

Pomen Dnevnika dogodkov Operativno-komunikacijskega centra za operativno delo policije

Albin Gradišnik, Miha Ristič

Namen prispevka:

Namen prispevka je predstaviti vizijo razvoja četrte generacije mrežne računalniške aplikacije policije »Dnevnik dogodkov Operativno-komunikacijskega centra« (v nadaljevanju DDOKC) in njegov pomen za operativno delo policije.

Metodologija:

V prispevku sta uporabljeni analitična in opisna metoda. Analitična metoda je uporabljena pri analizi pisnih virov, opisna metoda je uporabljena pri opisu delovanja in delovnih procesih DDOKC.

Predstavitev DDOKC:

Aplikacija DDOKC omogoča večjemu številu policistov hkratno uporabo sistema interventnih klicev 113, ker računalniško podprta tehnologija CTI (Computer Integrated Telephony) poveže telefonijo oziroma telekomunikacijsko opremo z računalnikom. Za delo Operativno-komunikacijskega centra (v nadaljevanju OKC) je ta sistem nepogrešljiv, saj si operativnega delovanja OKC danes brez tega moremo niti predstavljati. DDOKC je razdeljen na različna področja dela (sprejem, napotitev, povratne informacije, izvedene ukrepe, realizacijo) in sestavo izmene policistov OKC. Ob sprejemu klicev na interventni telefonski številki policije 113 se v DDOKC zapiše povzetek pogovora s klicateljem in druge zaznave, ki so pomembne za reševanje interventnega dogodka. Na napotitvah se s pomočjo DDOKC in radijskih zvez napotuje, razporeja, koordinira, koncentrira, spremlja, usmerja in usklajuje ukrepe policistov in kriminalistov pri prvih nujnih ukrepih ter bdi nad varnostjo policijskih sil na terenu. Preko povratnih informacij se sprejema takojšnje operativne odločitve o ukrepanju policije. DDOKC omogoča enostaven kronološki pregled nad dogodki in izvedenimi ukrepi, ki jih v danem trenutku obravnava policija. V bodoče bi ga bilo potrebno povezati s TETRA Dispečerjem, GPS Policije ter policijskimi in drugimi evidencami.

Izvirnost/pomembnost prispevka:

Prikazan je opis novega DDOKC, kot pripomočka OKC.

Ključne besede: policija, 113, dnevnik dogodkov, OKC, napotitev, nujni klici, operativna služba

1 Uvod

Dnevnik dogodkov Operativno-komunikacijskega centra (DDOKC) je mrežna računalniška aplikacija s pomočjo katere se vodi poročilo Operativno-komunikacijskega centra policijske uprave (OKC PU) iz katerega je razvidna taktika in metodika ravnanja policije pri obravnavanju interventnih dogodkov po sprejetem klicu na interventno številko policije 113. Poročilo (dnevnik) sestavljajo kronološki zapisi za vsak posamezni interventni dogodek posebej. Zapisi so kratki, jasni in nedvoumni, kar zagotavlja, da se kljub gostoti obravnave dogodkov ne

porajajo dvomi v pravilnost odločitev in odrejenih nalog. Zapisi so dokumenti v digitalni obliki, ki so sestavljeni v zvezi z notranjim delovanjem policije. Ti zapisi so pomembni za operativno delo policije. Preko zapisov se preverja strokovnost in zakonitost že izvedenih nalog policije. Iz teh zapisov policija v skladu z zakonskimi normami nudi podatke tudi sodiščem, zavarovalnicam, odvetnikom, posameznikom in drugim, čeprav le-ti niso evidenca policije po 123. členu Zakonu o nalogah in pooblastilih policije (Uradni list RS, št. 15/2013).

Že samo ime aplikacije dnevnik dogodkov, ki je besedna zveza sestavljena iz besed »dnevnik« in dogodek« po definiciji Slovarja slovenskega knjižnega jezika (2000) pove, da gre za dnevne zapiske o tem kar se je zgodilo in kar ima daljši pomen.

V dosedanjih člankih je Razpetova s sodelavci (2012) orisala pot sodobne operativno-komunikacijske dejavnosti. Gradišnik in Ristič (2012) pa sta predstavila pomen OKC PU kot pomembne operativne službe v policiji. Policisti OKC PU venomer sprejemajo odločitve, ki se takoj odražajo v operativnem delu policije na terenu. Sprejemajo klice na interventni številki policije 113 in na podlagi sprejetih informacij odločijo ali dogodki zahtevajo prisotnost policije na kraju dogodka, ali ne ter odločijo o nujnosti in prioriteti ukrepanja policije. Preko sistema radijskih zvez policisti OKC PU odredijo, napotujejo, razporejajo, koordinirajo, koncentrirajo, spremljajo, usmerjajo in usklajujejo ukrepe policistov ter kriminalistov pri prvih nujnih ukrepih in bdijo nad varnostjo policijskih sil na terenu. Na podlagi povratnih informacij, ki jih dobijo s kraja dogodka, policisti OKC PU preverjajo ali so se policisti na kraju dogodka odločili za pravi ukrep, svetujejo kaj je potrebno še narediti, ugotavljajo ali je ukrep skladen z vsebino povratne informacije itd.. To so ene od ključnih operativnih nalog policistov OKC. Da bi lahko izvedli vse te operativne naloge si delovanja OKC PU danes ne moremo predstavljati brez sodobne mrežne aplikacije DDOKC in dela z zapisi v njej.

2 V Sloveniji imajo OKC dva različna načina dela

V Sloveniji poteka delo na OKC PU na dva načina dela in sicer:

- zaporedni način dela in
- vzporedni način dela.

Aplikacija DDOKC je delovni pripomoček policistom OKC PU, ki sprejemajo klice na interventni številki policije 113 in je prilagojen obema načinoma dela.

Pri zaporednem načinu dela OKC PU policist na eni lokaciji znotraj iste operativne sobe OKC sprejeme klic na interventni številki policije 113, policist na drugi lokaciji znotraj iste operativne sobe pa odredi napotitev policistov/kriminalistov/patruelj na kraj dogodka. Zaporedni način dela je uveden zaradi večje gostote klicev in napotitev, saj istemu policistu ne uspe sprejemati klicev in še opraviti napotitev. Pri tem načinu dela je potrebno poudariti, da policist, ki odreja napotitve pred tem ne govori s klicateljem na interventni številki policije 113.

Pri vzporednem načinu dela OKC PU isti policist na isti lokaciji znotraj iste operativne sobe OKC prejme klic na interventni številki policije 113 in tudi sam odredi napotitev policistov/kriminalistov/patruelj na kraj dogodka. Pri tem načinu dela pa policist, ki opravi napotitev predhodno govori s klicateljem na interventni številki policije 113.

Na kraju nekaterih interventnih dogodkov so potrebne tudi določene specialne službe, kot so Specialna enota policije, policijski pogajalci, forenziki iz Nacionalnega forenzičnega laboratorija,... Za te službe OKC PU zaprosijo Operativno-komunikacijski center Uprave za

policijske specialnosti Generalne policijske uprave (OKC UPS GPU). OKC UPS GPU nato napoti te službe na kraj dogodka in napotitev zabeleži v svoj DDOKC GPU.

Do takšnih pristopov k delu smo prišli skozi večletni razvoj, zato se je DDOKC poskušal vedno sproti prilagajati spremembam in potrebam posamezne OKC PU. Aplikacija je prilagojena za oba načina dela, zato so temu prilagojene tudi določene funkcionalnosti, ki v posameznem načinu dela pridejo bolj do izraza.

3 Zapisi v DDOKC

Aplikacija DDOKC omogoča hiter in enostaven pregled nad dogodki, ki jih v posameznem trenutku obravnava policija in je kot taka nepogrešljiva. Samodejno določa obarvanje zapisov v aplikaciji glede na potek obravnave. Barva zapisa omogoča policistom OKC PU enostavno prepoznavo zapisa in jim daje jasen indikator, kaj morajo še storiti pri posameznem dogodku. Zapisi so pomembni tudi za druge službe znotraj policije, zato se podatki iz zapisov v DDOKC, ki dela le znotraj OKC, preko ITSP (Informacijsko telekomunikacijsko sistem policije) policije prenesejo v bazo na centralnem računalniku, preko te baze pa v Pregledovalnik DDOKC. Pregledovalnik DDOKC je spletna aplikacija policije, ki omogoča pregledovanje posameznih zapisov iz DDOKC in preko tega spremljanje dela policije na celotnem območju Slovenije. Dostop do slednje imajo policisti in kriminalisti na službenih računalnikih policije in sicer le do zapisov, ki jih potrebujejo za operativno delo na svojem območju (Gradišnik in Ristič, 2012).

Zapisi nimajo statusa evidence policije. V njih so različne kategorije podatkov: številka zapisa, tip zapisa in prioriteta dogodka (nujni interventni, interventni,..), datum, ura dogodka, telefonska številka klicatelja, tema oziroma kategorizacija dogodka (rop, umor, prometne nesreča, pretep,..), osebni podatki prijavitelja čas in kraj dogodka, povzetek vsebine sporočila prijavitelja in druge zaznave, ki vplivajo na reševanje dogodka, podatki o odrejenih (poslanih) policistih in kriminalistih na kraj dogodka ter taktiki in času njihovega prihoda na kraj, podatki o obveščenih službah v policiji in izven nje v zvezi s konkretnim dogodkom (preiskovalnih sodnikih, tožilcih, vzdrževalcih cest, reševalnih službah, tujih varnostnih organih,..) povratne informacije s kraja dogodka in od drugih organov, vsi izvedeni ukrepi, podatki o policistu, ki je sprejel klic na interventni številki policije 113, o policistu, ki je napotil (odredil) odhod policistov na kraj dogodka, ter o vodji izmene. Ti zapisi (dokumenti) nastanejo potem, ko klicatelj pokliče na interventno številko policije 113, kjer interventne klice sprejme in evidentira policist OKC PU. V zapise DDOKC se zraven prej naštetih podatkov beleži še, ali imajo policisti dogodek pod kontrolo, kronološki pregled poteka reševanje dogodka in druge pomembne informacije s terena. Policisti OKC PU na koncu, preden zaključijo zapis v DDOKC, ga še enkrat pregledajo in preverijo skladnost vsebine prijave s povratnimi informacijami s kraja, nujnost, obveščene službe, odredbe morebitnih dodatnih nalog in preverijo končni ukrep, ki so ga izvedli policisti na terenu. Nato vsak zapis v DDOKC posebej zaključijo (realizirajo). Zaključeni zapisi se arhivirajo v bazah aplikacije DDOKC pet let v elektronski obliki.

Informacijska pooblaščenka se v odločbi številka 090-246/2012/2 izdani 12.2.2013 strinja, da bi lahko razkritje določenih podatkov iz zapisov v DDOKC povzročilo motnje pri delovanju oziroma dejavnosti policije in se zaradi tega sme zavrniti dostop do teh informacij v skladu s 6. členom Zakona o dostopu do informacij javnega značaja (Uradni list RS, št. 24/2003, 61/2005 in 28/2006). Tudi Zakon o varstvu osebnih podatkov (Uradni list RS, št. 86/2004 in 67/2007) v 30. in 31. členu varuje podatke v zapisih DDOKC in dovoljuje izpis le tistih osebnih podatkov, ki se nanašajo na prosilca. Prav tako Pravilnik o hrambi podatkov o elektronskih komunikacijah policije in o dostopu do policijskih zbirk podatkov (Uradni list RS, št. 103/2006 in 59/2007) v 13. členu določa, da je izpis prometnih podatkov dovoljen le kadar je treba zaradi ugotavljanja

zakonitosti in strokovnosti izvršenih nalog policije ali zaradi varstva zakonitih interesov posameznikov oziroma drugih oseb rekonstruirati ali preveriti postopke in ukrepe, ki jih je v okviru posamezne naloge izvedla policija.

Iz povedanega vidimo, da so zapisi v DDOKC, kljub temu, da ti ne predstavljajo evidence policije, pomembni in zakonsko dobro varovani podatki.

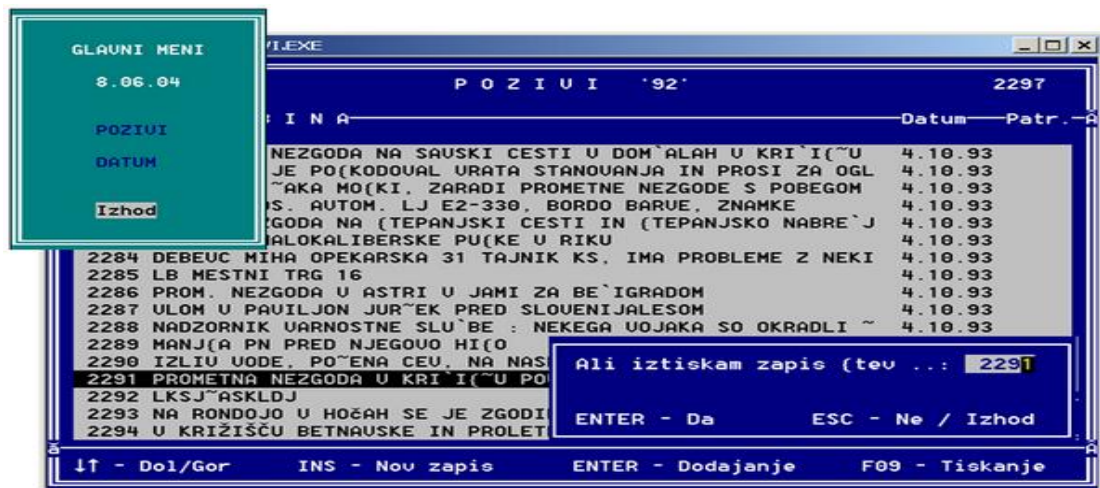
4 Aplikacija DDOKC

Aplikacija DDOKC se je skozi čas poskušala prilagajati potrebam OKC in je v sedanji obliki postala eden izmed programov, ki jih lahko uvrstimo v kategorijo Computer Aided Dispatch (CAD). CAD so programi, ki pomagajo uporabnikom pri beleženju klicev in napatitvi sil na kraj dogodka (http://en.wikipedia.org/wiki/Computer-aided_dispatch).

Že od začetka ustanovitve OKC leta 1992 se je pojavila potreba po uvedbi računalniškega beleženja klicev. Pred tem so se klici, ki so jih sprejemali policisti na takratni interventni številki 92 beležili na papirnate liste. Zato se je v slengu OKC vse do danes ohranil izraz zapis – listek, pa čeprav gre danes zgolj za digitalni vpis v aplikacijo.

4.1 Prva generacija DDOKC

Prav Dnevnik imenovan POZIVI v DOS okolju je začel delovati že leta 1992. Dnevnik POZIVI je razviden iz spodnje slike 1.



Slika 1: Program POZIVI 92 – leto 1992 (Drevenšek, 2005)

Dnevnik POZIVI je omogočil vpisovanje zapisov v aplikacijo brez beleženja telefonskih števil.

20.11.2001 DNEVNIK DOGODKOV OKC SEZNAM ZAPISOV 11:22:02

Pomik na štev.: 0

ŠTEV.	DATUM	URA	KVALIFIKACIJA - TEMA	UKR1	R
29449	31.12.99	21:05	452 Ostali prekrški po drugih predpisih	M365	U
29450	31.12.99	21:22	499 Ostale zadeve s področja JRM	M325	U
29451	31.12.99	21:29	421 Sprožitve signalno varnostnih naprav	M210	U
29452	31.12.99	21:41	452 Ostali prekrški po drugih predpisih	M320	U
29453	31.12.99	21:55	452 Ostali prekrški po drugih predpisih	M812	U
29454	31.12.99	22:08	452 Ostali prekrški po drugih predpisih	M210	U
29455	31.12.99	22:08	501 Samomori, poskusi samomorov otrok in ml	M215	U
29456	31.12.99	22:20	599 Ostali dogodki	M412	U
29457	31.12.99	22:23	107 Vlom, vlomne tatvine	M325	U
29458	31.12.99	22:42	304 Druge prometne nesreče	M117	U
29459	31.12.99	22:56	499 Ostale zadeve s področja JRM	M210	U
29460	31.12.99	23:26	452 Ostali prekrški po drugih predpisih	M320	U
29461	31.12.99	23:37	452 Ostali prekrški po drugih predpisih	M210	U
29462	31.12.99	23:38	452 Ostali prekrški po drugih predpisih	M205	U
29463	31.12.99	23:52	452 Ostali prekrški po drugih predpisih	M322	U

Nov zapis Dopolnitve Tiskanje Brisanje Izhod

Slika 2: Seznam dogodkov v DDOKC – leto 1994 (Drevenšek, 2005)

V letu 1994 se je dnevnik POZIVI preimenoval v DDOKC (slika 2). Deloval pa je še vedno v DOS okolju. V letu 1997 je Slovenija prešla iz interventne telefonske številke policije 92 na 113. To ni bila samo kozmetična sprememba, ampak prenos številke 113 iz lokalnih policijskih postaj na regionalne OKC PU.

4.2. Druga generacija DDOKC

S razvojem računalništva se je pojavila potreba in tudi možnost beleženja telefonskih števil in zapisov. Prišlo je do integracije med računalnikom in telefonsko centralo preko CTI (Computer telephony integration) tehnologije. S tem je DDOKC stopil na novo, višjo raven. Program s funkcionalnostjo CTI je poseben namenski računalniški program, ki je zmožen povezovati računalnik s telekomunikacijsko opremo in istočasno tudi upravljati s klici. Podatki iz telefonske centrale so posredovani v DDOKC. Policist preko DDOKC upravlja s telefonsko centralo brez vednosti, da CTI sploh obstaja.

SP-Office Client - Dno: 1.500, Mreža

Test Statistika klicev Dnevnik Imenik Nadzor Nastavitve

Sprejemnik

Čas klica: Datum: 5. 5. 2003 Ura: 21:52:38

Podatki iz telefonskega imenika: Tel. številka: Naziv: Opis: Kraj: Ulica: Hišna št.:

Vrsta klica: Operativna Ustna Kazenska Osvadba Ostali

Ražnost klica: Nujen klic

Identifikata klicatelja: Priimek: Ime: Kraj: Ulica: Hišna št.:

Kraj klicelca: Kraj: Ulica: Hišna št.:

Opis klica: Tema: 304 Druge prometne nesreče Status: 1 LOBELEŽNICE/POŠKOČOVANE Postaja: Klic prevozi:

Čas dogodka: Datum: 5. 5. 2003 Ura: 21:52:38

Prihvat klicev: Zaključitev sprejema: Zaključitev odstranje Zaključitev napotitev Prehod med maskami: Napotitev: Stopnja izpisa: Filter

Id	Čas klica	Opis klica	Postaja	Poročeno	Realizirano	Vrsta klica	Tema
49333	05.05.2003 22:04						
49334	05.05.2003 21:02						
49335	05.05.2003 21:02						
49336	05.05.2003 21:02						
49337	05.05.2003 21:02						
49338	05.05.2003 21:02						
49339	05.05.2003 21:02						
49340	05.05.2003 21:02						
49341	05.05.2003 21:02						
49342	05.05.2003 21:02						
49343	05.05.2003 21:02						
49344	05.05.2003 21:02						
49345	05.05.2003 21:02						
49346	05.05.2003 21:02						
49347	05.05.2003 21:02						
49348	05.05.2003 21:02						
49349	05.05.2003 21:02						
49350	05.05.2003 21:02						
49351	05.05.2003 21:02						
49352	05.05.2003 21:02						
49353	05.05.2003 21:02						
49354	05.05.2003 21:02						
49355	05.05.2003 21:02						
49356	05.05.2003 21:02						
49357	05.05.2003 21:02						
49358	05.05.2003 21:02						
49359	05.05.2003 21:02						
49360	05.05.2003 21:02						
49361	05.05.2003 21:02						
49362	05.05.2003 21:02						
49363	05.05.2003 21:02						
49364	05.05.2003 21:02						
49365	05.05.2003 21:02						
49366	05.05.2003 21:02						
49367	05.05.2003 21:02						
49368	05.05.2003 21:02						
49369	05.05.2003 21:02						
49370	05.05.2003 21:02						
49371	05.05.2003 21:02						
49372	05.05.2003 21:02						
49373	05.05.2003 21:02						
49374	05.05.2003 21:02						
49375	05.05.2003 21:02						
49376	05.05.2003 21:02						
49377	05.05.2003 21:02						
49378	05.05.2003 21:02						
49379	05.05.2003 21:02						
49380	05.05.2003 21:02						
49381	05.05.2003 21:02						
49382	05.05.2003 21:02						
49383	05.05.2003 21:02						
49384	05.05.2003 21:02						
49385	05.05.2003 21:02						
49386	05.05.2003 21:02						
49387	05.05.2003 21:02						
49388	05.05.2003 21:02						
49389	05.05.2003 21:02						
49390	05.05.2003 21:02						
49391	05.05.2003 21:02						
49392	05.05.2003 21:02						
49393	05.05.2003 21:02						
49394	05.05.2003 21:02						
49395	05.05.2003 21:02						
49396	05.05.2003 21:02						
49397	05.05.2003 21:02						
49398	05.05.2003 21:02						
49399	05.05.2003 21:02						
49400	05.05.2003 21:02						

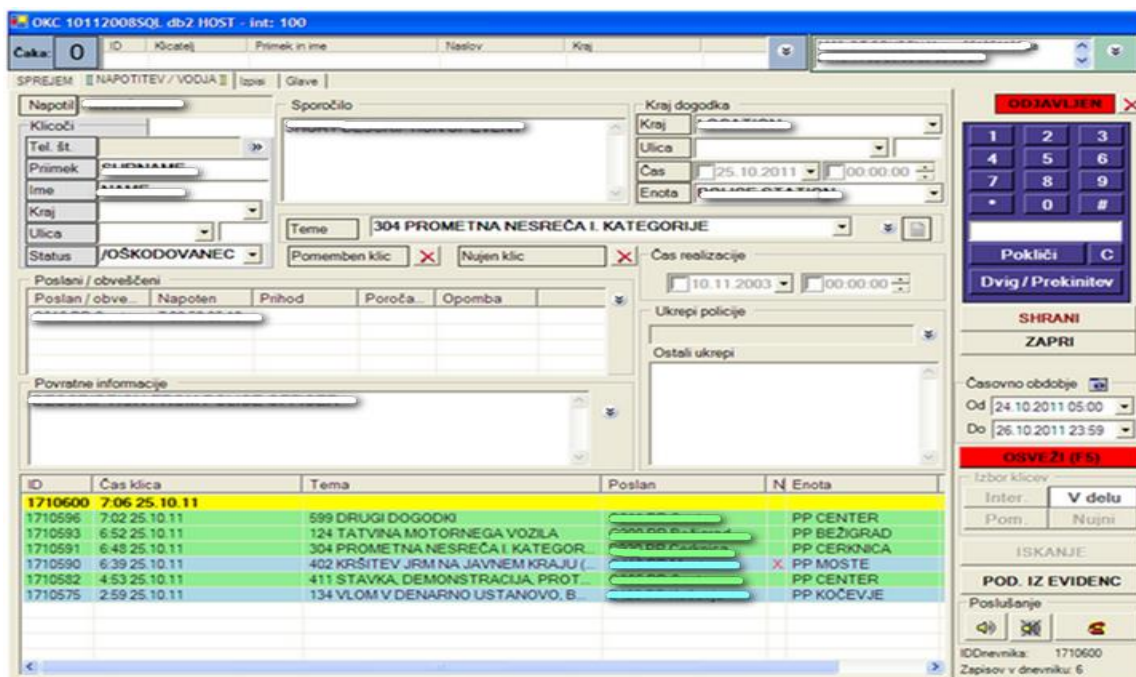
Slika 3: DDOKC–uporabniški grafični vmesnik namenjen za sprejem klicev–leto 2000 (Drevenšek, 2005)

Slika 3 prikazuje prvi DDOKC z uporabo CTI tehnologije. Takega DDOKC pa nismo mogli vpeljati na vseh OKC PU zaradi različnega načina dela in različnih tipov telefonskih central ker CTI vmesniki različnih proizvajalcev telekomunikacijske opreme med seboj niso kompatibilni. Zato so se uveljavljali različni pristopi in različne verzije DDOKC. Vsaka verzija aplikacije DDOKC je

imela svoje težave in svoje prednosti. Vse pa so zagotavljale osnovni namen DDOKC, to je beleženje klicev v sili in nudenje pomoči ljudem.

4.3 Tretja generacija DDOKC

Po letu 2004 smo na vseh OKC PU začeli uvajati tretjo generacijo DDOKC, ki je bila posebej prilagojena določenim telefonskim centralam. Standardi dela OKC PU so se vse bolj zviševali, zato so bile tudi zahteve za delovanja aplikacije DDOKC vse višje. Od DDOKC se je pričakovala zanesljivost delovanja in takojšnja odzivnost. Vse CTI rešitve so razvite po potrebah uporabnika. Uvedba določene CTI rešitve skupaj s telefonskimi centralami določenega proizvajalca je pomenila zaokroženo celoto in je zahtevala znanje zunanjih strokovnjakov. Prava verzija tretje generacije DDOKC se je začela uporabljati leta 2004. Poleg zunanjih strokovnjakov, ki so naredili to programsko okolje »na ključ« smo pri izdelavi in testiranju uporabniškega grafičnega vmesnika DDOKC sodelovali tudi delavci OKC GPU, OKC PU Ljubljana in OKC PU Maribor, med njimi tudi avtorja tega prispevka. Od letu 2006 se uporablja omenjena verzija DDOKC, ki jo prikazuje slika 4.

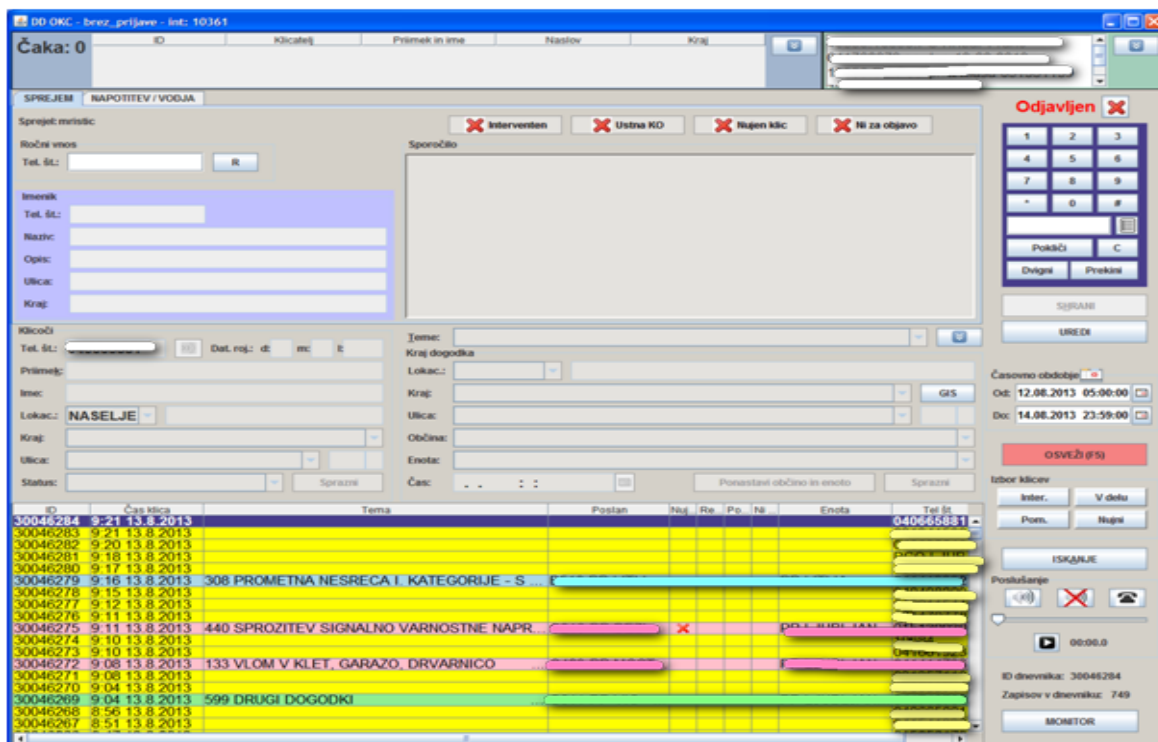


Slika 4: DDOKC uporabniški grafični vmesnik namenjen za napotitev iz leta 2006 (policija, 2013) DDOKC tretje generacije je deloval zanesljivo. Zanesljivo delovanje je potrebno, saj na interventni telefonski številki policije 113 letno sprejmemo več kot pol milijona telefonskih klicev. Od tega je okrog 40% interventnih klicev na katere je potrebno poslati vsaj eno policijsko patroljo za obvladovanje interventnega dogodka. Vsak interventni klic pa pomeni v povprečju še vsaj sedem dodatnih telefonskih klicev na oziroma iz OKC PU (Koblar, 2013).

4.4 Četrta generacija DDOKC

Tretja generacija DDOKC deluje že deveto leto, zato je obstoječa telekomunikacijska oprema dotrajana. Programsko okolje tretje generacije DDOKC je bilo narejeno »na ključ« s strani zunanjih izvajalcev. Starega sistema na žalost brez adaptacij ni mogoče prenesti v drugo

telekomunikacijsko okolje. Zato se je postavila dilema, ali posodobitev obstoječega DDOKC, ali izdelava nove aplikacije. V marcu leta 2011 je generalni direktor policije ustanovil delovno skupino za pripravo nove aplikacije DDOKC četrte generacije. V delovno skupino je imenoval delavce policije iz Urada za informatiko in telekomunikacije Generalne policijske uprave (UIT GPU), Uprave uniformirane policije Generalne policijske uprave (UUP GPU), Uprave kriminalistične policije Generalne policijske uprave (UKP GPU), OKC UPS GPU, OKC PU Kranj, OKC PU Ljubljana in OKC PU Maribor, med njimi tudi oba avtorja tega prispevka.



Slika 5: DDOKC uporabniški grafični vmesnik namenjen za sprejem klicev iz leta 2013 (policija, 2013)

Za delovanje sistema DDOKC četrte generacije je uporabljen tako imenovani Third-party call control, ki za povezavo med računalnikom in telekomunikacijsko opremo prav tako uporablja CTI strežnik. Strežnik CTI omogoča celotno upravljanje DDOKC in je povezan s telefonsko centralo. Uporabniški grafični vmesnik DDOKC četrte generacije je dokaj podoben njegovemu predhodniku. Prilagojen je zaporednemu načinu dela in delovnim procesom OKC (sliki 4 in 5) in je zato razdeljen na »Sprejem« (rubrike za beleženje informacij na sprejemu klicev na 113) in »Napotitev/Vodja« (rubrike za izvajanje napotitev in zaključek zapisa). Isti grafični vmesnik se uporabljajo tudi pri vzporednem načinu dela.

V letu 2013 smo DDOKC četrte generacije začeli uporabljati na OKC PU Kranj, Celje, Nova Gorica in Ljubljana (slika 5), tako da lahko v praksi testiramo prednosti in slabosti trenutne verzije te aplikacije v obeh načinih delovanja OKC in jo sprotno prilagajamo operativnim potrebam policije.

4.5 Grafični uporabniški vmesnik DDOKC

Grafični uporabniški vmesnik DDOKC služi za beleženje in prenos informacije med delovnimi mesti znotraj OKC. Opis vseh detajlov grafičnega uporabniškega vmesnika bi presegel namen tega prispevka, zato bodo na tem mestu predstavljene le nekatere.

4.5.1 Samodejni zapis prometnih podatkov o klicu

Aplikacija DDOKC je namenjena kronološkemu zapisovanju klicev v sili. V 67. točki 3. člena Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012) je določeno, da je interventna telefonska številka policije 113 nacionalna številka za klice v sili. Ob sprejemu klica v sili DDOKC samodejno odpre novo masko (zapis) v katero se samodejno zabeležijo prometni podatki o datumu in času klica ter telefonska številka klicočega v skladu z 134. členu Zakona o elektronskih komunikacijah (Uradni list RS, št. 109/2012). To je minimalno število prometnih podatkov preko katerih se da naknadno ugotoviti, ali je bila z določenim klicateljem sploh vzpostavljena telefonska zveza, ali ne. Slednje je pomembno za nadaljnje operativno delo uniformirane in kriminalistične policije.

4.5.2 Ročni zapisi v pogovorna okna

Ročni vnos podatkov v aplikacijo DDOKC je zasnovan preko obrazca (maske) z Textbox, Text Area, Checkbox vnosnimi okni, Drop-Down Box spustnim polji, pritisknimi gumbi in s preglednim seznamom (sliki 4 in 5). Rubrike »Sporočilo« (vpiše se povzetek pogovora s klicateljem), »Povratne informacije« (vpišejo se informacije od policistov s kraja dogodka) in »Ostali ukrepi« (vpišejo se kratka sporočila namenjena ostalim policistom v izmeni in posebni ukrepi OKC) so narejeni z vnosnimi Text Area polji, ki omogočajo vpisovanje različnih kategorij in količin podatkov preko poljubnega prostega teksta z do takrat preverjenimi in nepreverjenimi informacijami. S spustnimi polji (Drop-Down Box) v rubrikah »Kraj dogodka« s šifranti geodetske uprave Republike Slovenije, »Obveščeni/Poslani« s šifranti Radijskega imenika klicnih znakov in raznih služb znotraj in zunaj policije, »Ukrepi policije« s šifrantom možnih ukrepov in »Teme« s šifrantom klasifikacije posameznega dogodka, omogočamo natančen zapis kraja dogodka, klicnega znaka policista/kriminalista/patrulje in drugih v obravnavo dogodka odrejenih oziroma vpletenih oseb, izvedenih ukrepov in klasifikacijo dogodka. Ti šifranti omogočajo tudi kasnejše iskanje dogodkov, primerjanje podatkov med seboj ter izdelavo raznih statistik ne glede na sistem dela OKC. Ob nekaterih spustnih poljih s šifranti pa je potrebno za vsako posamezno policijsko intervencijo posebej dodatno natančno opisati še taktiko delovanja policije ter naročila in odredbe posameznih akterjev (preiskovalnih sodnikov, državnih tožilcev, nadrejenih,..), zato so znotraj Drop-Down Box oken dodana še Text Area vnosna podokna. Checkbox okna in pritiski gumbi omogočajo potrjevanje, aktiviranje in zaključevanje posameznih zapisov ter končno realizacijo. Pregledni seznam pa je namenjen prenosu informacij med delovnimi mesti, pregledom nad dogodki in iskanju po njem.

4.6 DDOKC funkcionalnosti

4.6.1 Prenos informacij in notranja komunikacija med policisti OKC v izmeni

DDOKC omogoča notranjo komunikacijo med policisti v izmeni znotraj OKC PU v kateri dela istočasno več policistov hkrati. Ob večjem številu klicev na 113, ali ob odrejanju nalog pri obravnavi večjega števila različnih intervencij hkrati na različnih lokacijah prihaja do tega, da se policisti OKC PU, klub temu da delajo skupaj v isti sobi, zaradi velike obremenitve in časovne stiske ne uspejo slišati med seboj, medsebojno komunicirati o podrobnostih posameznega dogodka in o trenutno sprejetih odločitvah. Takrat to komunikacijo med policisti prevzame

DDOKC, ki služi kot »elektronska pošta« med posameznimi delovnimi mesti znotraj izmene OKC. Ta funkcionalnost (»elektronske pošte«) je bolj opazna pri zaporednem načinu dela, ker so delovna mesta sprejema in napotitve na različnih lokacijah znotraj sobe OKC PU. Pri vzporednem načinu dela pa je ta funkcionalnost nekoliko manj opazna, vendar prav tako pomembna.

Aplikacija DDOKC poleg prenosa informacij omogoča tudi beleženje časa klica na interventno telefonsko številko policije 113, časa odrejene napotitve policistov/kriminalistov/patrulj na kraj interventnega dogodka s strani policista OKC in časa prihoda policistov na ta kraj. S pomočjo teh časov lahko za vsak interventni dogodek izračunamo reakcijski čas policije. Omenjene čase, razen časa klica, v aplikacijo trenutno beležimo ročno. Želimo si, da bi v bodoče povezali DDOKC s TETRA Dispečerjem in GPS Policije. S tem bi omogočili samodejno beleženje teh podatkov in povezali tudi druge funkcionalnosti teh treh aplikacij med seboj.

4.6.2 Določanje prioritete ukrepanja policije

Klice po nujnosti in prioriteti ukrepanja delimo na:

- nujne interventne dogodke (nujno potrebna prisotnost policistov na kraju dogodka, ker je ogroženo življenje oziroma dogodek zahteva takojšnjo policijsko intervencijo),
- interventne dogodke (policisti morajo priti na kraj dogodka),
- neinterventne klice (prisotnost policistov na kraju ni potrebna).

Na sliki 4 in 5 vidimo rdeč X, ki policista na napotitvah opozarja na določeno višjo prioriteto ukrepanja, ki jo je določil že policist na sprejemu klicev potem, ko je zbral vse do takrat znane podatke o dogodku. Obremenitev in stres, ki ga doživlja policist preden pretehta vse okoliščine in se odloči za pravo prioriteto ukrepanje je zelo velik. Nujne interventne dogodke označi z rdečim X. Gre za pomemben indikator, ki policista na napotitvah opozori katera sporočila iz preglednega seznama je potrebno najprej prebrati in katera lahko prebere kasneje preden opravi napotitev.

Klicatelj, ki potrebuje pomoč policije si želi, da se mu na interventni številki policije 113 čim prej oglasi kompetenten sogovornik, ki je sposoben prepoznati njegovo težavo in ve nanjo ustrezno reagirati (Gradišnik in Ristič, 2012). Takšen kompetenten sogovornik je policist OKC, ki ima policijska pooblastila, specifična strokovna znanja in zna ukrepati.

Policisti OKC dobro poznajo različna področja policijskega dela, so sposobni voditi, koordinirati in odločati o tem (prioritetah) na kateri dogodek bo odšla policija v danem trenutku takoj in kateri dogodki bodo morali počakali. Zaradi tega so na interventni telefonski številki policije 113 zaposleni policisti s policijskimi pooblastili. Policijska pooblastila, strokovna policijska znanja in odgovornost so tista, ki ločijo operativno-komunikacijski center od drugih klicnih centrov, oziroma policista od operaterja.

4.7 Klasifikacija (teme) dogodkov v DDOKC

Policisti na sprejemu klica za vsak klic posebej določijo klasifikacijo oziroma »Temo« dogodka. Tema odraža kratek povzetek vrste dogodka (prometna nesreča, vlom v avto, vlom v klet,..). Tema dogodka je za operativno delo OKC PU pomembna, saj policista na napotitvah skozi seznam dogodkov v spodnjem delu aplikacije DDOKC obvesti o vrsti novega še ne napotenega dogodka (sliki 4 in 5). Med različnimi temami (»naslovi«) še ne napotenih dogodkov si lahko policist na napotitvah ustvari svoj prioriteten vrstni red napotitev brez, da bi pred tem izgubljal čas z odpiranjem in branjem posameznega zapisa.

4.8 Brezhibno delovanje DDOKC ter prednost klicev v OKC pred ostalimi klici

Aplikacija DDOKC je namenjena za reševanje klicev v sili, zato je pomembno, da ves čas deluje brezhibno. Že kratek izpad delovanja DDOKC lahko onemogoči delo OKC PU, saj izpade prenos podatkov med delovnimi mesti in s tem lahko nastanejo nepopravljive posledice za življenje in zdravje ljudi, njihovo premoženje ter operativno delo policije.

Za OKC PU je pomembno, da je pri uporabi iste telekomunikacijske opreme za sprejem klicev v sili na 113 v primeru napake, dana absolutna prednost uporabnikom sistema 113 pred ostalimi uporabniki. Znotraj iste telefonske centrale se zato za potrebe OKC uporabljajo rezervirani kanali, ki so namenjeni samo OKC. Odpravo napak zagotavlja notranja služba v policiji, to je UIT GPU.

4.9 DDOKC je pomemben za operativno delo policije

Zapisi v aplikaciji DDOKC so pomembni tudi za druge službe znotraj policije, zato se le-ti iz DDOKC, ki dela le znotraj OKC, preko ITSP prenesejo v bazo na centralnem računalniku in so dostopni v Pregledovalniku DDOKC. Pregledovalnik DDOKC je po podatkih UIT GPU največkrat odprta in brana aplikacija v policiji. Vsa odprtja oziroma vpogledi se beležijo v ITSP skladu s predpisi.

Službe znotraj policije iz Pregledovalnika DDOKC črpajo podatke za nadaljnjo policijsko operativno delo. Iz njega se preverjajo zakonitosti in strokovnosti že izvršenih nalog policije, preverja se varstvo zakonitih interesov posameznikov in drugih oseb, podatki o taktiki delovanja služijo za opravljanje rekonstrukcije dogodkov, podatki služijo tudi za preverjanje postopkov in ukrepov ter za ugotavljanje ali so bile v posameznem dogodku izvedeni vsi možnosti policijski ukrepi, preverja se ali so bile v posamezni dogodek vključene oziroma obveščene vse možne in potrebne službe,... Zapisi DDOKC služijo tudi kot dokaz o tem kako so potekale in kakšne so bile ustne odredbe nadrejenih. Zraven navedenega podatki iz DDOKC in Pregledovalnika DDOKC služijo tudi za izdelavo raznih statistik, pregledov in ocen varnostne situacije na posameznem območju.

5 Zaključek

DDOKC je računalniška aplikacija, namenjena beleženju sprejetih klicev v sili na interventni številki policije 113. Aplikacije DDOKC četrte generacije je bila izdelana v okviru projekta znotraj policije. Za izvedbo tega projekta je generalni direktor policije ustanovil delovno skupino, v katero so bili imenovali delavci policije iz Urada za informatiko in telekomunikacije Generalne policijske uprave (UIT GPU), Operativno-komunikacijskega centra Uprave za policijske specialnosti Generalne policijske uprave (OKC UPS GPU), Uprave uniformirane policije Generalne policijske uprave (UUP GPU), Uprave kriminalistične policije Generalne policijske uprave (UKP GPU), Operativno-komunikacijskega centra Policijske uprave (OKC PU) Kranj, OKC PU Ljubljana in OKC PU Maribor, med njimi tudi oba avtorja tega prispevka.

Aplikacija DDOKC je pomembna za operativno delo policije. V ta zahtevni projekt izdelave DDOKC je bilo vložena veliko truda in dela vseh ki smo pri tem projektu sodelovali, predvsem pa UIT GPU in OKC UPS GPU. Policija bo s tem projektom imela sodobno računalniško aplikacijo narejeno na lastnem znanju in izkušnjah.

Na koncu bi se avtorja želiva zahvaliti OKC UPS GPU za njihovo strokovno pomoč pri pisanju tega prispevka.

Literatura

- Drevenšek, I. (2005). Obdelava interventnih dogodkov s pomočjo programskih paketov Dnevnik dogodkov OKC in geografskega informacijskega sistema. Ljubljana. Univerza v Mariboru. Fakulteta za varnostne vede. diplomsko delo,
- Gradišnik, A. in Ristič, M. (2012). Operativno-komunikacijski center policijske uprave je pomembna operativna služba v policiji. V B. Dobovšek, P. Umek, in T. Pavšič Mrevlje (ur.), Ljubljana. Univerza v Mariboru. Fakulteta za varnostne vede. 13. slovenski dnevi Varstvoslovja. Pridobljeno 15.5.2013 na http://www.fvv.uni-mb.si/DV2012/zbornik/policijska_dejavnost/Gradisnik_Ristic.pdf,
- Koblar, M. (2013). Lasten razvoj klicnega centra za sprejem klicev na interventno številko 113. Ljubljana. MNZ – Policija. Urad za informatiko in telekomunikacije Generalne policijske uprave. Pridobljeno 15.5.2013 na http://www.dsi2013.si/upload/predstavitve/030_Informatika%20v%20javni%20upravi/Koblar_LASTEN%20RAZV_OJ%20KLICNEGA%20CETRA%20ZA%20SPREJEM%20INTERVENTNIH%20KLICEV.pdf,
- Odločba Informacijske pooblaščenke (2013), številka 090-246/2012/2, izdane 12.2.2013. Ljubljana. Pridobljeno 15.5.2013 na https://www.ip-rs.si/informacije-javnega-znacaja/iskalnik-po-odlocbah/odlocbe-informacije-javnega-znacaja/?tx_jzdecisions_pi1%5BshowUid%5D=1932&cHash=8e43fd0fbd93a0c6e7e5039a57cc33df
- Pravilnik o hrambi podatkov o elektronskih komunikacijah policije in o dostopu do policijskih zbirk podatkov (2006). Ljubljana. Uradni list RS, (103/2006 in 59/2007),
- Razpet, A. s sodelavci (2012). Po poti razvoja do sodobne operativno-komunikacijske dejavnosti. Ljubljana. Varnost. letnik 60. številka 2. 22-27. Pridobljeno 13.5.2013 na http://www.mnz.gov.si/fileadmin/mnz.gov.si/pageuploads/VARNOST/VARNOST_02_12.pdf
- Slovar slovenskega knjižnega jezika (2000). spletna izdaja. Ljubljana. Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU. Pridobljeno 13.5.2013 na <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.html>,
- Zakon o dostopu do informacij javnega značaja. (2003). Ljubljana. Uradni list, številka 24/2003, 61/2005 in 28/2006.
- Zakon o elektronskih komunikacijah (2012). Ljubljana. Uradni list RS, (109/2012),
- Zakon o nalogah in pooblastilih policije (2013). Ljubljana. Uradni list RS, (15/2013),
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (2004). Ljubljana. Uradni list RS, (86/2004 in 67/2007).