

BONO RAJIĆ*, DAVOR ŠTRK**

Operativno-komunikacijski centar policije – komparativna analiza rada i organizacije bavarskog i hrvatskog modela

Sažetak

Rad prezentira način funkcioniranja operativno-komunikacijskog centra policije (Einsatzzentrale der Polizei – PEZ) Policijske uprave Swaben Nord sa sjedištem u Augsburgu (nakon uspješno provedene reforme) i Operativno-komunikacijskog centra policije (OKCP) Policijske uprave zagrebačke. Reformom u bavarskoj policiji postavljeni su novi viši standardi glede organizacije, tehničke potpore i opreme operativno-komunikacijskog centra policije.

***Cljučne riječi:** operativno-komunikacijski centar policije, komparativna analiza, organizacija policije, organizacijski modeli, organizacijska struktura, reforma organizacije policije.*

UVOD

U njemačkoj Saveznoj pokrajini Bavarskoj u vremenskom razdoblju od 2003. do 2009. godine provodila se reforma organizacije policije. Ta je reforma započela službenim priopćenjem Vlade Slobodne Države Bavarske, a završila je Odlukom pokrajinskog parlamenta. Provodila se u sklopu reforme državne uprave. Cilj reforme bio je smanjenje troškova uprave za 25%. Unutar reforme državne uprave reforma organizacije policije trebala se temeljiti na sljedećim ciljevima: ekonomičnija i djelotvornija organizacija ("bolje i jeftinije"), naglasak na radu temeljne i kriminalističke policije, centraliziranje dežurstva i vođenje postupanja kod decentraliziranih intervencija, učinkovito rukovođenje (*schlanke Führung*¹), brzo dono-

* Bono Rajić, pomoćnik voditelja smjene OKCP-a PU zagrebačke, Zagreb.

** Davor Štrk, pomoćnik voditelja Visoke policijske škole za stručni studij, Zagreb.

¹ *schlanke Führung* – lean Management ("vitki menadžment") – stvaranje većeg učinka sa što manje resursa.

šenje odluka, jačanje operativnih razina kroz delegiranje nadležnosti i odgovornost, načelna neprenosivost poslova razine policijske postaje (s iznimkom kod postupanja više policijskih postaja), jamstvo zadržavanja radnih prava reformom zahvaćenih službenika.

Nakon odluke Vlade Slobodne Države Bavarske o početku provođenja reforme organizacije policije, bavarsko ministarstvo unutarnjih poslova proučilo je postojeća ustrojstvena i procesno-organizacijska strukturalna sredstva i rješenja te razradilo različite organizacijske modele. Tijekom reforme organizacije policije u proces su bile uključene sve ustrojstvene jedinice bavarskog ministarstva unutarnjih poslova.

Zemaljski parlament Slobodne Države Bavarske 23. lipnja 2009. godine donio je odluku o provođenju vanjske evaluacije reforme organizacije bavarske policije uz uključivanje stručnjaka, strukovnih udruga i sindikata. Bavarski ministar unutarnjih poslova ovu zadaću dodijelio je neovisnoj stručnoj skupini koja je s radom započela 30. rujna 2011. godine. Stručna skupina je analizu reforme organizacije policije provodila u 11 područja rada: nova organizacijska strukturalna, policijske postaje u policijskoj upravi, policijske postaje temeljne i kriminalističke policije, **operativno-komunikacijski centar** policije, sektor kriminalističke policije, služba operativnih i tehničkih poslova, služba kriminalističke policije ministarstva u sjedištu, interventna policija, služba policije ministarstva u sjedištu, suradnja s drugim državnim tijelima. Nakon provedene evaluacije ekspertna skupina je donijela završno izvješće s ocjenama i preporukama.

Pregledni podaci za analizu prikupljeni su u neposrednoj komunikaciji i suradnji s Robertom Maschkeom², stručnjakom za rad operativno-komunikacijskog centra policije sa sjedištem u Augsburgu.

1. SURADNJA IZMEĐU OPERATIVNO-KOMUNIKACIJSKOG CENTRA POLICIJE POLICIJSKE UPRAVE SCHWABEN NORD (Einsatzzentrale der Polizei – PEZ) I CENTRA 112 – DRŽAVNE UPRAVE ZA ZAŠTITU I SPAŠAVANJE (Einsatzzentrale für Feuerwehr und Rettungsdienst – Integrierte Leitstelle – ILS)³

U Saveznoj Republici Njemačkoj, a time i u Saveznoj pokrajini Bavarskoj postoje dva hitna broja telefona za pomoć građanima:

- 110 za policiju (*Polizei*)
- 112 za Centar 112 – Državna uprava za zaštitu i spašavanje (*Einsatzzentrale für Feuerwehr und Rettungsdienst*).

Hitni broj 110 funkcionira za operativno-komunikacijski centar policije, hitni broj 112 funkcionira za Državnu upravu za zaštitu i spašavanje.

Operativno-komunikacijski centar policije kao i Državna uprava za zaštitu i spašavanje raspolažu računalnim sustavom (*Einsatzleitsystem – ELS*) kojima se sve dojave upućene

² Robert Maschke, Polizeidirektor, Sachgebietsleiter Einsatzzentrale und Projektgruppenleiter "Digitalfunk PP Schwaben Nord" Augsburg (policijski savjetnik, voditelj OKCP-a i voditelj projekta Policijske uprave Schwaben Nord sa sjedištem u Augsburgu).

³ Podaci koji slijede, a odnose se na organizacijski ustroj i način rada operativno-komunikacijskog centra policije (*Einsatzzentrale der Polizei*) Policijske uprave Schwaben Nord sažetak su tumačenja, informacija i osobnih pisanih materijala Roberta Maschkea i za njihovu javnu objavu postoji pisano odobrenje.

njima zaprimaju i obrađuju.

Oba računalna sustava su povezana međusustavima za elektronsku obradu podataka (*EDV-Schnittstelle*), tako da se podaci koji su zaprimljeni u jednom centru mogu proslijediti u drugi i obrnuto.

Primjer:

Građanin Centru 112 na broj telefona 112 dojavljuje prometnu nesreću s ozlijeđenim osobama. Centar 112 na mjesto događaja upućuje kola Ustanove hitne medicinske pomoći (UHMP) s liječnikom u timu i pohranjuje postupanje po prometnoj nesreći u svome sustavu za protokole (*ELS – Einsatzleitsystem*). Zatim se putem međusustava za elektronsku obradu podataka podaci o prometnoj nesreći prosljeđuju operativno-komunikacijskom centru policije (*Einsatzzentrale der Polizei – PEZ*) jer u tome slučaju na mjestu događaja je potrebna UHMP, eventualno druge hitne službe i policija. Nakon toga operativno-komunikacijski centar policije preuzima slanje policijske ophodnje na mjesto događaja radi obavljanja očevida prometne nesreće. Daljnji rad se odvija prema standardnom operativnom postupku (SOP) i ovisi o tome što se doista na mjestu događaja dogodilo.

Pozivi zaprimljeni u OKCP-u (*PEZ*) mogu se proslijediti na DUZS (*Einsatzzentrale für Feuerwehr und Rettungsdienst – Integrierte Leitstelle – ILS*), kao što se pozivi koji su u nadležnosti policije zaprimljeni u DUZS-u (*ILS*) mogu proslijediti na OKCP (*PEZ*).

2. ORGANIZACIJSKA STRUKTURA I HODOGRAM POSTUPANJA UNUTAR OKCP-a (PEZ)

2.1. Osoblje

Postava operativno-komunikacijskog centra policije – OKCP-a (*PEZ*) PU Schwaben Nord u pravilu se sastoji od sljedećih policijskih službenika:

- 1x voditelj smjene OKCP-a (policijski službenik visoke stručne spreme)
- 1x pomoćnik voditelja smjene OKCP-a (policijski službenik više stručne spreme)
- 1x vanjski/terenski voditelj smjene (policijski službenik više stručne spreme)
- 2x operater na digitalnom radiosustavu (policijski službenici srednje stručne spreme)
- 2x operater na telefonu – zaprimanje dojava građana (policijski službenici srednje stručne spreme)
- 1x pričuvni operater – po potrebi mijenja službenike na hitnim telefonima ili na digitalnom radiosustavu
- 1x operater na telefonskoj centrali (policijski službenik koji u OKCP-u u Augsburgu preuzima sve pozive koji idu prema policijskim postajama na području grada Augsburga i prema svim policijskim postajama)
- 1x policijski službenik – vozač terenskog voditelja smjene koji po nalogu terenskog voditelja smjene obavlja i ostale zadaće (policijski službenici srednje stručne spreme)

spreme).

U operativno-komunikacijskom centru policije svaki policijski službenik srednje stručne spreme koristi se i na poslovima kao policijski službenik na radiosustavu i kao operater na telefonu – zaprimanje dojava građana. Ne postoji specijalizacija na tome području.

2.2. Snimanje razgovora/pohrana osobnih podataka

Svi zaprimljeni hitni pozivi i svi razgovori putem sredstava radioveze koji su se odvijali u operativno-komunikacijskom centru policije elektronski se snimaju i pohranjuju na rok od tri mjeseca.

Nakon proteka roka od tri mjeseca slijedi automatsko brisanje pohranjenih podataka, ako razgovori nisu potrebni kao dokazi u sudskim ili drugim postupcima. U slučaju da su pohranjeni razgovori potrebni kao dokazi oni se, u pravilu, presnimavaju na prenosivi medij (DVD) i prosljeđuju nadležnoj policijskoj postaji, drugoj ustrojstvenoj jedinici ili nadležnom tijelu ili sudu izvan struktura policije.

U računalnom sustavu (*Einsatzleitsystem – ELS*) pohranjeni osobni podaci o osobama koje su dojavile nekakav događaj ili na bilo koji način imale kontakt s hitnim službama automatski se nakon proteka roka od dvije godine brišu, osim u slučaju da su potrebni kao dokazi. U tom slučaju nadležna policijska postaja može te podatke ispisati na papiru ili ih pohraniti na neki drugi način.

2.3. Tehničke posebnosti računalnog sustava (*Einsatzleitsystem – ELS*)

Za računalni sustav operativno-komunikacijskog centra (*Einsatzleitsystem – ELS*) može se reći da predstavlja dnevnik događaja operativno-komunikacijskog centra.

Računalni sustav operativno-komunikacijskog centra (*Einsatzleitsystem – ELS*) obuhvaća:

a) automatizirano:

- datum i vrijeme hitnog poziva
- telefonski broj pozivatelja
- podatke o lokaciji pozivatelja (npr. geopodaci o repetitoru na kojemu je trenutno logiran mobini telefon pozivatelja, kod fiksnog telefona točna lokacija)
- podatke vezane uz dojave u slučajevima dojave "tihog alarma" (podaci o objektu na kojemu je "upaljen" tihi alarm uključujući i snimku objekta; dostupnost odgovorne osobe na objektu).

b) operateri na telefonu od dojavitelja uzimaju sljedeće podatke:

- osobne podatke dojavitelja
- događaj/slučaj
- činjenice.

c) shematski prikaz tijeka postupanja sa zaprimljenim obavijestima na hitni

telefon policije



Dijagram 1: Prikaz tijeka postupanja sa zaprimljenim obavijestima na hitni telefon policije
Izvor: autor

Računalni sustav operativno-komunikacijskog centra (*Einsatzleitsystem – ELS*) izravno je povezan sa svim policijskim postajama. Svaki voditelj smjene (*Dienstgruppenleiter – DGL*) operativno-komunikacijskog centra policije ima pristup sustavu, ali samo za postupanja za koja je nadležan.

Računalni sustav (*Einsatzleitsystem – ELS*) putem sustava za elektronsku obradu podataka (*EDV-Schnittstelle, Elektronische Datenverarbeitung*) povezan je s računalnim/kompjutorskim sustavom Centra 112 – Državne uprave za zaštitu i spašavanje (*Einsatzzentrale für Feuerwehr und Rettungsdienst – Integrierte Leitstelle – ILS*).

U računalnom sustavu (*Einsatzleitsystem – ELS*) putem digitalnog radiosustava optički se pokazuje status policijskih ophodnji (npr. opservacija, ophodnja, odlazak na intervenciju, odlazak na mjesto događaja itd.).

2.4. Tehnička opremljenost radnih mjesta

- radna mjesta policijskih službenika "operater na telefonu – zaprimanje dojava građana" imaju tehničku mogućnost zaprimanja telefonskih poziva građana, ali ne i mogućnost komunikacije putem digitalnog sustava veza
- radna mjesta policijskih službenika "operater na digitalnom radiosustavu" i radno mjesto "pričuvni operater" mogu komunicirati putem digitalnog sustava veza, ali nemaju tehničke mogućnosti zaprimanja telefonskih poziva građana
- radna mjesta voditelja smjena OKCP-a (*PEZ*) i pomoćnika voditelja smjene OKCP-a (*PEZ*) raspolazu s obje mogućnosti.

2.5. Tijek postupanja u operativno-komunikacijskom centru policije (Einsatzzentrale der Polizei – PEZ)

U operativno-komunikacijskom centru policije organizacijski je odvojen proces zaprimanje dojava od građana i komunikacija putem digitalnog sustava.

Razlozi:

- za vrijeme razgovora i zaprimanja dojava građana policijski službenik "operater na telefonu" nije u mogućnosti pratiti i razgovore na digitalnom sustavu veza (on je u situaciji da fizički ne može pratiti dva događaja i slušati dva razgovora istodobno)
- zaprimanje dojava od građana može i duže trajati (npr. prilikom najave samoubojstva, za vrijeme razgovora policijski službenik više nije u mogućnosti pratiti komunikaciju na digitalnom sustavu veza te bi tu zadaću trebao preuzeti drugi policijski službenik)
- policijski službenici na digitalnom sustavu veze trebaju u svakom trenutku slušati kompletan razgovorni promet kako bi pravodobno uočili "opasne situacije".

Tijek postupanja i zaprimanja dojava kod operativno-komunikacijskog centra policije (*Einsatzzentrale der Polizei – PEZ*):

- operater na telefonu preuzima telefonsku dojavu i u računalni sustav operativno-komunikacijskog centra unosi prikupljene podatke koji su već navedeni u tekstu pod 2.3. b)
- nakon što službenik pritisne tipku enter na računalu, zaprimljena dojava je vidljiva svim operaterima, pomoćniku i voditelju smjene koji je mogu proslijediti nadležnoj policijskoj postaji. Takva dojava na ekranu računala signalizira se optički i akustično
- operater na telefonu odlučuje je li o dojavi potrebno izvijestiti vatrogasce ili Ustavu hitne medicinske pomoći i u tom slučaju obavijest se putem sustava za elektronsku obradu podataka prosljeđuje Centru 112 koji na mjesto događaja šalje sve službe koje nisu pod ingerencijom policije
- operater na digitalnom radiosustavu tada preuzima daljnje postupanje
- na ekranu računala vidi status policijskih ophodnji i upućuje na mjesto događaja ophodnju nadležne policijske postaje kojoj se putem digitalnog radiosustava obraća izravno
- autoophodnja preuzima intervenciju i odlazi na mjesto događaja
- na mjestu događaja preuzima postupanje i u kratkim crtama povratno izvješćuje operativno-komunikacijski centar policije o utvrđenom činjeničnom stanju i poduzetom
- operater na digitalnom radiosustavu unosi zaprimljene podatke u računalni sustav operativno-komunikacijskog centra i privremeno zatvara dojavu/intervenciju

- pomoćnik voditelja smjene operativno-komunikacijskog centra policije preuzima nadzor, nadzire je li postupanje izvršeno u skladu s pravilima struke i propisima te zatvara intervenciju/postupanje
- tijekom postupanja u svakom trenutku u računalnom sustavu (*Einsatzleitsystem – ELS*) prati šef smjene mjesno i stvarno nadležne policijske ophodnje, odnosno šef smjene policijske ophodnje koja postupa na mjestu događaja.

Tijekom postupanja zaprimanja dojave kod Centra 112 (*Einsatzzentrale für Feuerwehr und Rettungsdienst – Integrierte Leitstelle – ILS*) s prosljeđivanjem dojave operativno-komunikacijskom centru policije:

- operater na telefonu Centra 112 preuzima telefonsku dojavu i unosi u računalni sustav (*Einsatzleitsystem – ELS*) Centra 112 – Državne uprave za zaštitu i spašavanje (*Einsatzzentrale für Feuerwehr und Rettungsdienst – Integrierte Leitstelle – ILS*)
- dojava se sustavom za elektronsku obradu podataka (*EDV-Schnittstelle, Elektronische Datenverarbeitung*) automatski prosljeđuje na računalni sustav OKCP-a
- ako postoje nejasnoće i potreba za dodatnim pitanjima operater na telefonu u OKCP-u telefonom kontaktira Centar 112
- daljnje postupanje odvija se kako je opisano u prethodnom odlomku.

Tijekom postupanja prilikom zaprimanja "tihog alarma" (*stiller Alarm*):

- može se raditi, npr. o tihom alarmu filijale banke kod koje je alarmni uređaj izravno spojen s policijom
- alarm ide kao i dojava od Centra 112, dakle putem međusustava za elektronsku obradu podataka (*EDV-Schnittstelle*)
- pojavljuje se automatski putem računalnog sustava operativno-komunikacijskog centra (*Einsatzleitsystem – ELS*) i na ekranu se signalizira optički i akustično
- operater na telefonu u operativno-komunikacijskom centru policije povratno naziva odgovornu osobu objekta i pokušava dobiti dodatne obavijesti koje unosi u računalni sustav operativno-komunikacijskog centra (*Einsatzleitsystem – ELS*)
- daljnje postupanje odvija se kako je prethodno već opisano, odnosno standardnim operativnim postupkom (SOP)
- ako se povratnim pozivom utvrdi da se radi o "lažnom alarmu", ophodnja ipak izlazi na mjesto događaja i vrši provjeru.

Poseban slučaj:

- zaštitar u prodavaonici slijedi kradljivca iz prodavaonice i putem broja hitne službe 192 dojavljuje smjer bijega i poziciju kradljivca
- u tome slučaju je moguće da policijski službenik operater na telefonu, putem interfona, nadležnom policijskom službeniku operateru na digitalnom radiosustavu prenosi dojavu o poziciji osumnjičenog tako da ovaj isto može prenositi ophodnjama na terenu i upućivati ih prema osumnjičenom.

Perspektiva:

OKCP Augsburg u računalni sustav (*Einsatzleitsystem – ELS*) uvodi novu tehnologiju, tzv. sustav za govornu komunikaciju (*das Sprachkommunikationssystem – SKS*). Ovaj sustav bi trebao omogućiti, tehnički gledano, da se na svakom radnom mjestu u OKCP-u mogu zaprimiti hitni pozivi te koristiti digitalni sustav radioveza.

To ne znači da će se unutarnja organizacijska struktura i hodogram postupanja u OKCP-u Polizeipräsidium Schwaben Nord mijenjati. U području zaprimanja telefonskih dojava i ubuduće se neće koristiti digitalni sustav radioveza. Iz toga proizlazi da ni policijski službenici operateri na digitalnom sustavu veza neće zaprimati hitne telefonske dojave građana.

Razlog opremanja svih radnih mjesta s mogućnošću zaprimanja hitne telefonske dojava građana i digitalnim sustavom veza jest u tehničkoj sigurnosti prilikom mogućeg kvara pojedinih dijelova sustava. Tako je, primjerice jednostavnije funkcioniranje kod zamjene policijskog službenika koji koristi dnevni odmor ili iz nekog razloga napušta radno mjesto. U tom slučaju policijski službenik koji ga zamjenjuje ne mora mijenjati i radno mjesto.

3. ZAJEDNIČKI RAD S VANJSKIM (TERENSKIM) VODITELJEM SMJENE (AUSSENDIENSTLEITER – ADL)

Policijska uprava Schwaben Nord ima vanjskog (terenskog) voditelja smjene. Na to radno mjesto raspoređeno je šest policijskih službenika više stručne spreme (dva najviša policijska zvanja više stručne spreme)⁴ koji zajedno s policijskim službenicima srednje stručne spreme, koji su u pravilu vozači vanjskog voditelja smjene, rade u smjenskom načinu rada i nadležni su za postupanja na područje cijele policijske uprave. Službeno vozilo vanjskog/terenskog voditelja smjene raspolaže različitom dodatnom opremom (toplinska kamera, pasivni uređaji za noćno promatranje, dugo oružje, pojasevi za spašavanje itd.) i putem prijenosnog računala slikovno i tehnički – sustav za elektronsku obradu podataka (*EDV-Schnittstelle, Elektronische Datenverarbeitung*) – izravno je povezano s operativno-komunikacijskim centrom policije. Na opisan način u operativno-komunikacijskom centru policije može se projicirati trenutna slika s mjesta događaja i očitati podaci koji se unose u sustav za elektronsku obradu podataka. Na takav način vozilo vanjskog (terenskog) voditelja smjene može se u istom trenutku postaviti kao zapovjedno mjesto, bilo da viši rukovoditelj dođe izravno na mjesto događaja ili je došao u službene prostorije OKCP-a, odakle prati razvoj događaja i daje upute. Pored mogućnosti da se iz službenog vozila trenutna slika s mjesta događaja u realnom vremenu prenosi u OKCP, moguća je i varijanta da se, npr. putem OKCP-a u službeno vozilo dobiva trenutna slika iz helikoptera ili iz nadzorne kamere za promet. Slika se u realnom vremenu može dobiti i kada je vozilo u pokretu i kada je stacionirano. Isto vrijedi i za sliku termovizijske kamere iz helikoptera.

Vanjski (terenski) voditelj smjene je u smislu taktičkog postupanja izravno podređen voditelju smjene operativno-komunikacijskog centra policije (*Einsatzzentrale der Polizei – PEZ*). Opis poslova vanjskog voditelja smjene obuhvaća *ad hoc* postupanja i intervencije, a posebno područje:

⁴ Polizeihauptkommissar i Erster Polizeihauptkommissar (policijski inspektor i viši policijski inspektor).

- procjena stanja na mjestu događaja
- koordinacija postupanja (npr. na području za koje je mjesno nadležno više policijskih postaja)
- rukovođenje mjerama prvog zahvata
- koordinacija i raspoređivanje snaga na terenu
- kratkoročno određivanje težišta kod aktualnih zahtjevnijih postupanja
- suradnja sa zapovjednicima vatrogasne intervencije/voditeljima postupanja ostalih hitnih službi i davanja prvih obavijesti novinarima na mjestu događaja dok na mjesto događaja ne dođu odgovorne osobe po linijama rada i/ili glasnogovornik
- uvođenje u postupanje posebnih sredstava prisile (npr. balistički štit, puške, ali i alkometar, metal-detektor)
- kontinuirano informiranje operativno-komunikacijskog centra policije.

3.1. Područja rada vanjskog (terenskog) voditelja smjene:

- mjere prvog zahvata kod većih sigurnosnih prijetnji kao što su akutno stanje prijetnji, uzimanje taoca, ubilačkih pohoda (njem. *Amoklagen*), nesretnih slučajeva, velikih oštećenja zbog vremenskih nepogoda, većih požara itd. dok se ne uspostavi postupanje po standardnom operativnom postupku (SOP)
- sigurnosne prijetnje u objektima Ministarstva pravosuđa, primjerice u zatvorima
- veća neprijavljena javna okupljanja ili spontano okupljanje građana
- slučajevi od posebnog značenja (npr. oni s neizravnom političkom pozadinom)
- poduzimanje mjera potjere (utvrđivanje mjesta događaja u slučaju disperzije)
- poduzimanje mjera potrage za stvarima, počiniteljima kaznenih djela, osobama i dokazima
- poduzimanje mjera blokade/evakuacije kod opasnosti od eksplozija (prijetnje bombom, pronalasci minsko-eksplozivnih sredstava, tehnološke havarije ili katastrofe)
- policijska postupanja s uporabom vatrenog oružja, uporabe težih sredstava prisile ili uporaba sredstava prisile prema skupini
- ostala postupanja u kojima sudjeluje više ophodnji, više policijskih službenika iz jedne postaje ili više policijskih postaja.

4. SURADNJA IZMEĐU OPERATIVNO-KOMUNIKACIJSKOG CENTRA POLICIJE POLICIJSKE UPRAVE ZAGREBAČKE, CENTRA 112 – DRŽAVNE UPRAVE ZA ZAŠTITU I SPAŠAVANJE I DRUGIH HITNIH SLUŽBI

U Republici Hrvatskoj postoje više hitnih brojeva telefona za pomoć građanima:

- 112 za Centar 112 – Državna uprava za zaštitu i spašavanje

- 192 za policiju
- 193 za vatrogasce
- 194 za hitnu medicinsku pomoć
- 195 traganje i spašavanje na moru.

Broj 112 koristi se kao jedinstveni broj za hitne službe i dostupan je iz svih javnih telefonskih mreža bez naknade kao i svi ostali hitni brojevi. Na ostale spomenute brojeve druge hitne službe dobivaju se izravno. Svaka navedena služba raspolaže svojim računalnim sustavom ili računalnim programima koji nisu umreženi s ostalim službama nego su povezani samo internetom i telefonskim linijama. Na taj način svaka služba zaprima telefonsku dojavu građana i obrađuje je u svome računalnom sustavu, a zatim, najprije telefonom, a u rijetkim slučajevima i elektronskom poštom obavještava nadležne službe. Na isti način šalje se i povratna informacija o poduzetom i/ili zahtjev za nadopunom postupanja ili dopuna prve obavijesti.

Primjer:

Građanin Centru 112 dojavljuje prometnu nesreću s ozlijeđenim osobama. Operater na 112 telefonski poziv prespaja na 192 gdje policijski službenik zaprima dojavu i na mjesto događaja upućuje policijske službenike nadležne policijske postaje radi obavljanja očevida prometne nesreće. Operater na Centru 112 može temeljem vlastite procjene na mjesto događaja uputiti i ostale hitne službe, ali se to u praksi događa rijetko i ta se odluka prepušta OKCP-u jer on ima vrlo brzo povratnu informaciju s mjesta događaja. Operater na sredstvima veze u OKCP-u ostale hitne službe, u pravilu, šalje tako da ih izravno telefonski poziva i nakon okončanja cijelog postupka daje kratku povratnu informaciju Centru 112.

Prilikom slanja ostalih hitnih službi podaci i povratne informacije daju se i dobivaju telefonom. Centar 112 može također zaprimiti obavijest o prometnoj nesreći, prespojiti poziv policiji, a o potrebi izlaska na mjesto događaja obavijestiti ustanovu hitne medicinske pomoći i vatrogasnu službu. Također policijski službenik – operater na sredstvima veze – može zaprimiti telefonsku dojavu građana i u izravnom telefonskom pozivu Centra 112 na mjesto događaja zatražiti izlazak svih nadležnih službi mada u praksi to radi izravnim pozivanjem potrebne hitne službe. U praksi se događa da policija zaprimi dojavu i sama odradi sav posao uz izravno zvanje, na primjer hitne medicinske pomoći, a može se dogoditi da nakon zaprimljene dojave od Centra 112 zatraži izlazak hitne medicinske pomoći i vatrogasaca i u tome slučaju Centar 112 ih upućuje. Zbog činjenice da hitne službe nisu povezane računalnim programom u praksi se događa da se svaki slučaj odrađuje drugačije.

5. ORGANIZACIJSKA STRUKTURA I HODOGRAM POSTUPANJA UNUTAR OKCP-a POLICIJSKE UPRAVE ZAGREBAČKE

5.1. Osoblje

Postava Operativno-komunikacijskog centra policije – OKCP-a PU zagrebačke u pravilu se sastoji od sljedećih policijskih službenika:

- 1x voditelj smjene OKCP-a (policijski službenik visoke stručne spreme u zvanju samostalni policijski inspektor)
- 3x pomoćnik voditelja smjene OKCP-a (policijski službenici više stručne spreme u zvanju samostalnog policijskog narednika)
- 6x operater na sustavu veza (policijski službenici srednje stručne spreme u zvanje samostalnog policajca).

U Operativno-komunikacijskom centru policije svaki se policijski službenik srednje stručne spreme koristi i na poslovima kao policijski službenik na radiosustavu i kao operater na telefonu – zaprimanje dojava građana. Ne postoji specijalizacija na tome području, odnosno policijski službenik – operater na sredstvima veze zaprima dojave, prosljeđuje ih nadležnim ustrojstvenim jedinicama, prima povratnu informaciju s mjesta događaja, daje obavijesti putem sustava radioveza i o svemu poduzetom neposredno usmeno izvješćuje pomoćnika i voditelja smjene OKCP-a. Praktično zaprimi dojavu i odradi sve potrebno po toj dojavi.

5.2. Snimanje razgovora/pohrana osobnih podataka

Svi zaprimljeni hitni pozivi kao i svi razgovori putem sredstava radioveze koji su se odvijali u Operativno-komunikacijskom centru policije elektronski se snimaju i pohranjuju. Zakonski rok za pohranu podataka je mjesec dana, međutim u praksi je to puno više, odnosno tako dugo dok se ne popuni raspoloživa memorija na eksternom mediju za pohranu podataka. U slučaju da su pohranjeni razgovori potrebni kao dokaz oni se, u pravilu presnimavaju na prenosivi medij i prosljeđuju nadležnoj policijskoj postaji, drugoj ustrojstvenoj jedinici ili nadležnom tijelu ili sudu izvan struktura policije.

5.3. Tehničke posebnosti rada u OKCP-u PU zagrebačke

Ne postoji jedinstveni računalni sustav Operativno-komunikacijskog centra već se potrebni poslovi obavljaju pojedinačnim računalnim programima:

- program elektronskih dojava
- elektronski dnevnik događaja
- program za evidenciju zaduženja digitalnih radioveza
- hitni broj 192
- digitalni sustav radioveza
- informacijski sustav MUP-a RH
- AVL program – nadzorne kamere Grada Zagreba.

Sustav elektronskih dojava **automatski ne bilježi** neke važne podatke, primjerice:

- datum i vrijeme hitnog poziva
- telefonski broj pozivatelja

- lokacija pozivatelja (npr. geopodaci o repertitoru na kojemu je trenutno logiran mobilni telefon pozivatelja, kod fiksnog telefona točna lokacija)
- "tihi alarm".

Ove podatke operateri na sredstvima veze upisuju u bilježnicu, a potom u odgovarajuće programe na računalu.

Operateri na sredstvima veze od dojavitelja uzimaju sljedeće podatke:

- osobne podatke dojavitelja
- događaj/slučaj
- činjenice.

Sustav elektronskih dojava i elektronski dnevnik događaja Operativno-komunikacijskog centra izravno je povezan sa svim policijskim postajama i svaki policijski službenik koji ima ovlast za rad na rečenom sustavu ima pristup sustavu elektronskih dojava s bilo kojeg računala koji je u sustavu MUP-a. To su u pravilu svi policijski službenici Operativno-komunikacijskog centra policije i policijski službenici operativnih dežurstava policijskih postaja.

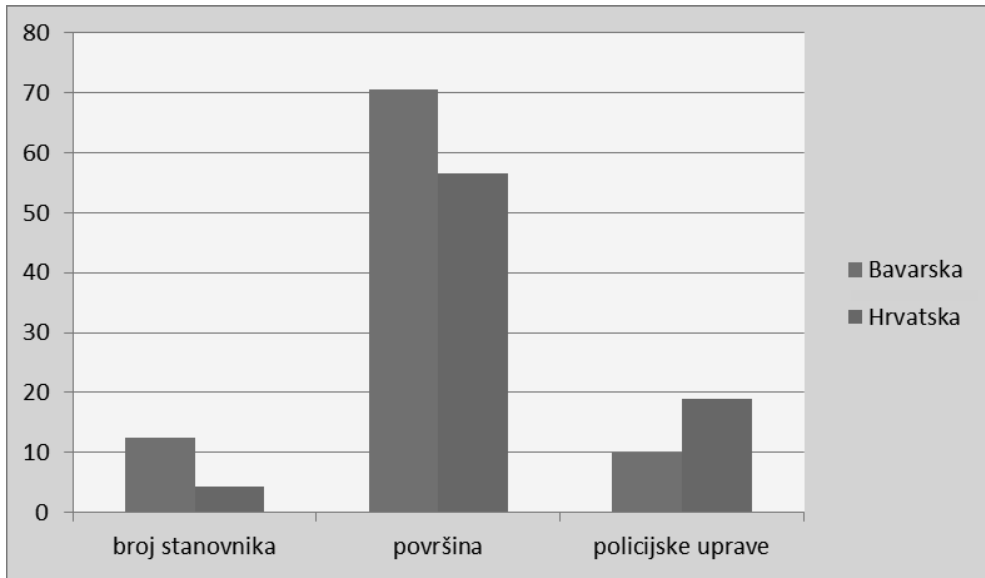
Pojedini programi nisu povezani s drugim hitnim službama već ih se o svemu izvješćuje telefonom ili po potrebi elektronskom ili redovnom poštom.

U AVL programu se putem digitalnog radiosustava prikazuje pozicija policijskih ophodnji dok se status policijskih ophodnji (npr. opservacija, ophodnja, odlazak na intervenciju, odlazak na mjesto događaja itd.) ne pokazuje.

6. ANALIZA I DISKUSIJA

6.1. Parametri uspoređivanih policijskih uprava

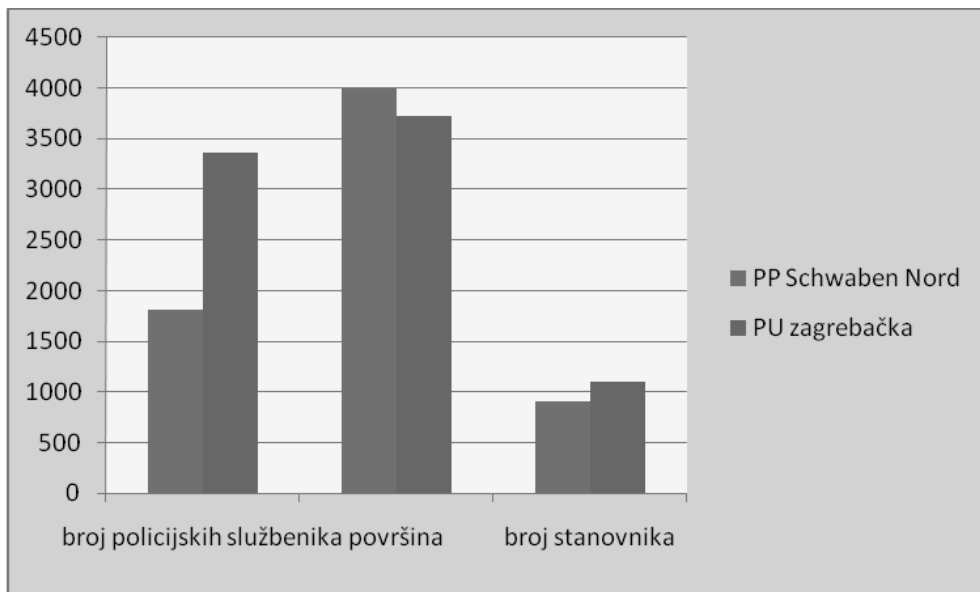
Njemačka Savezna Pokrajina Bavarska (*Freistaat Bayern*) najveća je njemačka savezna pokrajina i ima površinu od 70 553 kvadratnih kilometara na kojoj živi 12,44 milijuna stanovnika. Bavarsko ministarstvo unutarnjih poslova u svome ustroju ima 10 policijskih uprava. Republika Hrvatska ima površinu od 56 542 kvadratnih kilometara na kojoj živi 4,25 milijuna stanovnika. Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske u svojoj organizacijskoj strukturi ima 19 policijskih uprava. Dakle, na gotovo tri puta manje stanovnika i oko 24% manju površinu Hrvatska ima 90% više policijskih uprava u odnosu na Bavarsku (v. dijagram 2).



Dijagram 2: Gustoća policijskih uprava s obzirom na broj stanovnika i površinu Hrvatske i Bavorske
Izvor: autor

Policijska uprava Schwaben Nord⁵ mjesno je nadležna za površinu od nešto više od 4000 kvadratnih kilometara na kojoj živi oko 900 000 stanovnika. Policijska uprava zagrebačka mjesno je nadležna za površinu od 3719 kvadratnih kilometara na kojoj živi 1,1 milijun stanovnika. Policijska uprava Schwaben Nord (*Poliziepräsidium Schwaben Nord*) prema podacima iz siječnja 2012. ima 1810 zaposlenih dok Policijska uprava zagrebačka ima 3363 zaposlenih službenika. S druge strane, grad Augsburg ima oko 266 tisuća stanovnika dok grad Zagreb ima nešto manje od 800 tisuća stanovnika, što može biti neprikladno za usporedbu. Grad Augsburg je po veličini treći grad u Bavorskoj i s gradovima u neposrednom okruženju: Friedberg, Königsbrunn, Neusäß i Gersthofen predstavlja cjelinu s oko 400 000 stanovnika tako da su područje cijele policijske uprave i broj stanovnika ipak usporedivi s PU zagrebačkom (v. dijagram 3).

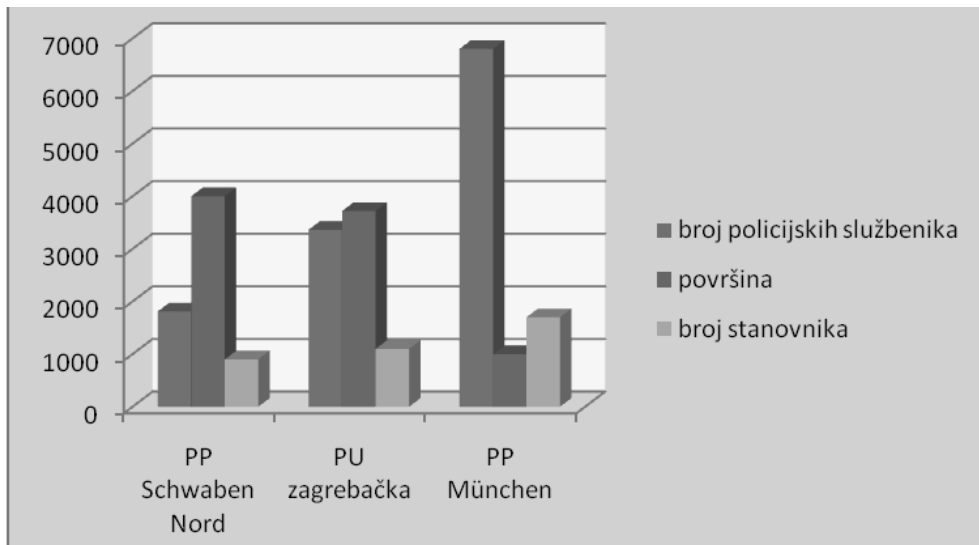
⁵ <http://www.polizei.bayern.de/schwaben/> - 7. 2. 2015.



Dijagram 3: Usporedni podaci za policijske uprave Schwaben Nord i PUZ
Izvor: autor

S druge pak strane glavni grad Slobodne Države Bavarske, München (koji bi s toga gledišta bio pogodan za usporedbu) ima 1,4 milijuna stanovnika, cijelo područje teritorijalne nadležnosti Policijske uprave München (*Polizeipräsidium München*) obuhvaća 1,6 milijuna stanovnika i u tome smislu nije pogodna za usporedbu, ali i površina za koje je teritorijalno nadležna manja je u obje uspoređivane policijske uprave i iznosi oko 1 000 kvadratnih kilometara. Broj zaposlenih u Policijskoj upravi München veći je od zbroja zaposlenih u obje uspoređivane policijske uprave i iznosi oko 6 800 zaposlenika.⁶ Zanimljivo je, međutim, da broj službenika u operativno-komunikacijskom centru policije Policijske uprave München (*Einsatzzentrale der Polizei – PEZ*) otprilike odgovara broju policijskih službenika u Operativno-komunikacijskom centru policije Policijske uprave zagrebačke. Pritom treba napomenuti da dio poslova operativno-komunikacijskog centra policije u Münchenu u području prometa preuzima operativno-komunikacijski centar za promet (*Verkehrszentrale München*) u kojoj je raspodjela poslova interdisciplinarna, odnosno pored dva policijska službenika u smjeni u istoj rade i referenti iz više gradskih službi nadležnih za promet (v. dijagram 4).

⁶ <https://www.polizei.bayern.de/muenchen/wir/organisation/dienststellen/index.html/2134> - 8. 2. 2015.



Dijagram 4: Usporedni podaci za policijske uprave Schwaben Nord, PUZ i PP München
Izvor: autor

6.2. Tehnička opremljenost i organizacijski ustroj uspoređivanih organizacijskih modela

Činjenica da se kod pozivanja hitnog broja 110 (*Notruf für Polizei*) na računalnom sustavu (*Einsatzleitsystem – ELS*) operativno-komunikacijskog centra policije u Policijskoj upravi Schwaben Nord učitavaju podaci o lokaciji pozivatelja u mnogome olakšava rad policije, a pogotovo na području policijske uprave gdje ima više manjih naselja.

Veliku razliku predstavlja i činjenica da su u njemačkom sustavu OKCP i Centar 112 povezani, odnosno da policija pisanim putem prosljeđuje sve dojave koje nisu u njezinoj nadležnosti. U Zagrebu se to rješava telefonskom komunikacijom s Centrom 112, a Centar 112 izvješćuje nadležne inspekcije i službe ili ih poziva i prespaja na telefon 192 kod policijskog službenika koji je zaprimio dojavu.

U Njemačkoj, a samim time i u Bavarskoj, postoje dva telefonska broja za hitne službe (112 i 110) dok u Hrvatskoj postoji pet brojeva hitnih službi (112,192,193,194,195). U Hrvatskoj već duže vrijeme traje javna rasprava o tome da Državni centar 112 preuzme sve poslove hitnih službi, i to po uzoru na europski model. Sve hitne službe bile bi objedinjene na broju 112, pa time i policija. Kod bavarskog modela vidimo da je to samo djelomično tako, naime doista su na broju 112 integrirane sve hitne službe, ali ne i policija. Sama organizacija, opis poslova koji su policiji stavljeni u nadležnost zahtijeva da ona ima svoj vlastiti operativno-komunikacijski centar, a da istodobno usko surađuje i izmjenjuje podatke s ostalim hitnim službama koje su integrirane na jednom mjestu. U Hrvatskoj imamo situaciju da teoretski Državni centar 112 pokušava integrirati sve poslove na jednom mjestu, a u praksi i dalje svako ministarstvo, državna uprava ili gradska ustanova ima svoj zaseban operativno-komunikacijski centar, a operateri u Državnom centru 112 prespajaju pozive na nadležne službe ili

zaprima dojavu i telefonski obavještavaju nadležne službe.

6.3. Vanjski (terenski) voditelj smjene

Veliku razliku u odnosu na rad PU zagrebačke i novinu u radu PP Schwaben Nord predstavlja vanjski (terenski) voditelj smjene. Ta novina doslovno omogućava da OKCP ima produženu ruku na mjestu događaja, i to u najkraćem mogućem roku. Iskusan rukovoditelj preuzima koordinaciju, izdavanje zapovijedi o konkretnim mjerama i radnjama, povratno izvješćuje OKCP, po potrebi druge rukovoditelje i prva je osoba za kontakt sa sredstvima javnog priopćavanja. Umjesto desetak dežurnih ili pasivno dežurnih policijskih službenika koje je tijekom provođenja mjera prvog zahvata također potrebno informirati, slati na mjesto događaja i čekati njihov dolazak, u službi se nalazi jedan rukovoditelj koji neposredno operativno djeluje i postupa, i na mjestu događaja je često i prije policijske ophodnje mjesno nadležne policijske postaje. Na taj način postiže se veliki učinak kod nadzora postupanja policijskih postaja, u edukaciji i nadasve na materijalnoj uštedi za prekovremene sate, pasivna dežurstva, službena vozila i slično. Naravno da to ne isključuje povremeno angažiranje ostalih rukovoditelja ili dodatnih službenika, ali i tu je uočena prednost koje to radno mjesto daje: raspolaze se s vozačem vanjskog voditelja smjene koji na uporabi ima službeno vozilo i može u slučaju potrebe za angažiranjem dodatnih snaga koje su izvan službe, na mjesto događaja dovesti rukovoditelje i policijske službenike, a zatim ih po potrebi i prevoziti na određene lokacije.

Vanjski (terenski) voditelj smjene odgovor je na nekoliko pitanja iz uvodnog dijela i dobra je spona u vertikalnoj i horizontalnoj povezanosti rada policije, fleksibilno je rješenje za primjenu u svakodnevnoj policijskoj praksi, neposrednim izvršiteljima zadaća rezultira s manje stresa u obavljanju zadaća itd.

6.4. Centralno vođenje intervencija, postupanja i podjela rada operatera na sredstvima veze – na digitalnom sustavu veza i na hitnom telefonu

Centralno vođenje intervencija i postupanja operativno-komunikacijskog centra policije PU Schwaben Nord u odnosu na OKCP PU zagrebačke koja zaprima dojave i prosljeđuje ih nadležnim ustrojstvenim jedinicama olakšanje je u radu operativnih dežurstava policijskih postaja i također je odgovor na nekoliko pitanja iz uvodnog dijela gdje dolazi do horizontalnog i vertikalnog povezivanja u radu policije. Nije zanemariva niti činjenica da ophodnja s mjesta događaja izvješće o utvrđenom činjeničnom stanju podnosi policijskom službeniku OKCP-a, a ne šefu smjene svoje postaje, zato što je kod pojedinih intervencija uputno da se osobno ne poznaju službenici i osobe prema kojima se postupa. Ovo rješenje ne isključuje konzultacije o događaju sa službujućim šefom smjene policijske postaje, ali je ta komunikacija bitno smanjena čime se postiže jačanje operativnih razina kroz delegiranje nadležnosti i odgovornost.

Nakon provedene evaluacije ekspertna skupina koja je provodila evaluaciju reforme bavarske policije u svome završnom izvješću s ocjenama i preporukama navela je da su reforme policije u dijelu rada operativno-komunikacijskog centra policije najučinkovitije i sma-

traju se izuzetno pozitivnim promjenama. Konkretno se misli na odvajanje rada policijskih službenika na hitnom telefonu i policijskih službenika na digitalnom sustavu veza i uvođenja vanjskog (terenskog) voditelja smjene.

6.5. Organizacijska struktura i hodogram postupanja kod uspoređivanih policijskih uprava i prijedlog novog načina rada OKCP-a PU zagrebačke

Temeljem analiziranih podatka o organizacijskim modelima rada uspoređivanih policijskih uprava načinjene su sheme organizacijsko-procesne strukture PU Schwaben Nord (v. privitak 1), PU zagrebačke (v. privitak 2) i prijedlog organizacijsko-procesne strukture OKCP-a PU zagrebačke (v. privitak 3). U novi način rada uvela bi se podjela rada operatera na sredstvima veze i radno mjesto vanjskog (terenskog) voditelja smjene i time postigli već navedeni učinci što je ujedno i odgovor na uvodno postavljena pitanja.

7. ZAKLJUČAK

Proučavanjem ključnih elemenata reforme organizacije bavarske policije u području rada operativno-komunikacijskog centra policije može se zaključiti da su bavarske kolege u iznalaženju novih modela organizacije policije poštujući načela ekonomskog trokuta: brzo-dobro-jeftino, došli do primjene tzv. menadžerskog trokuta: moći-znati-htjeti.⁷

Neki od njemačkih organizacijskih modela bez obzira na veliku razliku u razini tehničke opremljenosti dvaju sustava primjenjivi su i kod nas s postojećim financijskim, tehničkim i ljudskim resursima. Tu se prije svega misli na uvođenje u organizacijsku strukturu radnog mjesta vanjskog (terenskog) voditelja smjene čije bi uvođenje pored podizanja razine kvalitete policijskog postupanja donijelo i znatne ekonomske uštede. Također bi promjena načina rada policijskih službenika – operatera na sredstvima veze – po uzoru na njemački model i bez dodatnih tehničkih i financijskih zahtjeva doprinijela učinkovitijem obavljanju poslova iz nadležnosti OKCP-a uz znatno smanjenje razine stresa kod policijskih službenika te povećanje razine sigurnosti i zaštite građana.

LITERATURA

1. Abschlussbericht der Expertenkommission zur Evaluation der Polizeireform in Bayern (*Završno izvješće ekspertne skupine o evaluaciji reforme organizacije policije u Bavarskoj*).
2. *Uredba o područjima, sjedištima, vrstama i kategorijama policijskih uprava i policijskih postaja*. NN 117/11., 50/14.
3. *Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika*. NN 89/10.
4. *Zakon o policiji*. NN 34/11., 130/12.

⁷ Duško Modly, Što policiju očekuje sutra, *Policija i sigurnost*, 3-4/2007., str. 262.

5. *Zakon o policijskim poslovima i ovlastima*. 76/09., 92/14.
6. *Uredba o unutarnjem ustrojstvu Ministarstva unutarnjih poslova*. NN 70/12.

Summary _____

Bono Rajić, Davor Štrk

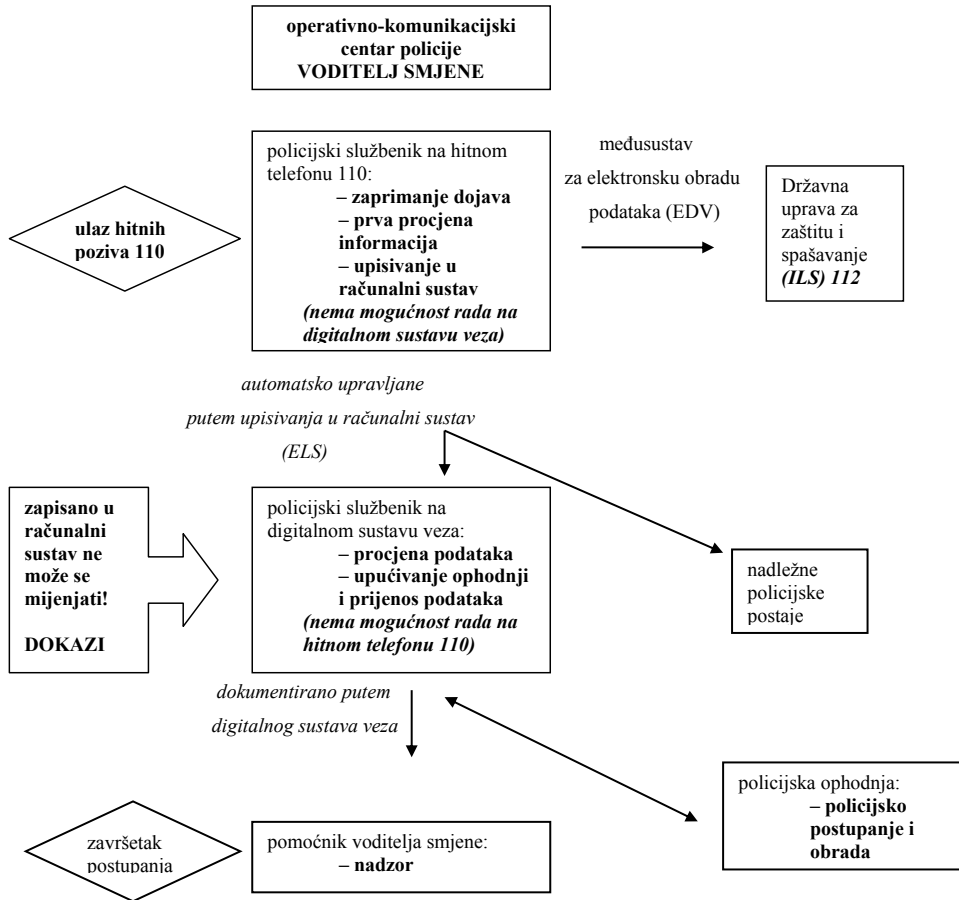
Police Emergency Communications Centre – a comparative analysis of the work and organisation of the Bavarian and Croatian model

The paper presents the functioning of the police emergency communications centre (Einsatzzentrale der Polizei - PEZ) of the Swaben Nord Police Department with the headquarters in Augsburg (after successfully implemented reform) and the Emergency Communications Centre of the Zagreb County Police Administration. New higher standards have been set in the Bavarian police with regard to the police ECC organization, technical support and equipment.

Key words: police emergency communications centre, comparative analysis, organization of the police, organizational models, organizational structure, police organization reform.

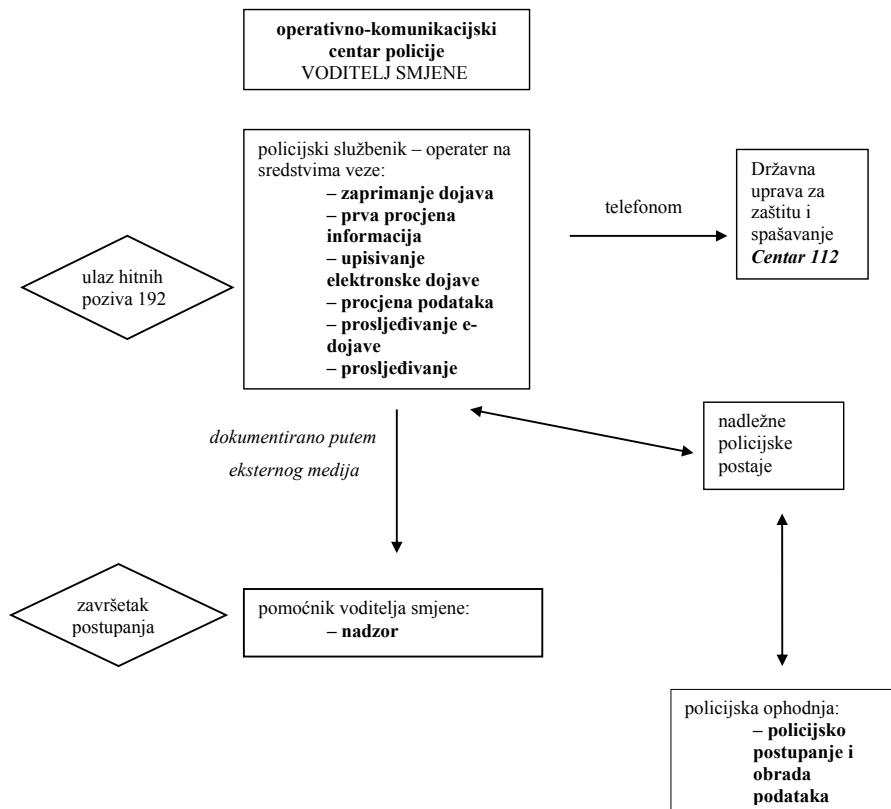
Privitak 1

Operativno-komunikacijski centar policije (PEZ) PU Schwaben Nord: Organizacijska struktura i hodogram postupanja



Privitak 2

Operativno-komunikacijski centar policije PU zagrebačke: Organizacijska struktura i hodo-gram postupanja



Privitak 3

Prijedlog organizacijske strukture i hodograma postupanja Operativno-komunikacijskog centra policije PU zagrebačke

