čl. XX.
• Zavedena zákonem č. 137/2008 Sb. Čl. II.
• Zavedena zákonem č. 354/2014 Sb. Čl. II.</td></tr>
<tr><td colspan="3">➢ Definuje podmínky pojištění odpovědnosti a limity
➢ Definuje výjimky z pojištění odpovědnosti
➢ Definuje pojistné plnění
➢ Definuje správné delikty
➢ Definuje povinnosti a práva České kanceláře pojistitelů
➢ Definuje orgány České kanceláře pojistitelů</td></tr>
</table>

Uvedený zákon definuje požadavky o pojištění vozidel, přičemž dochází taktéž k definování pojistného plnění, ale dochází taktéž k definování požadavek na pojišťovnu ale i na pojistníka.

Tab. 4. Zákon č. 361/2000 Sb. [18]

Číslo zákona	**Název zákona**	**Charakteristika**
361/2000 Sb.	o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů.	• Část I – Úvodní ustanovení • Část II – Změna zákona o bezpečnosti a plynulosti provozu na pozemních komunikacích • Část III – Změna zákona o silniční dopravě • Část IV – Změna zákona o přestupcích Příloha Přehled jednání spočívajících v porušení vybraných povinností stanovených předpisy o provozu na pozemních komunikacích a počet bodů za tato jednání
Přechodná ustanovení		• Zavedena zákonem č. 411 /2005 Sb. Čl. II. • Zavedena zákonem č. 170/2007 Sb. Čl. XIII. • Zavedena zákonem č. 133/2011 Sb. Čl. II. • Zavedena zákonem č. 297/2011 Sb. Čl. II. • Zavedena zákonem č. 230/2014 Sb. Čl. II.
➢ Definuje povinnosti řidiče ➢ Definuje podmínky pro jízdu vozidly (objíždění, předjíždění, rychlost jízdy, vzdálenost mezi vozidly, odbočování, jízda křižovatkou, vyjíždění na pozemní komunikaci, otáčení a couvání, zastavení a stání, a jiné) ➢ Definuje pojem Dopravní nehoda ➢ Definuje jízdu nemotorových vozidel, jízdu na zvířeti, chůze a jiné ➢ Definuje užití dopravních značek ➢ Definuje požadavky na řidičské oprávnění ➢ Definuje lékařské prohlídky ➢ Definuje bodové hodnocení a správné delikty		

Z hlediska zaměření práce se jedná o hlavní zákon, který vymezuje dopravní nehodu a definuje taktéž základ pro řízení vozidla, ale i nemotorových vozidel a jiných propravných prostředků. Je možné pokládat uvedený zákon za jeden z hlavních zákonů v předmětné oblasti.

Tab. 5. Vyhláška č. 50/2001 Sb. [18]

Číslo vyhlášky	**Název zákona**	**Charakteristika**
50/2001 Sb.	o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.	• Část I – Úvodní ustanovení • Část II – Základní znaky typu a kategorie vozidel • Část III – Schvalování typů • Část IV – Technické zkušebny a zkušební stanice • Část V – Výrobce a akreditovaný zástupce • Část VI – Jednotlivá výroba a přestavba silničního vozidla • Část VII – Výbava • Část VIII – Zvláštní vozidla • Část IX – Spojitelnost a největší povolené hmotnosti a rozměry • Část X – Závady na vozidle • Část XI – Společná ustanovení Příloha č. 1 k vyhlášce č. 341/2014 Sb.: Seznam směrnic Evropské unie Příloha č. 2 k vyhlášce č. 341/2014 Sb.: Kategorie silničních a zvláštních vozidel Přílohy č. 3 – 4 k vyhlášce č. 341/2014 Sb.: Technické požadavky na konstrukci vozidel kategorií Příloha č. 5 k vyhlášce č. 341/2014 Sb.: Rozhodnutí přijatá na základě mezinárodní smlouvy Příloha č. 6 - k vyhlášce č. 341/2014 Sb.: Technické požadavky na konstrukci vozidel kategorií Příloha č. 7 k vyhlášce č. 341/2014 Sb.: Vzory jednotlivých dokladů a osvědčení Příloha č. 8 k vyhlášce č. 341/2014 Sb.: Značka schválení typu vozidla pro neharmonizované schválení Příloha č. 9 k vyhlášce č. 341/2014 Sb.: Způsob a forma předání údajů do evidence technických údajů typů silničních vozidel Příloha č. 10 k vyhlášce č. 341/2014 Sb.: Požadavky pro jednotlivě vyrobená vozidla Příloha č. 11 k vyhlášce č. 341/2014 Sb.: Podmínky pro přestavbu vozidel poháněných zkapalněným ropným plynem nebo stlačeným nebo zkapalněným zemním

		plynem Příloha č. 12 k vyhlášce č. 341/2014 Sb.: Technické požadavky na konstrukci a stav výbavy
Zrušovací ustanovení		Zrušuje se: 1. Vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 341/2002 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích. 2. Vyhláška č. 100/2003 Sb., kterou se mění vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 341/2002 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích. 3. Vyhláška č. 197/2006 Sb., kterou se mění vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 341/2002 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, ve znění vyhlášky č. 100/2003 Sb. 4. Vyhláška č. 388/2008 Sb., kterou se mění vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 341/2002 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. 5. Vyhláška č. 283/2009 Sb., kterou se mění vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 341/2002 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. 6. Vyhláška č. 216/2010 Sb., kterou se mění vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 341/2002 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. 7. Vyhláška č. 182/2011 Sb., kterou se mění vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 341/2002 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších

	předpisů. 8. Vyhláška č. 315/2012 Sb., kterou se mění vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 341/2002 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. 9. Vyhláška č. 302/2013 Sb., kterou se mění vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č. 341/2002 Sb., o schvalování technické způsobilosti a o technických podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
➢ Definuje podmínky pro konstrukci vozidel ➢ Definuje kategorie vozidel ➢ Definuje technické požadavky a harmonizované normy ➢ Definuje technickou dokumentaci ➢ Definuje způsob ověření shody výroby ➢ Definuje proces Přestavba vozidel ➢ Definuje výbavu vozidel ➢ Definuje rozměry a hmotnost vozidel ➢ Definuje proces v případě Závady na vozidle	

Uvedený zákon je orientován na výrobu vozů a automobilu z pohledu zákonných požadavek. Dochází k definování parametrů pro způsobilost vozu pro pohyb po vozovce a komunikaci. V uvedeném zákoně dochází taktéž k velkému počtu příloh, které mohou být využívané v jiných analytických částech.

Tab. 6. Zákon č. 200/1990 Sb. [18]

Číslo zákona	**Název zákona**	**Charakteristika**
200/1990 Sb.	o přestupcích.	• Část I – Obecná část • Část II – Zvláštní část • Část III – Řízení o přestupcích
Přechodná ustanovení		• Zavedena zákonem č. 62 /2002 Sb. Čl. II. • Zavedena zákonem č. 274/2008 Sb. Čl. IV. • Zavedena zákonem č. 237/2012 Sb. Čl. III.
➢ Definuje přestupky na úseku dopravy a přestupky na úseku silničního hospodářství ➢ Definuje přestupky křivého vysvětlení ➢ Definuje účastníků řízení ➢ Definuje blokové řízení		

Uvedený zákon opisuje procesy při přestupcích, při čem dochází k definici přestupku při pohybu na dopravních komunikacích.

Následující část práce popisuje zákony, které jsou zaměřené na Integrovaný záchranný systém státu.

Tab. 7. Zákony a vyhlášky. [18]

Číslo zákona/ Vyhlášky	**Název zákona/ Vyhlášky**
238/2000 Sb.	o Hasičském záchranném sboru ČR v platném znění
	Přechodná ustanovení: • Zákon č. 260/2008 Sb. Čl. II.
	• Dochází k definici sboru • Definování úhrady nákladů zásahu • Práva a povinnosti příslušníků
133/1985 Sb.	o Požární ochraně
	Přechodná ustanovení: • Zákon č. 203/1994 Sb. Čl. II • Zákon č. 186/2006 Sb. Čl. VI Příloha k zákonu č. 133/1985 Sb.: KATEGORIE JEDNOTEK POŽÁRNÍ OCHRANY A ZÁKLADNÍ TABULKA PLOŠNÉHO POKRYTÍ
	• Definice odborné způsobilosti • Dokumentace • Definice pomoci při zdolávaní požárů • Definice státní požární ochrany • Definice náhrady škody
Vyhláška č. 319/2002 Sb.	o funkci a organizaci celostátní radiační a monitorovací sítě
Vyhláška 240/2012 Sb.	Provádí se Zákon o zdravotnické záchranné službě
	• Definuje stupně naléhavosti tísňového volání • Označení členů • Definice činnosti zdravotnických složek v místě mimořádné události s hromadným postižením osob • Komunikační řád
	o požadavcích na vybavení poskytovatele

Vyhláška č. 296/2012 Sb.	zdravotnické dopravní služby, poskytovatele záchranné služby a poskytovatele přepravy pacientů neodkladné péče dopravními prostředky a o požadavcích na tyto dopravní prostředky
374/ 2011 Sb.	o zdravotnické záchranné službě
	• Vymezení zdravotnické záchranné služby • Traumatologický plán • Zdravotní operační středisko • Definice výjezdové skupiny • Definice krizové připravenosti • Zajištění letadel pro zdravotnickou záchrannou službu
372/2011 Sb.	o zdravotních službách a podmínkách jej provozování (zákon o zdravotních službách)
273/2008 Sb.	O Policii České republiky
	• Orgány policie ČR • Povinnosti policie • Spolupráce • Definice omezení osobní svobody • Definice postupů • Definice vykázaní • Definice použití zbraně a donucovacích prostředků policii • Definice prokázaní totožnosti
361/2003 Sb.	o služebním poměru příslušníku bezpečnostních služeb
40/2009 Sb.	Trestní zákon
	• Působnost trestních zákonů • Trestná zodpovědnost • Definice nedbalosti, zodpovědnosti a zavinění • Definice pokusu, pachatele a účastníka • Definice okolnosti vylučující protiprávnost činu • Zánik trestní odpovědnosti • Definice promlčení • Definice okolností
	O Integrovaném záchranném systému
	• Koordinace složek IZS • Postavení a úkoly státních orgánů

239/2000 Sb.	• Definice cvičení a spolupráce • Kontrola, pokuty

Uvedené zákony jsou vybrané právní dokumenty, které jsou dodržované. Při dopravní nehodě dochází taktéž k dodržování vyhlášek a jiných dokumentů, kterým podléhá konkrétní situace. V uvedené části práce dochází k definování základního právního rámce s odkazem na jiné právní dokumenty, které upravují uvedené znění zákonů.

4 ZAPOJENÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB DO ŘEŠENÍ DOPRAVNÍ NEHODY

V této kapitole se zaměřím na seznámení se službami, které poskytují soukromé asistenční služby pro účastníky DN, kteří nenesou ani procento na zavinění této vzniklé mimořádné události a jsou označováni PČR za poškozené účastníky nikoliv za podezřelé ze zavinění této lehké havárie.

Služby, které jsou nabízeny asistenčními službami, poskytují tyto asistenční služby z vlastní iniciativy a nemají žádnou spojitost s PČR. Tyto firmy poskytují služby jako soukromé subjekty a nejsou hrazeny ani z žádné státní složky. Všechny služby, které nabízejí, jsou bezplatné pro účastníky dopravní nehody a jsou hrazené z povinného ručení viníka, z čehož vyplívá, že všechny tyto výhody hradí pojišťovna ze zákona nikoliv některý z účastníků nebo podezřelých. S jednotlivými službami, které nabízejí soukromé asistenční služby, vám pomůže jejich výjezdový technik přímo na místě dopravní nehody, kdy vás seznámí s přesným postupem a možnostmi jak tuto situaci co nejjednodušeji a hlavně rychle vyřešit. Velkou neznámou zůstává u každé DN, zda přivolat PČR či nikoliv a zda není splněna alespoň jedna podmínka pro přivolání PCŘ k šetření této události.

Při přivolání mobilního technika asistenční služby na místo dopravní nehody bezplatně tato osoba zajistí:

- Vyplnění záznamu o dopravní nehodě tzv. EUROFORMULÁŘ.
- Fotodokumentaci z místa dopravní nehody.
- Odhadnutí výše škody.
- Rozhodnutí, zda je či není nutné přivolat PČR.
- Bezplatný odtah vozidla z místa nehody.
- Přistavení náhradního vozidla nebo odvezení účastníků dopravní nehody.

Po ukončení šetření dopravní nehody následují ze strany soukromé asistenční služby následující bezplatné kroky:

- Nahlášení škodní události na pojišťovnu.
- Zajištění prohlídky poškozeného vozidla likvidátorem z viníkovy pojišťovny.
- Uplatnění nároků na pojišťovnu.
- Oprava vozidla v případě že se nejedná o neopravitelnou totální škodu.
- Financování opravy vozidla.

- Právní zastoupení zákazníka.

Podmínky, kdy řidič není povinen přivolat PČR na místo dopravní nehody:

- Zjevná škoda na jednom vozidle nebo přepravovaných věcech nepřesahuje 100 000Kč.
- Nedošlo ke zranění nebo usmrcení osoby.
- Nevznikla škoda třetí osobě na jiném majetku (např. dopravní značce, budově nebo komunikaci apod.)

PČR je nutné volat v následujících případech:

- Není-li splněna alespoň jedna z výše uvedených podmínek.
- Nemůžete-li zabezpečit obnovení provozu na komunikaci.

V případech kdy jsou splněné podmínky pro nepřivolání PČR na místo DN a některý z účastníků bude trvat na vyřešení této události PČR, přijede na místo dopravní nehody hlídka z oddělení dopravní policie a daný přestupek vyřeší a potvrdí sepsaný záznam o dopravní nehodě, který si účastníci jsou povinni při každé DN sepsat mezi sebou. Vyplněný euroformulář tzv. záznam o dopravní nehodě je přiložen v přílohách této diplomové práce.

Pro lepší pochopení, jak využit veškeré práva na které máte při této mimořádné události nárok, je potřeba se seznámit s následujícími body této kapitoly. Služby, které nabízí asistenční služby, jsou ve většině případů bezplatné a ulehčí poškozeným velké množství času, vynaložení vlastních financí a nemálo starostí. Z důvodu, že veškeré následující kroky provádí daná asistenční služba, je nutné danou firmu zplnomocnit k daným úkonům spojené s řešení dané dopravní nehody.

4.1 Odtažení poškozeného vozidla

Většina z nás při sjednávání povinného ručení nestuduje pojistné podmínky, nebo co obsahují zvolené limity při sjednání nové smlouvy. Často se setkáváme s tím, že lidi se soustředí pouze na cenu jejich povinného ručení a nezajímají se už o zbytek věcí, které může využívat v případě dopravní nehody a případnému odtahu vozidla ať při DN nebo při poruše svého vozidla. Při této mimořádné události následně člověk zjišťuje, že nejčastěji šetří na nesprávném místě a mnohdy zvolená pojišťovna, z důvodu nejlepší ceny není vůbec šťastnou volbou.

Obr. 15. Odtahový speciál.

ZDROJ: (autor)

Při DN, kdy dojde k poškození vozidla do stavu, že není možnost odjetí po vlastní ose a vozidlo se tím pádem stává nepojízdné, přichází na řadu přivolání odtahového speciálu, který tento problém dokáže rychle a snadně vyřešit. Možností je hned několik jak tuto situaci řešit, ale každý si myslí, že nejlepší možné řešení je za pomoci pojišťovny u které je člověk pojištěný. Opak se stává pravdou v době, kdy si člověk zavolá na asistenční telefonní linku vlastní pojišťovny a žádá o odtah svého vozidla z místa DN do servisu, který si sám zvolí. Při zvolení servisu se snaží operátor pojišťovny za každou cenu donutit volajícího poslat do nejbližšího smluvního servisu dané pojišťovny hned z několika důvodů, hlavně z hlediska co nejmenších výdajů pro likvidaci této události.

V případech, kdy je vozidlo poškozeno do takové míry, kdy již předem je zřetelné že dané vozidlo nebude možné opravit a bude označené za totální škodu má nárok každý účastník DN, který je označen za poškozeného, odtah do místa trvalého bydliště nikoliv pouze do nejbližšího autorizovaného nebo smluvního servisu. Tato možnost není ze strany pojišťoven volajícím nikdy sdělena a nikdo z nás do doby než se mu podobná věc nestane, a nepomůže mu seriozní asistenční služba, nebude o takové možnosti nikdy vědět.

4.2 Náhradní vozidlo

Majitelé nebo řidiči vozidel na místě dopravní nehody, označeni jako poškození nikoliv pachatelé, mají v této situaci možnost bezplatného zapůjčení náhradního vozidla po celou dobu řešení této vzniklé události. I tuto službu zajišťují mobilní technici soukromých asistenčních služeb, kdy nejčastěji účastníci mají i možnost si vybrat z možných variant náhradních vozidel. Pojišťovny v těchto situacích nejraději používají strategii, že účastníkům dávají náhradní vozidlo o třídu nižší, než má účastník nárok, aby znovu své výdaje snížily na minimum, a neposkytují takový komfort, jaký dávají pro své klienty asistenční služby.

Pro lepší pochopení si rozebereme jednu konkrétní situaci, kdy při dopravní nehodě bylo jednomu z účastníků poškozené jeho vozidlo Volkswagen Golf Variant viz. obr. 2. a následně zapůjčené náhradní vozidlo od soukromé asistenční služby. Vozidlo bylo v den dopravní nehody odtaženo na parkoviště asistenční služby z důvodu poškození i pravého předního kola.

Obr. 16. Poškozené vozidlo poškozeného účastníka.

ZDROJ: (autor)

Aby byla tomuto účastníkovi zaplacena faktura za náhradní vozidlo v plném rozsahu, které si zapůjčil z důvodu, že vozidlo využívá denně. Bez vozidla si dnes už život do-

káže málo kdo představit a tak není žádnou novinkou, že každý z nás by váhání takovou možností nepohrdl. Ať už jde o každodenní nákup, cestovaní za zaměstnáním a jiným aktivitám je nutné vozidlo mít hlavně v době kdy je v servise. Účastník obdrží vozidlo ve stejné třídě, které viníkova pojišťovna ze zákona musí poškozenému uhradit. V tomto konkrétním případě byla účastníkovi nabídnuto vozidlo Škoda Octavia II viz. Obr. 3.. Toto vozidlo dle ceníku pojišťovny je v dané třídě a proto jej musí pojišťovna viníka zaplatit po dobu řešení dopravní nehody.

Obr. 17. Náhradní vozidlo poskytnuté asistenční službou zákazníkovi.

ZDROJ: (autor)

4.3 Nahlášení pojistné události

K této fázi se dostáváme až v době, kdy známe viníka dopravní nehody a tím i dle jeho pojištění víme, která pojišťovna tuto konkrétní škodní událost bude šetřit. Do nedávna bylo u pojišťoven hlášení těchto pojistných událostí prioritou provádět telefonicky. Z důvodu zpoplatnění jejich linek, čímž byl zajištěn i jejich zisk z každého telefonátu. Volající tak byl znovu připraven o část svých financí, ve prospěch pojišťovny stejně jako v případech kdy si vozidlo po dopravní nehodě nechal opravovat ve smluvním servisu dané pojišťovny. Při hlášení škod za pomocí telefonů, šlo o zpoplatněné spojení, kdy se částka za nahlášení jedné škodní události blížila v průměru k 30Kč za nahlášení jedné škodní události na telefonní linku pojišťovny.

Začátkem tohoto roku pojišťovny začali lidem nabízet možnost hlášení škod za pomocí online formulářů, které jsou ve většině případů zpracované dobře a hlavně jednoduše. Z důvodu snížení počtu zaměstnanců na pozicích telefonních operátorů a tím pádem i snížení svých vlastních výdajů to pojišťovnám vyhovuje. Mohli bychom tímto i říct, že se pojišťovny drží fráze: "Čím víc od vás získáme, tím méně vám vyplatíme v době, kdy to nejvíce potřebujete."

Obr. 18. Online formuláře pro hlášení škod.

ZDROJ: (autor)

K nahlášení škodní události je nutné mít nachystané následující údaje pro její správné zaregistrování na pojišťovně:

- Datum, čas a místo vzniku škodní události.
- Číslo pojistné smlouvy, ze které bude škoda uplatněna.
- Registrační značka vozidla, které způsobilo tuto událost.
- Identifikační údaje viníka případně IČ a sídlo firmy že jde o vozidlo registrované na firmu nebo právnickou osobu.
- Identifikační údaje na řidiče, který dopravní nehodu způsobil.
- Identifikační údaje o všech poškozených.
- Technický průkaz od poškozeného vozidla.
- V případě že nejste přímo majitel tak identifikační údaje na majitele vozidla.

Po správném zaregistrování škodné události na viníkovu pojišťovnu obdržíme číslo škodní události, pod kterým je daná škoda zaregistrována a veškerou komunikaci s pojišťovnou se provádí s odkazem na toto číslo pro snadnější a rychlejší komunikaci.

V následující tabulce můžeme vidět, že každá pojišťovna má své vlastní označení pro jednotlivé škodní události a v případě, že se v dané problematice pohybujeme dokážeme i dle tohoto čísla posoudit o jakou pojišťovnu jde.

Tab. 8. Příklady škodných událostí u jednotlivých pojišťoven.

Pojišťovna	číslo škodní události
ALLIANZ	2015023845
AVUS	CZP-00993/14/JM
AXA	15.20006.0007348
CONTIN	2015-000252-01
ČESKÁ POJ.	5357541
ČPP	2156012582
ČSOB	215005205
GENERALI	3000346820
HASIČSKÁ	15.20011.0004693
KOOPERATIVA	4156011615
SERVISNÍ POJ.	20150400
SLÁVIA	15/2722/350
TRIGLAV	I20150126035
UNIQA	3451083215/819
WÜSTENROT	2015002908

ZDROJ: (autor)

V tabulce můžeme vidět, jak jednotlivé pojišťovny označují škody zaregistrované v jejich systému. Každá pojišťovna má svůj vlastní způsob označování škodných událostí, pod kterými jsou dopravní nehody zaregistrované u jednotlivých pojišťoven. V tabulce jsou údaje čistě informativní pro představu čtenáře jak je možné i bez názvu pojišťovny skoro jednoznačně určit podle čísla pojišťovnu pod kterou je tato událost zaregistrována.

4.4 Uplatnění nároků

Při řešení dopravní nehody narazí na problémy i asistenční služba. Nejčastější příčinou vzniku takového problému dochází při uplatnění nároků jménem klienta. Klient při jedné dopravní nehodě uplatňuje nárok na více položek, z čehož postupně na každé položce z důvodu šetření pojišťoven naskakují nedoplatky vůči poškozenému při dopravní nehodě. V konečném důsledku při doložení veškeré dokumentace postupně k proplacení dojde. Ale určitě za zmínku stojí že se jedná o běh na dlouhou trať. Může nastat, že pojistné

plnění pojišťovna odsouhlasí a pošle až po čtvrt roce. Nyní se seznámíme s jednotlivými položkami, u kterých uplatňujeme nárok na jeho proplacení:

- Odtažení havarovaného vozidla,
- Oprava havarovaného vozidla,
- Půjčovné za náhradní vozidlo,
- Újma na zdraví,
- Znehodnocení vozidla.

Při uplatnění škody prochází likvidátoři jednotlivé škody a hledají položky, které nemůžou souviset s dopravní nehodou a tak minimalizovali náklady pojišťoven. Do jisté míry to dává určitý smysl z důvodu, že v dnešní době se každý člověk snaží z minima vytěžit maximum. Tento stav můžeme sledovat na vzrůstajícím počtu pojistných podvodů.

Z pravidla se náklady na pojistné plnění snaží snížit na minimum, aby co nejvíce zůstalo pojišťovně. Každý z nás se může bránit, otázkou zůstává jestli to zvládneme bez cizí pomoci. Za pomoc asistenční služby se neplatí a proto, aby jsme se nad tímto mohli určitě pozastavit a neházet všechny firmy podnikající v této džungli do jednoho pytle. Šetřeme si svůj drahocenný čas, který dokážeme využít plnohodnotně a ponechejme věci osobám, které tomu nejen rozumí, ale věnují se tomu denně několik hodin.

4.5 Oprava automobilu

Vozidlo se dostává do servisu ať už autorizovaného nebo neautorizované na základě rozhodnutí klienta. Mobilní technik předem informuje na místě dopravní nehody klienta o možnostech kdy je vozidlo možné nechat opravit v autorizovaném servisu a kdy nikoliv. V době, kdy pojišťovny stlačují své výdaje za každou cenu na minimum, velké množství starších aut jest označováno za totální škodu, a proto si tady rozebereme konkrétně jeden případ škodní události, kdy pojišťovna označila u havarovaného vozidla, že se jedná o totální škodu a po telefonické dohodě s majitelem vozu byl proveden nesouhlas s totální škodou. Následně asistenční služba vysvětlila klientovi postup, jaké jsou možnosti, a majitel vozidla trval na opravení svého vozu. Následující obrázek zobrazuje naši názornou ukázku nabouraného vozidla, které je možné opravit i když pojišťovna má jiný názor než asistenční služba spolu s majitelem.

Obr. 19. Vozidlo poškozené po dopravní nehodě.

ZDROJ: (autor)

Pro správnou představu si vyčíslíme v první řadě totální škodu, kterou odhadla pojišťovna. Obecní cena vozidla tzv. aktuální hodnota vozidla před dopravní nehodou dle tabulkových hodnot pojišťoven byla stanovena na částku 150 000Kč. Tato částka je rozdělena na dvě části a postup určený obou cen je následující. Abychom znali obě částky, pojišťovna po určení totální škody nabídne vozidlo v aukci a čeká, za jakou částku se dané vozidlo v havarovaném stavu vydraží. Po skončení této aukce je známa nejen druhá část tzv. hodnota "vraku" ale i částka, kterou vyplácí pojišťovna na opravu. V našem případě se vozidlo v tomto stavu vydražilo za 89000Kč z čehož vyplívá, že pojišťovna doplatí pouze zbytek částky do obecní ceny. V našem případě pojišťovna vyplácí částku 61000Kč v první fázi a ve druhé fázi v případě, že majitel bude souhlasit s prodejem vozidla, kupující doplatí 89000Kč aby obdržel tzv. hodnotu vozidla.

Náš případ ale je specifický z důvodu, že vozidlo není bourané až do stavu totální škody neopravitelné a majitel trvá na opravě svého vozidla. Jak již bylo zmíněno, pojišťovna zasílá částku 61000Kč a za tyto peníze má prostor majitel si vozidlo opravit. Většina lidí vůbec netuší, že mají i jinou možnost a za pomocí asistenční služby tento majitel o vozidlo nepřijde a bude jezdit vesele dál. Mnozí z vás si hned pokládají otázku "Jak je možné? Jaký by měl být postup?".

V době kdy majitel vozidlo chce opravovat stejně jak v našem případě a do protokolu od likvidátora se napíše nesouhlas s totální škodou, jelikož si jsme zcela jistí že dané vozidlo, je možné opravit do stavu, jaké bylo před dopravní nehodou tak víme, že je možné udělat předběžný rozpis prací, který zašleme na pojišťovnu a čekáme na povolení opravy. Po odsouhlasení se začne na vozidle pracovat a dávat ho zpátky do stavu automobilu.

Na následujícím obrázku můžeme vidět fotku automobilu po opravě po dopravní nehodě. Při porovnání fotky automobilu před opravou a po opravě si každý z nás dokáže spočítat, že opravit vozidlo do tohoto stavu nebylo možné za 61000Kč, které zaslala pojišťovna na opravu. Dle vystavené faktury se částka za opravu vyšplhala na 134 320Kč.

Obr. 20. Vozidlo po opravě po dopravní nehodě.

ZDROJ: (autor)

Každý si většinou pomyslí, jak hned rozdíl dané opravy, kterou zaplatila pojišťovna a cena na vystavěné faktuře nebude uhrazena pojišťovnou a hned si ji bude muset majitel doplatit ale opak je pravdou. Pojišťovna v případě, že jsou splněné podmínky, musí i takovou fakturu proplatit z důvodu že oprava vozidla nepřevyšuje jeho hodnotu z čehož vyplívá že se o totální škodu opravdu nejednalo.

Každý z nás, který má vlastní automobil, ví jak jsou všechny věci nákladné a jak by na tom člověk byl ztrátový, kdyby musel shánět stejné, a nebo podobné auto. Za částku, kterou většinou vyplácí pojišťovna, stejné ani podobné auto se nepodaří sehnat natož kou-

pit. V případech kdy si člověk nechá pomoct od asistenční služby, může byt spokojen nejen s tím že jeho vůz je v pořádku a dál jezdí ale i to že na daném vozidle všechno co opravoval dobře ví a nemusí mít tak strach kolik ho to bude ještě na opravách stát, kdyby dané vozidlo vyměnil.

4.6 Financování opravy automobilu

Financování opravy po dopravní nehodě většinou z pohledu zákazníka je až odstrašující. Je dostatek možností jak se vyhnout vynaložením vlastních financím. Často se můžete setkat s případy, kdy autoservis nezačne opravu vašeho vozidla do doby než u něj složíte zálohu na opravu vozidla hned z několika důvodů. Daný servis není profesionální a bude chtít za každou cenu vydělat stejně jako smluvní servisy pojišťoven. Další možností zůstává, že daný servis po vás bude chtít zaplatit celou fakturu za opravu a bude trvat na tom aby jste si veškeré nároky uplatňoval na pojišťovně viníka.

Zase nejjednodušší a nejspolehlivější cestou zůstává řešení přes asistenční službu hned z několika důvodu, které si nyní vyjmenujeme:

- Není nutné složení jakékoliv zálohy,
- Vozidlo se po schválení majitelem ihned opravuje,
- Veškeré díly na opravu a další věci hradí asistenční služba,
- Nečeká se na žádný krycí dopis z pojišťovny,
- V době kdy je vozidlo opravené si jej majitel ihned vyzvedává.

Zaručeně jsou i další možnosti za zmínku ale stojí určitě jen tyto hlavní. Zamyslete se, co je i pro vás výhodnější. Nepřemýšlejte jen nad tím, co kolem slyšíte. V dnešní době finance hrají v každém životě velkou roli a mnozí z nás místo investice do pojišťovny dokazují peníze investovat tak, aby se jim z dané investice vrátil zisk a ne aby se modlil, jestli zrovna vám pojišťovna zaplatí celou fakturu a nebude bude nutné se s ní den co den dohadovat.

4.7 Právní zastoupení

Poslední služba nabízená asistenční službou je právní zastoupení. I v případě banální nehody, můžeme narazit na velmi vynalézavé lidi, kteří na místě dopravní nehody svoji vinu uznají, ale následně po sepsání záznamu o dopravní nehodě ihned řeší vzniklou situaci přes právníka. I když jde často o jednoznačnou nehodu tak se setkáváme i s případy kdy se

nakonec viníkovi podaří zprostit viny a poškozený účastník, který nemá havarijní pojištění musí, svoji škodu hradit z vlastní kapsy. Právní zastoupení se nevztahuje pouze na řešení nehody, ale zaštiťuje všechny možnosti spojené s dopravní nehodou.

Tato pomoc se nejvíc hodí poškozeným v případech, kdy pojišťovna odmítá zaplatit fakturu za opravu vozidla a v těsném závěsu jde o případy, kdy dojde ke škodě na zdraví nebo úmrtí při dopravní nehodě. Veškeré právní zastoupení je bezplatné stejně všechny nabízené služby asistenční službou.

Spolu s řešením problémů výše uvedené problematiky spadají do těchto služeb i řešení dopravní nehody u správního řízení a mnoho dalších možností, které se až tak často nevyskytují.

Veškeré služby zmiňované v této kapitolu budou prakticky uplatňované v případové studii, kterou se budeme zabývat v praktické části. Půjde o studii zaměřenou na dopravní nehodu, při které zasahují všechny složky integrovaného záchranného systému. Jeden z účastníků si přivolá soukromou asistenční službu, na kterou v rodině dostane doporučení a ta bude aplikovat jejich zaběhnutý postup pro likvidaci vzniklé mimořádné události.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 PŘÍPADOVÁ STUDIE VYUŽITÍ ASISTEČNÍ SLUŽBY PŘI DOPRAVNÍ NEHODĚ

V praktické části se zaměříme na případovou studii, na které si ukážeme, jak nejlíp můžeme využít asistenční službu při dopravní nehodě. Rozebráním konkrétní případové studie daleko snadněji pochopíme funkci těchto služeb, kdy i větší část společnosti po přečtení studie pochopí, že jde o službu bezplatnou a pro účastníky výhodnou bez jakéhokoliv možného rizika. Praktická část navazuje na teoretickou část, kdy se odkazujeme na kapitolu, která popisuje všechny nabízené služby asistenční službou. Tyto služby využijeme a rozebereme tyto služby z pohledu asistenční služby.

Pro praktickou část byla zvolená případová přímo, při které zasahují veškeré složky IZS z důvodu správného zapojení asistenční služby do řešení dopravní nehody. Cílem bylo čtenářům dokázat, že i výjezdoví technici musí na místě dopravních nehod dodržovat určité pravidla a nepřekážet jednotlivým složkám IZS při likvidaci mimořádné události. Základním cílem firmy, zabývající se podnikáním v oboru asistenčních služeb nesmí byt za každou cenu zisk. V případech, kdy jde převážné o zisk, dochází k pošpiňování daného řemesla. Cílem těchto služeb musí byt v první řadě spokojený zákazník.

5.1 Popis události

Popis případové studie jsme si na úvod zobrazily na mapě pro lepší představu. Na mapě můžeme vidět, že daná událost se stala na hlavní spojce mezi silnicí I/55 a centrem města Napajedel. Dané místo je velmi frekventované z důvodu že nespojuje jen silnici první třídy I/55 mezi Otrokovicemi a Uherským hradištěm ale umožňuje se dostat i jinou cestou do Uherského hradiště než přes silnici první třídy. Na fotografii můžeme vidět konkrétní místo dopravní nehody, které je zaznačeno červenou tečkou a šipkou poukázané na přesné místo v případě přehlédnutí.

Obr. 21. Dopravní nehoda v obci Napajedla na ulici Svatoplukova ze dne 18. 9. 2013.

ZDROJ: (autor)

Na tísňovou linku byla nahlášena dopravní nehoda dne 18.září.2013 v 9:02. Volající popisoval vzniklou mimořádnou událost, ke které byl vyslán nejen integrovaný záchranný systém. V tabulce vyobrazené níže, je rozebrán časový sled dané události spolu s popisem situace z místa dopravní nehody a veškerého průběhu.

Tab. 9. Popis události v časovém sledu.

ČAS	SITUACE
9:00	Vznik dopravní nehody mezi automobilovou cisternou a dvěma osobními automobily v obci Napajedla, ulici Svatoplukova dne 18.září.2013.
9:02	Hasičský záchranný sbor přijímá telefonát na tísňovou linku o vzniku mimořádné události a vyhlašuje poplach pro jednotky HZS. Po vyhlášení poplachu a posouzení situace, kterou volající popsal, dochází k vyslání na místo dopravní nehody i zbylé složky integrovaného záchranného systému.
9:03	Osoby, které se nacházejí poblíž a v místě dopravní nehody začínají pomáhat zraněným účastníkům dopravní nehody. Ve stejnou dobu kdy dochází k záchraně životů těmito osobami, dochází ke zpracování telefonátu informující o vzniku mimořádné události a na místo dopravní nehody vyjíždí jednotka hasičského záchranného sboru s technikou a vybavením pro likvidaci

	dopravních nehod.
9:05	Po vyslání HZS jsou informovány i ostatní složky integrovaného záchranného systému. Jde o zbylé složky, tedy o Zdravotnickou záchrannou službu a Policii České republiky.
9:06	Vyjíždí jednotky PČR a ZZS ze složek IZS. V daný čas velitel zásahu hlásí příjezd na místo dopravní nehody a podává hlášení operačnímu středisku. Po provedeném hlášení zahájí ihned průzkum s cílem: • indikovat a zachránit zraněné osoby, • rozdělit místo zásahu, pro vytyčení jednotlivých zón a prostoru. Po průzkumu bylo velitelovi zásahu potvrzeno o hlášené skutečnosti, tj. jedná se o dopravní nehodu cisterny převážející pohonné hmoty s dvěma osobními vozidly. Při této dopravní nehodě je zraněno 8 osob, které jsou z větší části zaklíněné ve vozidlech a bude nutné zahájit jejich vyproštění z havarovaných vozidel. Dále dochází k masivnímu úniku pohonných hmot z cisterny, které způsobuje kontaminaci vodní hladiny řeky Moravy. Náhodní kolemjdoucí informují o skutečnosti, že z vozidla byla jedna přepravovaná osoba katapultována do koryta řeky Moravy. Velitel zásahu vydává rozkaz k okamžitému zahájení záchranných prací. Vedoucí lékař spolu s osádkou RZS zahájí ve spolupráci s příslušníky jednotky požární ochrany stabilizaci zraněných osob. Vedoucí lékař určuje osoby, které mají být prioritně vyproštěny. V souběhu činností, příslušníci jednotek HZS provádí poskytování předlékařské první pomoci, vyprošťování zaklíněných osob, protipožární opatření, provizorní eliminaci úniku pohonných hmot z cisterny z disponibilních zdrojů. Následně dochází k příjezdu PČR z obvodních oddělení na místo události. Velitel zásahu dává rozkaz příslušníkům PČR k provádění evidence osob zasažených dopravní nehodou. V případě že to okolnosti umožní, dostávají i rozkaz k uzavření místa zásahu a odklonění dopravy od místa události. Z důvodu složitějšího zásahu, vydává velitel zásahu rozkaz veliteli jednotky stanice Uherské Hradiště k poskytnutí podpory již zasahujícím příslušníkům jednotek požární ochrany. Dochází k podpoře ve formě poskytování

	předlékařské první pomoci, vyprošťování zaklíněných osob, eliminaci úniku pohonných hmot z cisterny a ověření skutečnosti o osobě katapultované do vodního toku řeky Moravy.
9:14	Na místo dopravní nehody přijíždí asistenční služba firmy Tip-Auto s.r.o., která čeká mimo místo zásahu z důvodu provádění záchranných a likvidačních prací prováděné integrovaným záchranným systémem.
9:16	Velitel zásahu povolává do místa události psychologa a dokumentaristu. Tímto úkonem dochází k jejich okamžitému vyslání do místa události. Současně s povoláváním dalších osob k zásahu dorazila na místo dopravní nehody jednotka ze Zlína spolu s motorovým člunem na vodu. Velitel zásahu vydává rozkaz této jednotce podpořit ostatní jednotky, které již provádí záchranné práce. Jednotka motorového člunu ihned umisťuje člun na vodu a zahajuje pátrání po katapultované osobě do vodního toku. Během vyprošťování osob dochází zároveň již k předávání již vyproštěných osob do ZZS. Zároveň PČR dostává rozkaz od velitele zásahu k zajištění zastavení lodní dopravy v místě zasažené únikem pohonných hmot z cisterny.
9:18	Z důvodu závažnosti vzniklé dopravní nehodou, velitel zásahu zřizuje štáb. V danou chvíli vydává rozkaz k zřízení norných stěn, přes řeku Moravu a instalaci olejového separátoru. Veškeré tyto kroky jsou prováděné z důvodu maximálního možného rozsahu zachytit masivní únik pohonných hmot.
9:27	Velitel zásahu povolává na místo události ostatní dotčené subjekty veřejné správy. Informuje a žádá o dostavení se na místo události územně příslušný vodoprávní úřad, Českou inspekci životního prostředí, Povodí Moravy, Statní plavební správu. Na místě události se hlásí psycholog spolu s dokumentaristou. Psycholog ihned poskytuje psychosociální pomoc a dokumentarista na základě rozkazu velitele zásahu alokuje informace a v místě určeném je předává sdělovacím prostředkům. Po příjezdu zástupce vodovodního úřadu předává velitel zásahu řízení prací ve smyslu likvidace havárie ohrožující jakost vod.
9:55	Norná stěna je aktuálně nainstalována a dochází k zajištění omezení masiv-

	ního šíření pohonných hmot. Zástupce Státní plavební správy zajišťuje informování účastníků plavebního provozu o zastavení plavby v daném úseku. Olejový separátor je nainstalován taktéž, je započato filtrování směsi vody a uniklých pohonných hmot olejovým separátorem.
10:05	Velitel zásahu informuje operační středisku o vyproštění všech přeživších osob. Všechny osoby byly předány do péče ZZS a transportovány do zdravotnických zařízení. Zástupce České inspekce životního prostředí zajišťuje zanesení dopravní nehody do centrální evidence havárií a dále zajišťuje dozor nad havárií ohrožující jakost vod. Dozor nad havárií provádí společně s vodoprávním úřadem, který zajistil přes asanační společnost odběr a likvidaci vyfiltrovaného zbytku z olejového separátoru.
11:30	Velitel zásahu kontroluje místo zásahu z důvodu existence sekundárních rizik.
11:40	Velitel zásahu vydává rozkaz k ukončení prací a úklidu věcných prostředků do vozidel, které provádí složky integrovaného záchranného systému.
11:42	Asistenční služba komunikuje s rodinami účastníků dopravní nehody a seznamuje je s možnostmi řešení vzniklé situace.
11:50	Velitel zásahu vydává rozkaz k odjezdu složek IZS, které se přesunují zpátky na základny.
11:55	Místo dopravní nehody je předáno PČR, konkrétněji skupině dopravních nehod k dalšímu šetření příčiny nehody.
11:56	Asistenční služba čeká na povolení od PČR na odtažení vozidel a případné další úkony spojené s likvidací dopravní nehody v rámci pojišťovny.
12:55	Zahájení nakládání havarovaných vozidel odtahovými vozidly a ukončení šetření příčiny dopravní nehody ze strany Policie České republiky.
13:45	Komunikace plně průjezdná. Provoz znovu obnoven.

ZDROJ: (autor)

Asistenční služba zajišťuje pomoc všem účastníkům dopravní nehody. Podle prvotních informací, je zahájeno řízení o míře zavinění na řidiče nákladního automobilu převá-

žejícího pohonné hmoty. Podle zanechaných stop jak na vozovce tak na vozidlech, bylo možné odhadnout již od začátku, že řidič nákladního vozidla zavinil tuto dopravní nehodu. S největší pravděpodobností šlo o mikrospánek. Po následném probuzení a leknutí došlo k převrácení jeho vozidla na bok a poškození projíždějících vozidel v protisměru.

5.2 Činnost integrovaného záchranného systému

Složky IZS jsou povolány na místo dopravní nehody pro záchranné a likvidační práce. Při vzniku dopravní nehody jsou stejně jako u většiny mimořádných událostí povolané složky IZS. Podle závažnosti, operační důstojník posoudí, o jak moc závažnou událost se jedná a ihned na místo vzniku mimořádné události povolává složky potřebné pro likvidaci dané události. V případě naší případové studie, kdy došlo k dopravní nehodě mezi automobilem cisterny spolu s dalšími dvěma osobními vozidly, bylo nutné povolat veškeré složky integrovaného záchranného systému, z důvodu vzniklého nebezpečí nejen nehodou ale i kontaminací vodního toku. Každá ze složek integrovaného záchranného systému plní při záchranných a likvidačních prací své úkoly, které jsou pro danou složkou předem určeny pro likvidaci dopravních nehod.

5.2.1 Hasičský záchranný sbor

Hasičský záchranný sbor zasahuje u 96% mimořádných událostí, proto jí bylo uděleno místo hlavní zasahující složky. Při záchranných a likvidačních prací u vzniklé dopravní nehody byla tato složka jako první. Jednotlivé složky IZS mají jasně definované úkoly, které má HZS na starosti. Nyní si uděláme výpis úkolů, které měl na starosti Hasičský záchranný sbor na místě dopravní nehody mezi automobilovou cisternou a dvěma osobními vozidly:

- Zabezpečení koordinace činnosti složek IZS,
- Vyžadování nasazení sil a prostředků,
- Zabezpečení protipožární ochrany,
- Vyprošťování zaklíněných osob,
- Poskytování předlékařské první pomoci,
- Pomoc při ošetřování zraněných,
- Poskytování psychosociální pomoci,
- Eliminaci uniklých pohonných hmot na vodní hladině,
- Úklid povrchu komunikace a přírodního prostředí,

- Vyhledávání potenciálně utonulých osob pod vodní hladinou pomocí vodního sonaru,
- Záchrana osob z vodní hladiny,
- Zabezpečení vyrozumění všech dotčených subjektů,
- Zabezpečení sil a prostředků dle poplachových plánů a požadavků velitele zásahu,
- Poskytování informací mediím ve spolupráci s vodoprávním úřadem.

5.2.2 Policie České republiky

Stejně jako HZS má i složka PČR své úkoly, které musí splnit, aby integrovaný záchranný systém pracoval tak jak je to v plánech pro záchranné a likvidační práce. S těmito úkoly se nyní seznámíme, které musela složka PČR na místě dopravní nehody plnit:

- Zabezpečení místa zásahu proti vstupu nežádoucích osob,
- Realizace úplné uzávěry komunikace a mostu,
- Uzavření vodní cesty na řece Moravě, včetně vstupu osob do prostoru vodní cesty, kde bude prováděna zásahová činnost,
- Řízení dopravy v místě nehody,
- Odklon dopravy na náhradní objízdnou trasu,
- Evidence osob zasažených mimořádnou událostí,
- Poskytování informací příbuzných ranněných osob,
- Šetření příčiny vzniku dopravní nehody.

5.2.3 Zdravotnická záchranná služba

Poslední základní složkou zasahující na místě dopravní nehody byla zdravotnická záchranná služba, která podle délky úkoly vypadá jako potřebná minimálně ale opak je pravdou. Můžeme tuto složku integrovaného záchranného systému zařadit na stejně důležité jako všechny složky integrovaného záchranného systému. Úkoly, které musí ZZS splnit na místě dopravní nehody jsou následující:

- Poskytování přednemocniční neodkladné péče raněným osobám,
- Třídění raněných osob podle závažnosti zranění,
- Odvoz raněných do nemocničních zařízení.

5.2.4 Ostatní orgány

Vyřešit trochu závažnější dopravní nehodu za pomoci pouze základních složek integrovaného záchranného systému je poněkud neřešitelný problém. V případech jako nastal při likvidaci naší případové studie je nutné povolat z integrovaného záchranného systému spolu se základními složkami i část složek z ostatních. Vede nás k tomu hned několik důvodu. Jedním z důvodu je pohled laika, kdy vidí, že i přes různá cvičení není možné, aby základní složky zvládli kompletní likvidaci bez pomoci složek, které tomu nejen rozumí, jelikož se v dané problematice den co den pohybují, ale taky z pohledu kolik by toho museli jednotliví velitelé mít nastudované. V našem případě si velitel zásahu Hasičského záchranného sboru povolal na místo události dotčené územně a věcně příslušné subjekty:

Vodovodní úřad - řízení prací při havárii ohrožující jakost vod dle zákona o vodách.

Státní plavební správa - informování účastníků plavebního provozu o omezení nebo zastavení plavby v daném úseku.

Povodí Moravy - spolupracovat při zneškodňování havárií na vodním toku. Povodí Moravy povoláno z důvodu vlastnického práva.

Česká inspekce životního prostředí - Zanést nehodu do centrální evidence havárií. Provádět dozor nad havárií ohrožující jakost vod ve spolupráci s vodoprávním úřadem.

5.3 Základní rámec činnosti asistenční služby

Po vzniku dopravní nehody a nahlášení této události na tísňovou linku, bylo místo dopravní nehody označené na webovém portálu Jednotného systému dopravních nehod z důvodu vyznačení objízdné trasy pro placené služby u navigací. Asistenční služba pracující s tímto webem na základě svého systému, vysílá na místo dopravní nehody nejbližšího mobilního technika. Mobilní technik obdrží od svého dispečinku většinou zprávu na svůj mobilní telefon s údaji, kde se dopravní nehoda stala a od kdy do kdy bude toto místo omezeno. Mobilní technik přijede na místo dopravní nehody, kdy v případě, že se jedná o lehkou dopravní nehodu, pomůže účastníkům s označením místa dopravní nehody.

V naší případové studii z důvodu závažnosti dopravní nehody nezasahuje nijak do záchranných a likvidačních prací složek integrovaného záchranného systému a stojí ve vymezeném úseku pro veřejnost. Po splnění úkolů jednotlivých složek integrovaného záchranného systému nebo případně povolení vstupu začne technik pomáhat příbuzným, kteří přijedou na místo dopravní nehody se postarat o havarované vozidlo. Po vysvětlení veš-

kerých možností a potvrzení majitele případně blízké osoby že mají zájem tuto vzniklou událost řešit za pomoci asistenční služby, dochází k prvotním krokům ze strany asistenční služby zajišťování nejen odtažení havarovaného vozidla ale i přistavení náhradního automobilu. Veškeré služby jsou hrazené z povinného ručení pachatele dopravní nehody.

6 ŘEŠENÍ DOPRAVNÍ NEHODY Z POHLEDU ASISTEČNÍ SLUŽBY

V této kapitole se zaměříme na řešení dopravní nehody z pohledu asistenční služby. Od základních právních úkonů přes zajištění havarovaného vozidla až po předání opraveného vozidla klienta.

6.1 Základní právní úkony

Aby bylo možné jednat za klienta s pojišťovnou a řešit jeho jménem vzniklou událost je nutné sepsání určitých smluv pro jednodušší práci asistenční služby. V následujících bodech si rozebereme jednotlivé typy smluv, které klient podepisuje na pobočce asistenční služby.

6.1.1 Plná moc

Plná moc je nezbytná pro zastupování klienta na pojišťovně a provádění patřičných kroků jeho jménem. Po podepsání plné mocí má asistenční služba možnost provádět následující úkony vůči pojišťovně:

- Nahlášení pojistné události a komunikaci s pojišťovnou,
- Zajištění prohlídky rozsahu poškození vozidla a pořízení jeho fotodokumentace likvidátorem pojišťovny, popř. v ojedinělých případech soudním znalcem,
- Provedení kompletace dokumentů nezbytných k likvidaci příslušné pojistné smlouvy,
- Převzetí pojistného plnění jménem zastoupeného, kdy dochází k převzetí pojistného plnění uplatněných nároků vůči pojišťovně a to na účet asistenční služby z důvodu financování veškerých kroků spojených s likvidací vzniklé pojistné události.

Úkony, které provádí poskytovatel s pojišťovnou, se liší podle množství služeb, které chce zákazník využít. Někteří klienti si nechají pomoct pouze s odtahem vozidla, jiný si zapůjčí pouze náhradní vozidlo, a nebo chce zajistit pouze servis svého vozu. My jsme si popsali nejrozsáhlejší plnou moc, která se využívá při kompletním řešení dopravní nehody přes asistenční službu.

6.1.2 Dohoda o opravě nebo případné likvidaci automobilu

Předmětem dohody se zavazuje poskytovatel asistenční služby k zákazníkovi, že zajistí potřebné úkony směřující k provedení odtahu vozidla z místa dopravní nehody,

opravy poškozeného vozidla, zajištění náhradního vozidla po dobu opravy a převoz osádky vozidla zákazníka do místa jejich bydliště nebo do místa k převzetí náhradního vozidla. Tato dohoda je sepsána formou náhrady velmi známého zakázkového listu v servisu. V případě že se jedná o neopravitelnou totální škodu a majitel s daným postupem souhlasí, že vozidlo se nebude opravovat má poskytovatel asistenčních služeb podepsaný i papír pro případný prodej nebo ekologickou likvidaci havarovaného vozidla. Tato možnost je konzultována s majitelem vozidla, který o všech těchto krocích rozhoduje v případech, kdy není jiná možnost.

6.1.3 Smlouva o poskytnutí náhradního vozidla

Tato smlouva slouží zároveň i jako předávací protokol. Mezi smluvními stranami je poskytovatel asistenční služby a majitel poškozeného vozidla označen jako nájemce náhradního vozidla. Daná smlouva obsahuje údaje o náhradním vozidle jako jsou:

Tab. 10. Vyplnitelné údaje o zapůjčeném náhradním vozidle ve smlouvě.

Tovární značka:	Škoda	**SPZ:**	4Z6 9010
Typ:	Octavia	**Rok výroby:**	2013
VIN:	TMBDA41Z21632111	**Typ paliva**	Nafta
Počátek převzetí:	8.6.2015	**Stav tachometru:**	56 122
Stav vozidla:	NEPOŠKOZENO	**Stav nádrže:**	40%
Povinná výbava:	Rezerva, klíč na matice, autorádio, dálniční známka, autolékárnička, hever, výstražný trojúhelník, reflexní vesta, náhradní žárovky.		

ZDROJ: (autor)

Veškeré smlouvy, podepisující se mezi poskytovatelem a klientem se provádí ve dvou vyhotovení. Podepsáním těchto smluv je klient o všem potřebném informován telefonicky. Poslední povinností, kterou musí majitel vozidla splnit, je okopírovat a nebo naskenovat velký technický průkaz ze všech stran a dodat na adresu asistenční služby. Je možné tyto potřebné doklady poslat poštou, a nebo elektronicky na email. Záleží co je pro klienta praktičtější.

6.2 Zajištění vozidla

Po vyplnění a podepsání smluv, následuje zajištění havarovaného vozidla. Po zaměření všech vzdáleností potřebné pro přesné zakreslení dopravní nehody dává policista zpracovávající dopravní nehodu pokyn k odklízecím pracím.

6.2.1 Na místě dopravní nehody

Na místě dopravní nehody zůstává mobilní technik asistenční služby, který čeká od doby, kdy přijede na místo dopravní nehody do doby než je obdrží pokyn že je možné provádět nákladku havarovaných vozidel. Tento pokyn obdržíme od policisty zpracovávající tuto dopravní nehodu. Ve většině případu je nutné po naložení havarovaného vozidla na nákladní automobil odtahové služby přivolat ještě příslušníka policie. Policista provede nafocení havarovaného vozidla potom co je poškození na daném vozidlo daleko lépe vidět a pro pojišťovnu velmi důležité pro případné dokazování, které poškození z této dopravní nehody je a které nikoliv. Než nákladní automobil odtahové služby odveze havarované vozidlo, dojde za asistence majitele k vystěhování potřebných věcí, které si majitel vyžádal k vyložení a předání rodinnému příslušníkovi.

6.2.2 Následný postup zajištěného vozidla

Vozidlo máme naložené na odtahové službě a nyní je možné provést přepravu havarovaného vozidla na nejbližší pobočku asistenční služby. Daný objekt musí byt řádně zabezpečen fyzickou ostrahou nebo kamerovým systémem tak aby bylo vozidlo dostatečně hlídané a nemohlo dojít k jeho dalšímu poškození nebo rozebrání. Po složení vozidla na parkovišti asistenční služby, dojde k dalším krokům.

6.3 Přistavení a předání náhradního vozidla

Přistavení náhradního vozidla účastníkovi dopravní nehody se provádí nejčastěji ve třech různých formách. Nejčastější a zároveň i naše současná situace je přistavení náhradního vozidla do místa dopravní nehody, kdy toto vozidlo přebírá za majitele havarovaného vozidla někdo z rodinných příslušníků. K tomu, aby bylo možné předat vozidlo se sepíšou povinnou údaje do nájemní smlouvy jako je tovární značka, typ vozidla, stav nádrže, stav kilometrů atd. Překontroluje se poškození na vozidle aby měl klient jistotu, že různé odřeniny na vozidle nebude muset při vracení hradit. V poslední řadě dojde ke kontrole povinné výbavy a následně je se s vozidlem vydat kam potřebujeme.

Dalšími možnosti pro předání náhradního vozidla poskytované asistenční službou je přistavení vozidla do míst, kde si klient určí. V našem případě se počítalo z důvodu zranění, že se bude vozidlo přistavovat do nemocničního zařízení aby bylo možné se dostat následně z nemocnice na adresu, kde majitel bydlí nebo přebývá. Poslední možností bývá vyzvednutí náhradního vozidla přímo pobočce asistenční služby aby majitel vozidla měl nejen přehled, kam se jeho vozidlo převáží ale aby věděl kde se může jezdit osobně informovat o stavu řešení jeho dopravní nehody jakožto účastník.

6.4 Závěr služby

Po předání náhradního vozidla klientovi je další položkou ve frontě nahlášení dopravní nehody na viníkovu pojišťovnu. V našem případě nahlášení na Českou kancelář pojistitelů z důvodu že se jedná o zahraničního klienta. Česká kancelář pojistitelů tuto škodní událost přiřadí k likvidaci jedné z trhu českých pojišťoven, která škodu dostane k likvidaci.

Po nahlášení dojde i k objednání mobilního technika dané pojišťovny pro zajištění prohlídky havarovaného vozidla likvidátorem a provedení zápisu o poškození. Následně je možné havarovanou část vozidla rozdělat a objednat likvidátora na druhou prohlídku a nafocení poškozených dílů, které nebyly při první prohlídce viditelné. V případě, že i ve druhé prohlídce se zapomene do zápisu zapsat nějaké díly, které se objeví jako poškozené, je možné dovolat i třetí prohlídku.

V době, kdy je vozidlo prohlédnuté likvidátorem je vozidlo už ve stavu rozebraném na místech kde došlo k poškození, následkem dopravní nehody. Dle zápisu od likvidátora je předem stanovené, které díly jsou označené na výměnu , které se budou opravovat, a nebo jaké poškození nemohlo souviset s touto dopravní nehodou. Z důvodu že již máme veškerý soupis dílů potřebných k opravě havarovaného vozidla je nutné tyto díly objednat, aby bylo možné vozidlo předat do další fáze.

Veškeré objednané díly dorazily a karosář opravuje vozidlo, aby jej bylo možné nalakovat. Vozidlo odjíždí do lakovny opravené a poskládané z objednaných dílu v trochu lehčím stavu aby bylo možné provést důkladné a profesionální lakování. V případě že se vozidlo převáží do externí lakovny, provádí se tento přesun na odtahovém vozidle, aby se minimalizovalo riziko vznikající při přesunu havarovaného vozidla po vlastní ose.

Po kompletním nalakování všech dílů dle soupisu likvidátora se vrací toto vozidlo zpátky na dílnu autoservisu, kde dochází k poskládání vozidla do provozuschopného stavu. Před vyvezením opraveného vozidla do finální fáze je nutné, aby spáry na opravovaném vozidle byly odladěné a vypadalo toto vozidlo na úrovni nejen kvalitou opravy ale i na pohled.

Poslední fází kdy je vozidlo opravené je nutné z hygienických důvodu, provést kompletní čištění havarovaného vozidla. V interiéru tohoto vozu se pohybuje nejen řidič odtahové služby, karosář, mechanik apod. Proto je nutné mít zajištěnou i tuto fázi, která označujeme jako tzv. třešničku na dortu. Vozidlo máme umyté a nachystané k předání.

Vozidlo prošlo důkladnou kontrolou nejen po vzhledové stránce, ale i po stránce technické zda veškeré světla apod. věci fungují jak mají. V případě že se objeví nějaká nesrovnalost, zjišťuje se, jestli je možnost vzniklého poškození z dopravní nehody nebo nikoliv. V případě že ano a nevšiml si daného problému ani likvidátor je možné objednat likvidátora na došetření této věci. V našem případě je opravené vozidlo v pořádku.

Jelikož klientovo vozidlo je opravené a nachystané po všech směrech dochází ke kontaktování majitele vozidla a poinformování, že jeho vozidlo je nachystané k předání. S majitelem se domluví na konkrétním místě i čase a vozidlo se předává po podepsání předávacího protokolu, že je vše v pořádku.

Tímto pro asistenční službu daný případ končí mezi vyřešenýma, odesílají se všechny vystavené faktury na pojišťovnu a čeká se na krycí dopis, aby byla škoda v co nejkratším možném časovém horizontu uhrazena na účet firmy poskytující asistenční službu.

Veškeré služby nabízené asistenční službou jsou bezplatné a hrazené pouze ze zákonného pojištění vozidel, které dopravní nehodou zaviní. Nenechte se sebou manipulovat a využívejte veškerých svých práv, když vydáváte ročně pojišťovnám nemalé sumy.

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo zpracovat rešeršní studii na danou problematiku se zaměřením se na obecné teoretické východisko a monografii. Definovali jsme postavení asistenčních služeb, kdy současně docházelo i k analyzování právních aspektů v rámci v řešení a likvidací lehkých havárií. Diplomová práce se zabývá případovou studií, která seznamuje čtenáře s možnostmi, které nabízí asistenční služby z pohledu právního a procesního.

Teoretická část práce je zaměřena na seznámení s možnostmi nabízené asistenčními službami na místě dopravní nehody. Jednotlivé možnosti jsou popsány a vysvětleny pro správné pochopení co si pod jednotlivými službami představit. Teoretické poznatky z uvedené části práce jsou následně aplikované do případové studie, kdy využíváme asistenčních služeb při dopravní nehodě.

Praktická část práce je primárně rozdělena na dvě části, kdy v první části se zabýváme kompletním rozborem případové studie a následně se seznamujeme s řešením dopravní nehody z pohledu asistenční služby. Při aplikování jednotlivých služeb do případové studie jsme seznámily čtenáře se všemi možnostmi, které jsou pro poškozené účastníky dopravních nehod bezplatné a zákonem stanovené. V případech, kdy jsou už tak poškození lidi odrazování od těchto služeb, můžeme sledovat pouze z pohledu výdělku na lidech, kteří potřebují opravdovou pomoc. Velmi malé procento z nás si dokáže představit po poškození vlastního vozidla, které bude následně stát minimálně týden v servise život bez vozidla. Proto není zrovna na místě házet všechny asistenční služby do jednoho pytle. Každý člověk má svůj vlastní úsudek od narození a měl by byt při hodnocení takových služeb nestranný, nikoliv po přečtení prvních novin, nebo shlédnutí první reportáže si udělat obrázek na všechny asistenční služby že jsou to podvodníci, u kterých si zaplatíte z vlastní kapse nejen za opravu vašeho vozidla, ale i za náhradní vozidlo. Veškeré tyto informace můžeme označit za placenou reklamu pojišťoven proti asistenčním službám, kdy při odrazení jen stovky klientů dochází k zaplacení této kampaně a hradíme ji opět my, kteří si platíme zákonné pojištění a nevyužíváme veškeré své práva, na které máme nárok.

Každý z nás nemůže být odborníkem na všechno, a proto přenechejme daný problém odborníkům v daném odboru. Tito lidé, kteří podobné problémy řeší denně několikrát, ví moc dobře jak v konečném důsledku uspokojit klienta, aby byly obě strany spokojené.

V poslední řadě si určitě říkáte, z čeho soukromé asistenční služby poskytující veškeré služby bezplatně žijí. Tyto firmy mají zajištěný příjem ze zapůjčených náhradních vozidel, které poškozený účastník z dopravní nehody využívá, a pojišťovna jej musí ze zákona proplatit.

V této diplomové práci nezastupuji firmu Tip-Auto s.r.o., ale pouze sebe samého a vlastní zkušenosti z dané problematiky, které se věnuji denně nespočet hodin. Při řešení dopravních nehod a zařizování těchto služeb vždy vystupuji jako fyzická osoba a případné problémy beru na své triko. Proto při řešení vzniklé události radím vždy pro dobro lidí a nikoliv jen za firmu, kterou aktuálně zastupuji.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

[1] *PORADA, Viktor. Silniční dopravní nehoda v teorii a praxi. Praha: Linde, 2000, Vysokoškolské právnické učebnice. ISBN 80-720-1212-6*

[2] *ŠIROKÝ, Jaromír a kol. Základy technologie a řízení dopravy. Pardubice: Univezi ta Pardubice, 2005. ISBN 80-85630-29-9.*

[3] *Napravo* [online]. 2011. [cit. 2015-05-14]. Dostupné z: http://www.napravo.cz/nejcastejsi_priciny_dopravnich_nehod.html

[4] *Policie České republiky* [online]. 2015. [cit. 2015-05-14]. Dostupné z: http://aplikace.policie.cz/statistiky-dopravnich-nehod/

[5] LUKÁŠ, Luděk a kolektiv. *Bezpečnostní technologie, systémy a managment VI*. Zlín: VerBuM, 2014. ISBN 978-80-87500-57-6.

[6] VILÁŠEK, Josef, Miloš FIALA a David VONDRÁŠEK. *Integrovaný záchranný systém ČR na počátku 21. století*. 1. vyd. V Praze: Karolinum, 2014, 189 s. ISBN 978-802-4624-778.

[7] LUKÁŠ, Luděk. *Informační podpora integrovaného záchranného systému*. 1. vyd. V Ostravě: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, 2011, 182 s. Spekt rum (Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství). ISBN 978-80-7385-105-7.

[8] HANUŠKA, Z. *Obce a integrovaný záchranný systém: školení ke krizovému řízení v podmínkách krajského úřadu.* Praha: MV - generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, 2003.

[9] Zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a změnách některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: Sbírka zákonů. 2000.

[10] Policie České republiky. *Etický kodex Policie České republiky*. 2015, (1). DOI: PČR. Dostupné také z: http://www.policie.cz/clanek/eticky-kodex-policie-ceske-republiky.aspx

[11] Hasičský záchranný sbor ČR. *Základní poslání a služební slib*. 2015, (1). Dostupné také z: http://www.hzscr.cz/clanek/uvod-hasicsky-zachranny-sbor-cr-zakladni-poslani.aspx

[12] Zdravotnická záchranná služba. *Základní informace* [online]. 2015 [cit. 2015-05-20]. Dostupné z: http://www.zzszlin.cz/?controller=page&action=show&id=63

[13] KROUPA, Miroslav a Milan ŘÍHA. *Integrovaný záchranný systém.* 1. vyd. Praha: Armex, 2005, 111 s. Skripta pro střední a vyšší odborné školy. ISBN 80-86795-14-4.

[14] GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HASIČSKÉHO ZÁCHRANNÉHO SBORU ČR. *Hasičský záchranný sbor České republiky* [online]. [cit. 20.5.2015]. Dostupný na WWW: http://www.hzscr.cz/hasicky-zachranny-sbor-ceske-republiky.aspx

[15] POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. *Policie České Republiky* [online]. [cit. 20.5.2015]. Dostupný na WWW: http://www.policie.cz/policie-cr.aspx

[16] ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA ZLÍNSKÉHO KRAJE. *Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje* [online]. [cit. 20.5.2015]. Dostupný na WWW: http://www.zzszlin.cz/

[17] Zákon č. 238/2008 Sb., o Policii České republiky.

[18] Zákony pro lidi. *Zákony pro lidi* [online]. 2015 [cit. 2015-05-23]. Dostupné z: http://www.zakonyprolidi.cz/

[19] MV - generální ředitelství HZS ČR,. *Katalogový soubor typové činnosti složek IZS STČ 08/IZS* [online]. 2009 [cit. 2015-05-24]. Dostupné z: http://www.hzscr.cz/soubor/stc-08-dn-uplna-pdf.aspx

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

DN	Dopravní nehoda
HZS	Hasičský záchranný sbor
HZSČR	Hasičský záchranný sbor České republiky
IZS	Integrovaný záchranný systém
MU	Mimořádná událost
OA	Osobní automobil
PČR	Policie České republiky
RZS	Rychlá záchranná služba
SPZ	Státní poznávací značka
ZZS	Zdravotnická záchranná služba

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Silniční doprava ve Zlíně na křižovatce Dlouhá, Tř.T.Bati a Osvoboditelů. 13
Obr. 2. Dopravní nehoda mezi dvěma osobními vozidly se zraněním. 15
Obr. 3. Příčiny dopravních nehod z Policejních statistik ze dne 2. 5. 2015. [4] 18
Obr. 4. Následky dopravních nehod z Policejních statistik ze dne 2. 5. 2015. [4] 19
Obr. 5. Struktura integrovaného záchranného systému. [7] 23
Obr. 6. Znak Hasičského záchranného sboru České republiky. [14] 24
Obr. 7. Znak Policie České republiky. [15] 25
Obr. 8. Znak Zdravotnické záchranné služby Zlínského kraje. [16] 27
Obr. 9. Rozložení dopravních prostředků varianta 1. [19] 31
Obr. 10. Rozložení dopravních prostředků varianta 1 reálné situace. [19] 31
Obr. 11. Rozložení dopravních prostředků varianta 2. [19] 32
Obr. 12. Rozložení dopravních prostředků varianta 2 reálné situace. [19] 32
Obr. 13. Rozložení dopravních prostředků varianta 3. [19] 33
Obr. 14. Rozložení dopravních prostředků varianta 3. reálné situace. [19] 33
Obr. 15. Odtahový speciál. 46
Obr. 16. Poškozené vozidlo poškozeného účastníka. 47
Obr. 17. Náhradní vozidlo poskytnuté asistenční službou zákazníkovi. 48
Obr. 18. Online formuláře pro hlášení škod. 49
Obr. 19. Vozidlo poškozené po dopravní nehodě. 52
Obr. 20. Vozidlo po opravě po dopravní nehodě. 53
Obr. 21. Dopravní nehoda v obci Napajedla na ulici Svatoplukova ze dne 18. 9. 2013. 58
Obr. 22. Euroformulář neboli záznam o dopravní nehodě. 79
Obr. 23. Potvrzení o účasti na dopravní nehodě 1/2. 80
Obr. 24. Potvrzení o účasti na dopravní nehodě 2/2. 81
Obr. 25. Zápis o poškození likvidátorem pojišťovny. 82
Obr. 26. Pracovní skica z místa dopravní nehody. 83
Obr. 27. Předávací protokol po opravě havarovaného vozidla. 84
Obr. 28. Asistenční balíček poskytující asistenční služba Tip-Auto s.r.o. 85

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Zákon č. 111/1994 Sb. [18] 34
Tab. 2. Zákon č. 13/1997 Sb. [18] 35
Tab. 3. Zákon č. 168/1999 Sb. [18] 36
Tab. 4. Zákon č. 361/2000 Sb. [18] 37
Tab. 5. Vyhláška č. 50/2001 Sb. [18] 38
Tab. 6. Zákon č. 200/1990 Sb. [18] 40
Tab. 7. Zákony a vyhlášky. [18] 41
Tab. 8. Příklady škodných událostí u jednotlivých pojišťoven. 50
Tab. 9. Popis události v časovém sledu. 58
Tab. 10. Vyplnitelné údaje o zapůjčeném náhradním vozidle ve smlouvě. 67

SEZNAM PŘÍLOH

P1 - Záznam o dopravní nehodě.

P2 - Potvrzení o účasti na dopravní nehodě.

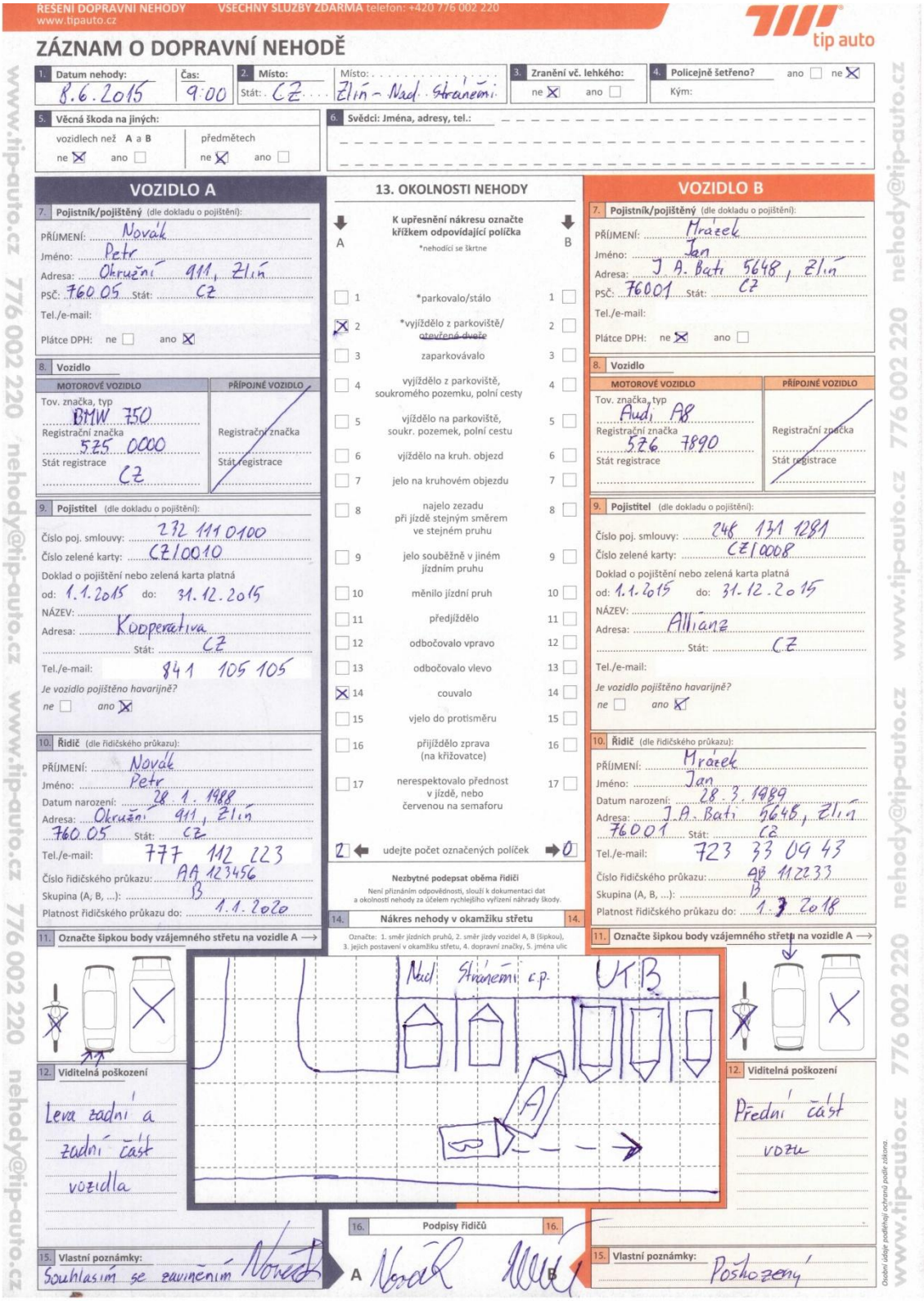
P3 - Zápis o prohlídce vozidla likvidátorem z pojišťovny.

P4 - Nákres z místa dopravní nehody zpracovaný PČR.

P5 - Předávací protokol opraveného vozidla.

P6 - Asistenční balíček poskytující asistenční služba Tip-Auto s.r.o.

PŘÍLOHA P I: ZÁZNAM O DOPRAVNÍ NEHODĚ



Obr. 22. Euroformulář neboli záznam o dopravní nehodě.

ZDROJ: (autor)

PŘÍLOHA P 2:POTVRZENÍ O ÚČASTI NA DOPRAVNÍ NEHODĚ

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY
MĚSTSKÉ ŘEDITELSTVÍ POLICIE BRNO

Pomáhat a chránit | dopravní inspektorát

evid. číslo: KRPB-173-2/DNBM-2014-GRE

Brno 30. ledna 2014

POTVRZENÍ O ÚČASTI NA DOPRAVNÍ NEHODĚ

Datum nehody: 30.01.2014 v 14:30

Místo nehody: BRNO, ulice BAUEROVA 693, u brány BVV č. 9 (souřadnice GPS -600500,815/-1161803,01)

Dopravní nehoda je šetřena: PČR, MĚSTSKÉ ŘEDITELSTVÍ POLICIE BRNO, , dopravní inspektorát v Brně pod evidenčním číslem:

KRPB-173/DNBM-2014-GRE

Účastníci:

osobní automobil
výše škody na vozidle: 40 tis. Kč

řidič-vlastník : Martin

6B9 3245 (CZ) osobní automobil
výše škody na vozidle: 50 tis. Kč

řidič-vlastník : Robert KOTZIAN

Údaje o vozidlech, která měla účast na dopravní nehodě:

1) osobní automobil VW Golf ((vyrobeno (zaevidováno) v roce 2013))
registrační značka :
VIN: WVWZZZ1KZCM682022
mezinárodní pojistná karta:
SK/009/9949968822, vydal Allianz Slovenská poišťovňa, a.s. Dostojevského rad 4 81574 Bratislava SK, platí od 08.02.2013 do 07.02.2014, ozn. států EU neškrtnuto
popis poškození vozidla: Přední nárazník, pravý přední blatník, kapota, otěr pravý přední alu disk. ,
odhadnutá škoda na vozidle: 40 tis. Kč
2) osobní automobil ŠKODA FABIA 5J ((vyrobeno (zaevidováno) v roce 2009))
registrační značka : 6B9 3245 (CZ)
VIN: TMBFA25J1A3131975
mezinárodní pojistná karta:
CZ/0001/4969085028, vydal Česká pojišťovna a.s. Praha 1- Spálená 16, platí od 10.12.2013 do 09.12.2014, ozn. států EU neškrtnuto
popis poškození vozidla: Levé přední a zadní dveře, levý přední blatník, levý práh,
odhadnutá škoda na vozidle: 50 tis. Kč

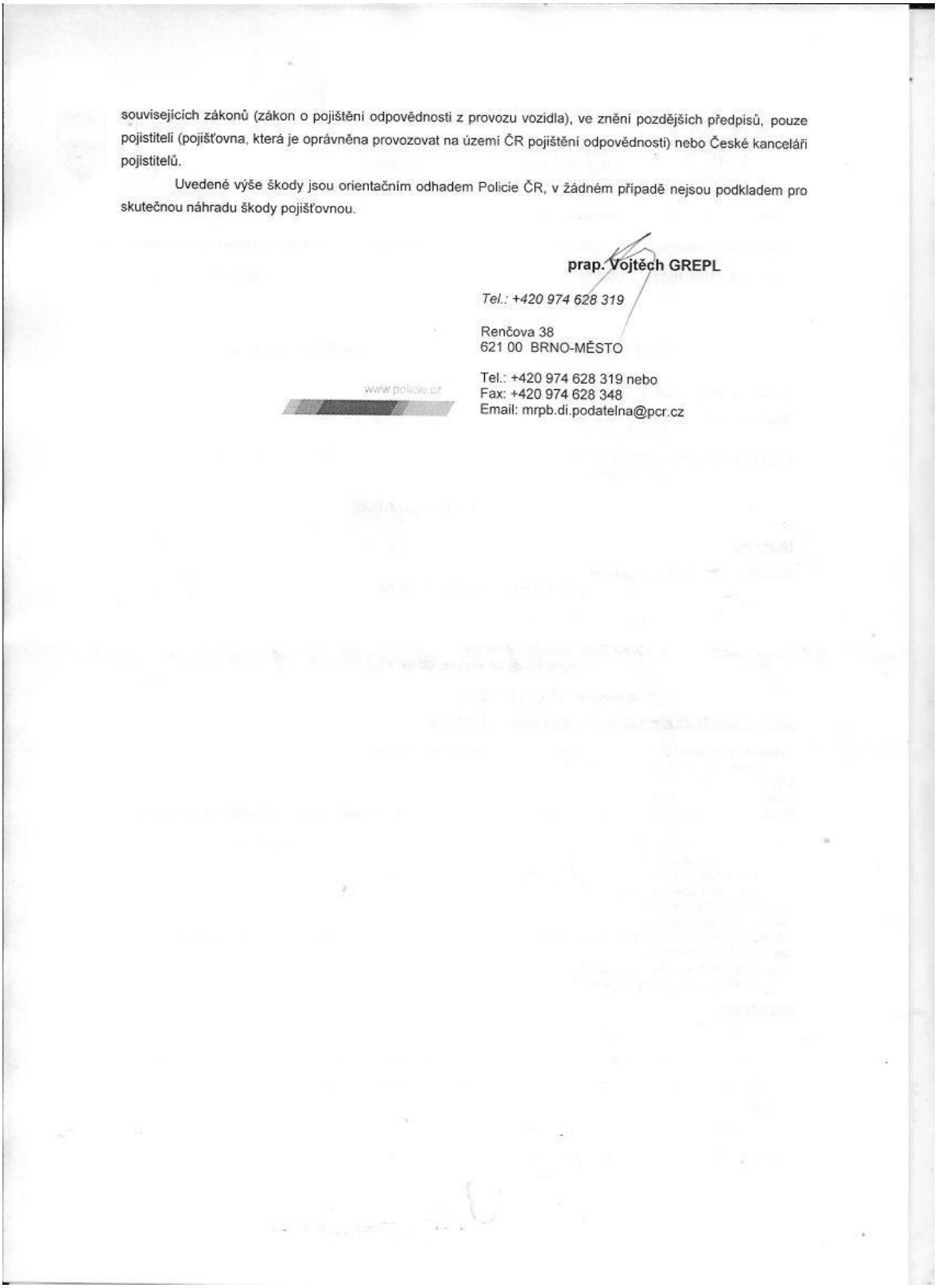
Upozornění:

Řidiči, kteří měli účast na dopravní nehodě, jsou povinni prokázat si na požádání navzájem svou totožnost a sdělit údaje o vozidle, které mělo účast na dopravní nehodě (§ 47 odst. 3 písm. f) zákona č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a změnách některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů).

Informace o dopravní nehodě (relace) jsou Policií ČR poskytovány v souladu s ustanovením § 9 odst. 5 zákona č. 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla a o změně některých

Obr. 23. Potvrzení o účasti na dopravní nehodě 1/2.

ZDROJ: (autor)



související ch zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla), ve znění pozdějších předpisů, pouze pojistiteli (pojišťovna, která je oprávněna provozovat na území ČR pojištění odpovědnosti) nebo České kanceláři pojistitelů.

Uvedené výše škody jsou orientačním odhadem Policie ČR, v žádném případě nejsou podkladem pro skutečnou náhradu škody pojišťovnou.

prap. Vojtěch GREPL

Tel.: +420 974 628 319

Renčova 38
621 00 BRNO-MĚSTO

Tel.: +420 974 628 319 nebo
Fax: +420 974 628 348
Email: mrpb.di.podatelna@pcr.cz

www.policie.cz

Obr. 24. Potvrzení o účasti na dopravní nehodě 2/2.

ZDROJ: (autor)

PŘÍLOHA P3: ZÁPIS O PROHLÍDCE VOZIDLA LIKVIDÁTOREM Z POJIŠŤOVNY

Zápis o poškození motorového vozidla

Číslo PU/Zakázky	2663	RZ		VIN	WVWZZZ1KZCM682022
Poškozený/pojištěný			Tovární značka/typ		VW / GOLF VARIANT (AJ5)
Typ motoru			Stav tachometru		46485 km
Obsah / výkon	/		Datum první registrace		13.2.2013
Typ převodovky			Pojistitel		
Stav vozidla	Odpovídající	Stav laku	Odpovídající	Datum příští TK	2017-02-13

POPIS A STAV PNEU			Rezerva - hloubka v mm		
N	Výrobce	Rozměr	L - hloubka v mm	P - hloubka v mm	Typ
1	Continental	195/65 R 15 T	6	6	Zimní
2	Continental	195/65 R 15 T	6	6	Zimní

DÍLY NA VÝMĚNU		
PŘ-NÁRAZNÍK	SVĚTLOMET P KPL	BLATNÍK P

DÍLY NA KONTROLU / DIAGNOSTIKA		
HN-HŘÍDEL P KPL KONTROLOVAT	PŘÍČNÉ RAMENO P P KONTROLOVAT	TĚHLICE P KONTROLOVAT
TLUMIČ PÉROVÁNÍ P P KONTROLOVAT	DISK P P KONTROLOVAT	SPOJOVACÍ TYČ P PŘEZKOUŠET
SPOJOVACÍ TYČ P PŘEZKOUŠET		

PRÁCE		

LAKOVÁNÍ		
PŘ-NÁRAZNÍK LAK NOVÉHO DÍLU S1	BLATNÍK P LAK NOVÉHO DÍLU S1	VÍČKO NÁRAZNÍKU PŘ LAKOVÁNÍ
ULTRAZV-ČIDLO ST P L LAKOVÁNÍ	ULTRAZV-ČIDLO ST P P LAKOVÁNÍ	ULTRAZV-SNÍM VNI P L LAKOVÁNÍ
ULTRAZV-SNÍM VNI P P LAKOVÁNÍ	VÍČKO TRYSKY L LAKOVÁNÍ	VÍČKO TRYSKY P LAKOVÁNÍ
DISK P P LAKOVÁNÍ		

POZNÁMKY

DALŠÍ INFORMACE

DŮLEŽITÉ INFORMACE PRO KLIENTA

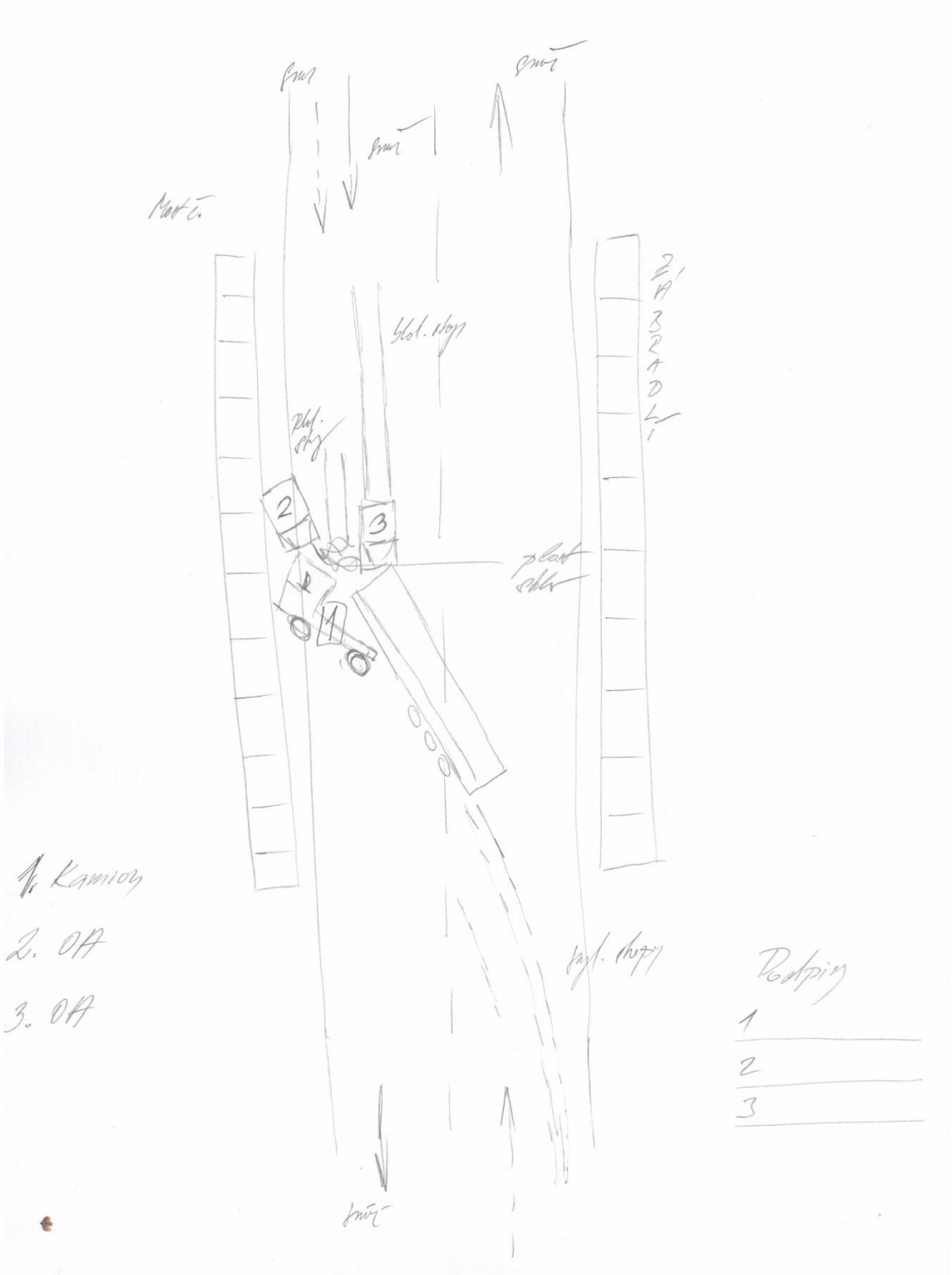
1. Poškození výše nepopsaná nebo jinak nedoložená nebudou zahrnuta do výpočtu pojistného plnění.
2. Pojištěný (poškozený) musí doložit souvislost popsaného poškození vozidla s pojistnou událostí, aby toto poškození mohlo být zahrnuto do kalkulace výše pojistného plnění.
3. Klient bere na vědomí, že neumožnění včasné doprohlídky poškození vozidla nezapsaného v tomto zápisu o poškození bude mít za následek prodloužení doby likvidace škodné události.
4. Náklady na opravu nesmí převýšit obecnou (obvyklou) cenu vozidla.
5. Výše popsaná poškození nezavazují pojistitele k výplatě pojistného plnění.
6. Pojištěný/poškozený bere na vědomí, že poškozené vozidlo může být umístěno na internetový portál do nezávazné aukce v souvislosti se stanovením hodnoty využitelných zbytků.
7. V případě náhrady (výměny) poškozeného dílu za nový, klient zmocňuje pojistitele k případnému odebrání tohoto vyměněného poškozeného dílu. Zmocnění se dále vztahuje i na všechny právní úkony, které souvisejí s likvidací, popř. prodejem takového dílu. vč. převzetí částky získané prodejem, jako ekvivalentu odpovídajících využitelných zbytků.

Podpis(y)	Datum prohlídky	4.2.2014, 16:30
	Místo prohlídky	POPOVICE, TIP-AUTO S.R.O.
	U prohlídky přítomen	Servis

Obr. 25. Zápis o poškození likvidátorem pojišťovny.

ZDROJ: (autor)

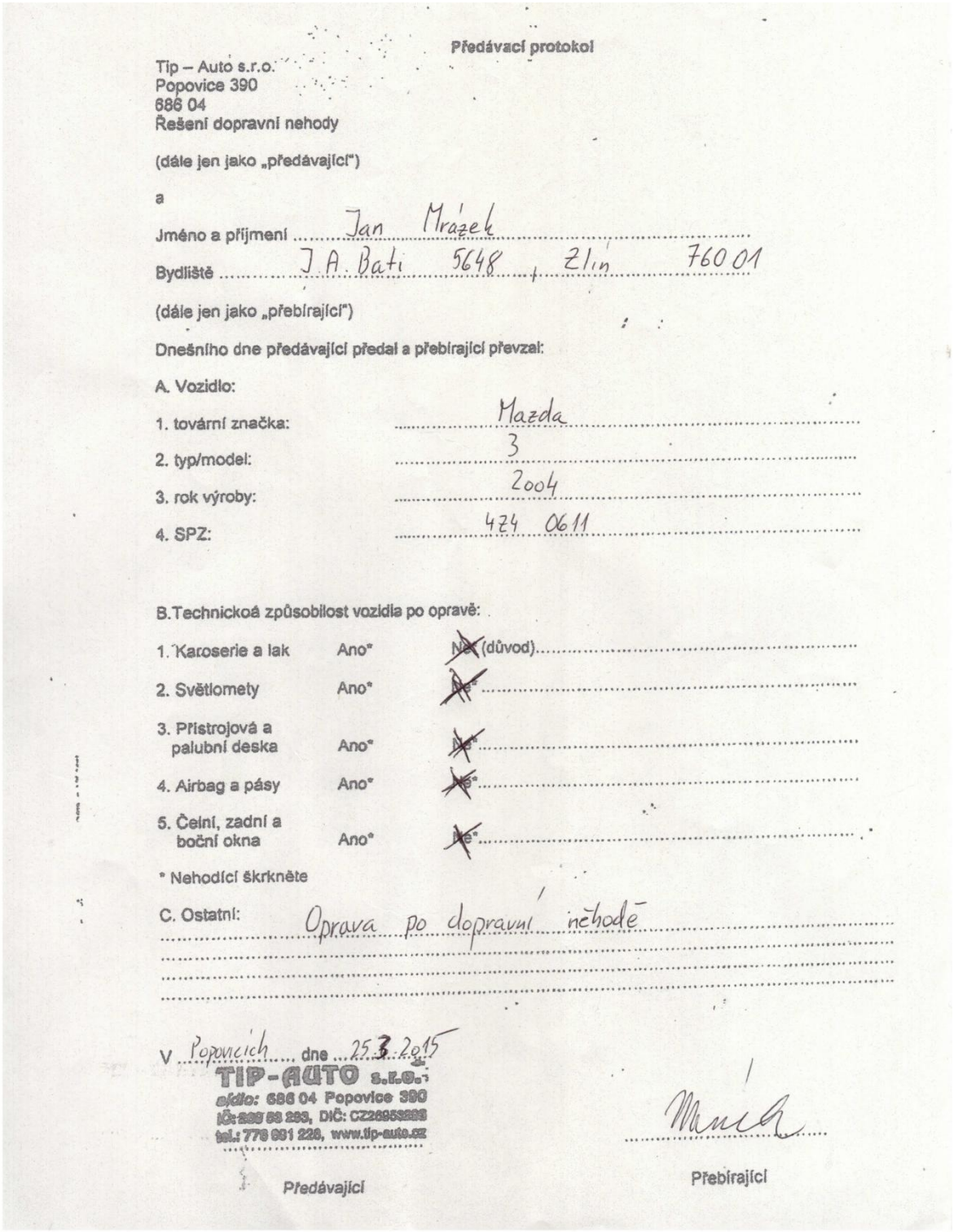
PŘÍLOHA P4: PRACOVNÍ SKICA Z MÍSTA DOPRAVNÍ NEHODY ZPRACOVANÁ DOPRAVNÍM POLICISTOU



Obr. 26. Pracovní skica z místa dopravní nehody.

ZDROJ: (autor)

PŘÍLOHA P5: PŘEDÁVACÍ PROTOKOL PO OPRAVĚ HAVAROVANÉHO VOZIDLA



Předávací protokol

Tip – Auto s.r.o.
Popovice 390
686 04
Řešení dopravní nehody

(dále jen jako „předávající")

a

Jméno a příjmení ..... Jan Mrázek .....

Bydliště ..... J.A. Bati 5648, Zlín 760 01 .....

(dále jen jako „přebírající")

Dnešního dne předávající předal a přebírající převzal:

A. Vozidlo:

1. tovární značka: ..... Mazda .....
2. typ/model: ..... 3 .....
3. rok výroby: ..... 2004 .....
4. SPZ: ..... 4Z4 0611 .....

B. Technickoá způsobilost vozidla po opravě:

1. Karoserie a lak	Ano*	~~Ne*~~	(důvod).....
2. Světlomety	Ano*	~~Ne*~~	.....
3. Přístrojová a palubní deska	Ano*	~~Ne*~~	.....
4. Airbag a pásy	Ano*	~~Ne*~~	.....
5. Čelní, zadní a boční okna	Ano*	~~Ne*~~	.....

* Nehodící škrkněte

C. Ostatní: Oprava po dopravní nehodě .....

V Popovicích dne 25.3.2015

TIP-AUTO s.r.o.
sídlo: 686 04 Popovice 390
IČ: 289 63 293, DIČ: CZ28963293
tel.: 778 881 228, www.tip-auto.cz

Předávající

Přebírající

Obr. 27. Předávací protokol po opravě havarovaného vozidla.

ZDROJ: (autor)

PŘÍLOHA P6: ASISTENČNÍ BALÍČEK POSKYTUJÍCÍ ASISTENČNÍ SLUŽBA TIP-AUTO S.R.O.

Obr. 28. Asistenční balíček poskytující asistenční služba Tip-Auto s.r.o.

ZDROJ: (autor)