

# Vključevanje prebivalcev k prepoznavanju varnostnih problemov v lokalnih skupnostih: primer Mestne občine Ljubljana

Maša Likeb Nenezić, Kaja Prislan

## Namen prispevka:

Cilj prispevka je predstaviti nekatere sodobne pristope k vključevanju prebivalcev v procese zagotavljanja varnosti. Prispevek nadalje prikazuje delovanje spletnega portala »Servis pobude meščanov« Mestne občine Ljubljana in predstavlja pobude, ki jih na tem portalu podajajo občani v povezavi z varnostno problematiko. Identificirali smo najpogostejše probleme, ki jih zaznavajo občani na področju varnosti, in ugotovili, kako se na pobude odzivajo občina ter pristojni organi.

## Metode:

Izveden je bil pregled funkcionalnosti spletnega portala »Servis pobude meščanov« in pobud, ki jih občani podajajo glede varnostnih problemov. Opravljena je bila kvantitativna analiza pobud, podanih do leta 2018, in vsebinska analiza skupno 1.474 pobud.

## Ugotovitve:

Ugotavljamo, da občani Mestne občine Ljubljana s pobudami aktivno prispevajo k izboljševanju varnosti v lokalnih skupnostih, največ predlogov pa je povezanih s prometno problematiko. Na področju varnosti je bilo največ pobud povezanih z ureditvijo varnosti udeležencev v prometu, prekrški, vandalizmom, kraji, kršitvami javnega reda in miru ter ogrožanjem varnosti otrok.

## Omejitve/uporabnost raziskave:

Omejitve prispevka so povezane s časovnim okvirom analize in omejenim dostopom do nekaterih pobud.

## Praktična uporabnost:

Ugotovitve so uporabne za odločevalce na občinski ravni, saj povzemajo najpogostejše probleme, na katere opozarjajo prebivalci lokalnih skupnosti in predstavljajo potencialne izboljšave delovanja spletnega portala.

### **Izvirnost/pomembnost prispevka:**

V prispevku prikazujemo primer dobre prakse za zbiranje podatkov o varnostnih problemih v lokalnih skupnostih in vključevanje stališč prebivalcev v procese načrtovanja ukrepov na področju zagotavljanja varnosti.

**Ključne besede:** varnost, lokalna skupnost, občina, prebivalci, pobude, spletni portal

**UDK:** 351.78+352

### **Inclusion of residents in identifying safety and security problems in local communities: The case of the City Municipality of Ljubljana**

#### **Purpose:**

The aim of the article is to present some modern approaches to the involvement of citizens in the processes of ensuring safety and security. Furthermore, the article provides an overview of the web portal »Citizens' Initiative Service« of the City Municipality of Ljubljana and the initiatives submitted by citizens on this portal in connection with safety and security issues. We identified the most common safety and security problems perceived by citizens and analysed the responses of the municipality and other stakeholders to the initiatives.

#### **Design/Methods/Approach:**

A review of functionalities of the web portal »Citizens' Initiative Service« (City Municipality of Ljubljana) and citizens' initiatives regarding safety and security issues was carried out. A quantitative analysis of initiatives submitted up to 2018 and a content analysis of a total of 1474 initiatives were performed.

#### **Findings:**

We found that the citizens of the City Municipality of Ljubljana are actively contributing to the improvement of safety and security in local communities through their initiatives. Most of the proposals were related to traffic safety, while in the field of security, initiatives were mostly associated to road issues, misdemeanours, vandalism, thefts, public order disturbance, and child safety.

#### **Research Limitations/Implications:**

The limitations of the research are related to the time frame of the analysis and limited access to certain initiatives.

#### **Practical Implications:**

The findings are useful for security managers at the municipal level, as they summarise the most common problems highlighted by residents of local communities and represent potential improvements of the web portal.

**Originality/Value:**

The article presents the example of good practice of collecting data on safety and security problems in local communities and involving the residents' perceptions in the processes of planning future measures in the field of security.

**Keywords:** safety, security, local community, municipality, residents, initiatives, online portal

**UDC:** 351.78+352

## 1 UVOD

Problemi, s katerimi se soočajo sodobne urbane skupnosti, izvirajo s področij zdravja, mobilnosti, energetike, kakovosti bivanja in vse bolj tudi s področja varnosti (Služba Vlade Republike Slovenije za razvoj in evropsko kohezijsko politiko [SVRK], 2017). Ker je varnost predpogoj za uspešno delovanje družbe in njenih skupnosti, se z njo v precejšnji meri, kot ključni deležnik v Sloveniji, ukvarjajo tudi občine, ki lahko skozi reševanje varnostnih problemov in izboljšanje občutka varnosti vplivajo na večjo kakovost življenja v mestih. Občine se z zagotavljanjem varnosti ukvarjajo na različne načine. Med temeljne ukrepe sodijo npr. občinski programi varnosti in varnostni sosveti, občinski projekti, prav tako pa dejavnosti, ki jih izvajajo občinski in drugi na lokalni ravni za varnost pristojni organi. Ker pa je za učinkovito reševanje varnostnih problemov potrebno tudi sodelovanje občanov (Eman in Petek, 2018), ki sami najbolje zaznavajo in poznajo probleme v skupnostih, je pomembno, da so zagotovljeni ustrezni komunikacijski kanali z upravljavci mest, ki omogočajo dvostransko komunikacijo in spodbujajo transparentnost ter demokratičnost pri načrtovanju rešitev. Če se v prihodnje želijo izboljšati prakse na področju zagotavljanja varnosti, je poleg stališč strokovnjakov treba razumeti tudi poglede in pričakovanja prebivalcev (Prislan in Lobnikar, 2019).

Iz pregleda tujih praks, predstavljenih v nadaljevanju prispevka, je razvidno, da so v uporabi številne inovativne rešitve, ki omogočajo lažje komuniciranje državnih in lokalnih oblasti s prebivalci in obveščanje javnosti glede aktualnega dogajanja in pomembnejših varnostnih dogodkov ter problemov (npr. naravne nesreče, teroristični napadi, pogrešane osebe, klici na pomoč ipd.). Rešitve naslavlajo različne probleme specifične za posamezne skupnosti in okolja, navadno pa se razvijajo v obliki mobilnih in spletnih aplikacij, ki omogočajo uporabnikom enostavno uporabo in hiter dostop ter prenos informacij.

Tovrstnih rešitev je sicer zadnja leta, skladno z vsesplošnim trendom digitalizacije in tehnološko podprtega razvoja upravljanja, vedno več. Upoštevajoč usmeritve Evropske unije na področju razvoja urbanih okolij (European Commission, n. d.) je cilj razvijati pametna mesta in pri tem zagotoviti večjo kakovost življenja v urbanih skupnostih na osnovi pametnih rešitev. To pomeni, da morajo rešitve naslavljati dejanske potrebe družbe, reševati aktualne probleme, pri tem pa mora biti zagotovljen odprt pristop, ki k reševanju problemov vključuje različne deležnike, tudi javnost oz. prebivalce. Dejstvo pa je, da se družbe

tovrstnega razvoja lotevajo z različnimi pristopi in idejami, kar vodi v raznolikost rešitev, ki so v uporabi, tudi na področju reševanja varnostne problematike. Tudi v Sloveniji so za potrebe komunikacije in vključevanja javnosti na področju družbenega upravljanja v uporabi različne rešitve. Zaradi raznolikosti možnih rešitev in lažjega odločanja glede primernosti njihove uporabe oz. implementacije je pomembno slediti dobrim praksam oz. poznati rešitve, ki so se v praksi izkazale za učinkovite. Pregled literature kaže, da, z izjemo enega prispevka, ki predstavlja aplikacije za odzivanje na nujne situacije (Tundis et al., 2020), primanjkuje pregled inovativnih rešitev, ki se uporabljajo za zbiranje podatkov od prebivalcev v podporo odločanju pri upravljanju varnostnih problemov. Sicer obstajajo prispevki, ki na splošno povzamejo dobre prakse sodelovalnega pristopa k razvoju pametnih mest (npr. Cardullo; 2021; Tadili in Fasly, 2019; Wolff et al., 2018) ali analizirajo uporabnost e-uprave ter funkcionalnosti občinskih spletnih storitev (npr. Fulga in Profiroiu, 2019; Kurtz et al., 2013), vendar pa ne naslavljajo uporabnosti tovrstnih rešitev v kontekstu zagotavljanja varnosti. Nekatere sodobne tehnološke rešitve, ki se uporabljajo pri izvajanju policijske dejavnosti, v svojih prispevkih povzemajo Prislan in Slak (2018) ter Prislan in Lobnikar (2019), vendar prav tako ne vključujejo rešitev, ki bi omogočale participacijo javnosti.

V prvem delu prispevka tako predstavljamo nekatere sodobne pristope in rešitve k vključevanju prebivalcev v ugotavljanje varnostnih potreb v lokalnih skupnostih, pri čemer izpostavljamo potencialne uporabe sodobnih informacijsko-komunikacijskih tehnologij [IKT]. Med tovrstne rešitve sodijo tudi spletni portali, ki uporabnikom nudijo možnost podajanja predlogov za izboljšanje kakovosti življenja v skupnosti. S tovrstnimi storitvami je lahko komunikacija med uporabniki in pristojnimi organizacijami bolj enostavna, hitra in dostopna v primerjavi s klasičnimi komunikacijskimi kanali, ki so bili v uporabi v preteklosti.

V drugem delu prispevka se tako osredotočimo na pregled spletnih občinskih portalov v Sloveniji. Osrednji namen prispevka je ugotoviti, kako funkcionalni so ti portali in kakšne pobude (z vidika varnosti in tudi širše) občinam največkrat podajajo občani. Skladno s tem smo izvedli pregled delovanja spletnega portala Mestne občine Ljubljana [MOL], ki z vidika uporabnikov sodi med najbolj aktivne. Pri tem smo analizirali številčnost pobud po posameznih vsebinskih področjih, analizirali, na kakšne probleme s področja varnosti najpogosteje opozarjajo občani, in ugotavljali, kako se na tovrstne pobude odzivajo občina in drugi pristojni organi. Na podlagi rezultatov omenjenega pregleda smo identificirali, kakšne so najpogostejše varnostne skrbi prebivalcev MOL oz. katera področja bi bilo treba nasloviti za izboljšanje varnosti. Obenem smo ugotavljali, ali takšne rešitve dejansko krepijo vključenost javnosti, in nato skozi razpravo oblikovali nekatera priporočila za izboljšanje uporabniške izkušnje in razvoj funkcionalnosti analiziranega portala.

## 2 REŠEVANJE VARNOSTNIH PROBLEMOV V LOKALNIH SKUPNOSTIH

Zadnja leta je v sistemu zagotavljanja varnosti aktualen trend pluralizacije policijske dejavnosti, kar pomeni, da se v varnostno dejavnost vključuje vedno

več (tudi novih) varnostnih in nadzorstvenih organizacij ter civilna družba. V procesih zagotavljanja varnosti se namreč prepletajo različni referenčni objekti in to so država, lokalna skupnost in posamezniki (Sotlar, 2016). Skozi sinergične učinke lahko njihovo povezovanje in sodelovanje pripomoreta k učinkovitejšemu odkrivanju nevarnosti in reševanju varnostnih problemov v skupnostih. Lobnikar in Modic (2015), ki med ključne deležnike poleg formalnih institucij uvrščata tudi skupnosti, pravita, da sodelovanje prebivalcev s policijo običajno vključuje identificiranje lokalnih problemov in implementacijo rešitev. To je tudi izhodišče sodobne strategije policijskega dela v skupnostih.

V Sloveniji so za zagotavljanje notranje varnosti (katere del je tudi lokalna varnost) pristojni različni subjekti, ki jih delimo na formalno, neformalno in institucionalizirano neformalno družbeno nadzorstvo (Pečar, 1992). Pri tem formalno družbeno nadzorstvo opravljajo državni oz. javni mehanizmi, katerih pristojnosti in postopki so formalno določeni, mednje pa sodijo državne in občinske institucije, kot so policija, tožilstvo, sodišča, zapori, vojska, obveščevalne službe, redarstvo in inšpekcijske službe. Neformalno družbeno nadzorstvo pa je na drugi strani izvendržavno organizirano in poteka na podlagi medsebojnih odnosov ter interakcij med posamezniki in skupinami v skupnosti. Med tovrstne subjekte sodijo npr. družine, vrstniške skupine, lokalne skupnosti, mediji, društva, kulturne ali verske in druge organizacije (Bučar Ručman, 2016), ki jih do določene mere regulira država, vendar pa neposredno ne predstavljajo prebivalcev. To so organizacije zasebnega varstva in detektivske dejavnosti, katerih značilnost je, da poslujejo po konceptih gospodarske dejavnosti (Eman in Petek, 2018). V tem segmentu družbenega nadzorstva je prebivalstvo ključnega pomena pri zagotavljanju varnosti v skupnostih. Medsebojno obveščanje, opozarjanje in kontroliranje lahko pripomore k zmanjšanju nezakonitih dejanj in k hitrejšemu ukrepanju ter posledično večji varnosti v skupnostih.

Na lokalni ravni so poleg državnih organov v zagotavljanje varnosti vključeni tudi občine in njihovi prekrškovni organi. Med pomembne institute, ki ga na področju lokalne varnosti uporabljajo občine, sodijo še občinski programi varnosti, katerih namen je skrbeti za razvoj in ustrezno načrtovanje ter organizacijo javne varnosti in reda v skupnostih. Praviloma občine med cilje občinskih programov varnosti vključujejo tudi spodbujanje posameznikov in prebivalcev, da aktivno prispevajo k varnosti v okolju, kjer se gibajo, živijo in delajo (»Občinski program varnosti MOL«, 2008). Vključevanje skupnosti in prebivalcev poteka skozi delovanje varnostnih sosvetov na občinski ravni, ki so jih ustanovile občine, in obravnavajo ter analizirajo varnostne razmere na več področjih, kot so kriminaliteta, javni red in mir, cestni promet in druga področja, kjer je zaznanih največ varnostnih problemov v skupnosti. Za reševanje teh varnostnih problemov sosveti navadno predlagajo ukrepe za razrešitev težav in nadaljnje preventivne ukrepe za preprečevanje varnostno problematičnih situacij. Skladno s tem varnostni sosveti sprejemajo zamisli in predloge občanov, ki bi pripomogli k povečanju varnosti v skupnosti (Mestna občina Maribor, n. d.). Na ta način naj bi občine pokrivalo več vrst varnostnih problemov in spodbudile člane skupnosti k podajanju pobud za reševanje izpostavljene problematike. Čeprav so formalno občinski mehanizmi idejno dobro zastavljeni, občinski varnostni programi pogosto niso prilagojeni

lokalni problematiki, tudi vključevanje ljudi v varnostne sosvete marsikje ni bilo povsem uspešno (Meško et al., 2012). Praktično gledano sta oba omenjena izziva povezana s slabo komunikacijo, ki vodi v manj kakovostnejše informacije o stanju in zaznanih problemih v skupnostih. Občine se morajo zavedati, da aktivno sodelovanje prebivalcev omogoča kakovostnejše zagotavljanje varnosti in lažje identificiranje prioritetenih področij obravnave. Prebivalci lahko z opažanji in opozarjanji pripomorejo k preventivnemu ukrepanju in odpravljanju varnostnih problemov v skupnosti.

### 2.1 Inovativni pristopi za hitrejše obveščanje in identifikacijo varnostnih problemov

Informacijska tehnologija v sodobnem času predstavlja gonilno silo družbenega napredka in tako je v preteklih letih postala temelj razvoja procesov in sistemov, povezanih z družbenim upravljanjem. Prihodnost razvoja urbanih skupnosti so pametna mesta, ki predstavljajo cilj evropskih in mnogih nacionalnih razvojnih strategij (Prislan in Slak, 2018). Pri tem se pametna mesta opredeljujejo kot učinkovito integracijo med socialnim in tehničnim sistemom, katerega namen je zagotoviti trajnosten, napreden in vključujoč razvoj skupnosti. Osnova tega je kompleksna infrastruktura informacijskih tehnologij, ki omogoča zbiranje in upravljanje s podatki ter posledično sprejemanje informiranih odločitev (Ramaprasad et al., 2017; The British Standard Institution, 2014). Pomemben steber pametnih mest (poleg mobilnosti, zdravja, energetike, okolja itd.) je tudi varnost, kjer je cilj zagotoviti boljše upravljanje in zagotavljanje varnosti z uporabo različnih orodij, ki omogočajo zbiranje podatkov in napredne analitike, s katerimi je mogoče zagotoviti učinkovitejše odzivanje na kriminaliteto in varnostno problematiko (Di Bella et al., 2014). Izjemen pomen tehnološkega napredka je mogoče pripisati dejstvu, da lahko varnostne in druge z varnostjo povezane organizacije z uporabo IKT optimizirajo svoje delovne procese na način, ki jim pomaga pri pridobivanju informacij in vzpostavljanju varnega komunikacijskega omrežja, izvajanju predpisov, lažji izmenjavi informacij in učinkovitejši komunikaciji z javnostjo (Mastrofski in Willis, 2010; van den Born et al., 2013). Nove tehnološke pridobitve so trenutno najbolj očitne pri uvajanju sistemov in storitev, ki lajšajo in poenostavljajo komunikacijo ter omogočajo hitrejše zbiranje in obdelavo oz. analitiko podatkov, potrebnih za uspešno odkrivanje varnostnih incidentov in odzivanje nanje. V ta namen se razvijajo različne inovativne rešitve, v obliki informacijskih sistemov, naprednih tehnologij, analitičnih programov in aplikacij (Prislan in Slak, 2018).<sup>1</sup> Za zbiranje podatkov, ki vključuje prostovoljno participacijo javnosti oz. prebivalcev, se navadno uporabljajo preproste aplikacije z raznovrstnimi nameni.

Tundis et al. (2020) aplikacije za odzivanje na nujne situacije razvrščajo v štiri kategorije, in sicer:

- »Aplikacije bližnjice« (ang. *Short-cut apps*), ki uporabnikom omogočajo, da z enim pritiskom na gumb sprožijo nujni klic. Vsaka aplikacija ima

---

<sup>1</sup> *Sodobne rešitve delujejo na osnovi najrazličnejših gradnikov, kot so omrežja (4G/5G), IoT naprave in senzorji, geografski informacijski sistemi.*

svoj namen in temu primerno tudi posreduje podatke, kot sta lokacija in ime, nekatere tudi vzpostavijo klic ali video klic z bližnjim ali s policijo.

- »Aplikacije z nujnimi informacijami« (ang. *Emergency-Information Apps*) so namenjene posredovanju informacij o zdravju uporabnika.
- »Aplikacije za sledenje kriminaliteti in naravnim katastrofom« (ang. *Crime/Disaster-Tracking Apps*) so namenjene obveščanju uporabnikov o obstoječih varnostnih problemih in nevarnostih.
- »Geografsko omejene opozorilne aplikacije« (ang. *Geo-fencing Apps*) so namenjene opozarjanju uporabnikov. Ti v določenem območju prejmejo sms sporočilo ali obvestilo kot opomnik na potencialno nevarnost ali nesrečo (npr. da je treba ugasniti pečico/štedilnik ali da prehajajo v območje morebitne nevarnosti). Takšne aplikacije omogočajo tudi, da hiter tresljaj telefona vključi kamero, kar je koristno v primeru nesreč, saj dokumentira, kaj se je dogajalo.

V praksi se tako za izboljševanje varnosti uporabljajo različne aplikacije, namenjene širši javnosti, pri čemer je vrsta oz. namenskost teh aplikacij prilagojena varnostnim razmeram in potrebam specifične skupnosti oz. družbe. V določenih državah (Brazilija, Mehika, Venezuela, Peru in Kolumbija) so npr. v uporabi mobilne aplikacije, ki omogočajo uporabnikom prijaviti varnostni dogodek ali incident na nekem določenem območju, ta pa opozori ostale uporabnike aplikacije o lokacijah, kjer v tistem trenutku potekajo zaznani dogodki (streljanje ipd.), da se lahko takšnim lokacijam pravočasno izognejo. V nujnih primerih pa aplikacije omogočajo tudi takojšnjo vzpostavitev zveze z najbližjo policijsko postajo (Asmann, 2017; Gagne, 2014). Aplikacije so torej lahko v pomoč tudi policiji, ki lahko preko zbiranja podatkov z oseb na terenu (o dogodkih, lokacijah, gibanju pobežlih oseb ipd.), zmanjša svoj reakcijski čas (Tundis et al., 2020). Bhana et al. (2013) denimo predstavljajo rešitev v obliki aplikacije, ki omogoča, da uporabniki prijavljajo prometne nesreče in zastoje, kar omogoča spremljanje vzorcev v prometu in izboljšave varnosti v prometu. Podobno obstajajo tudi mobilne aplikacije za obveščanje o dogajanju v primeru terorističnih napadov, ki so v uporabi povsod po svetu in omogočajo neprestano obveščanje o morebitnih napadih. Uporabniki pa lahko s pošiljanjem novic obveščajo druge uporabnike na morebitno nevarnost (iHLS Startups Accelerator, 2017). Poleg navedenih obstajajo še druge rešitve, ki lahko varnostnim organizacijam pomagajo pri hitrejšem reševanju primerov. Obstajajo npr. aplikacije, ki omogočajo vključevanje prebivalcev v iskanje pogrešanih oseb ali izgubljene/ukradene lastnine. Takšne aplikacije omogočajo kontaktiranje bližnjih policijskih postaj, ki delujejo na območjih, na katerih bi lahko bile iskane osebe ali lastnina. V večini primerov gre za otroke, katerih starši niso bili pozorni, ti otroci pa so se znašli na policijski postaji ali pa za izgubljene predmete nepazljivih lastnikov (Kato, 2018). Zanimiva je denimo tudi rešitev, ki jo predstavlja Castillo-Cara et al. (2020) za preprečevanje nasilja v družini v obliki aplikacije, ki omogoča nadzor oz. spremljanje gibanja oseb, ki imajo izrečeno prepoved približevanja. V primeru zaznanih kršitev aplikacija obvesti tako policijo kot tudi žrtev oz. osebo, ki je zahtevala prepoved.

V državah, ki se pogosteje soočajo z različnimi naravnimi katastrofami, so prebivalcem na voljo aplikacije z vremenskimi opozorili in obvestili o potencialnih

ekstremnih vremenskih razmerah. Npr. Project NOAH je znanstveni in tehnološki projekt, ki želi izkoristiti prednosti in funkcionalnosti sodobnih tehnologij za zmanjšanje posledic naravnih katastrof. Aplikacija omogoča opozarjanje o morebitnih poplavalah in tajfunih na območju, kjer se gibajo uporabniki (Briones, 2017). Nekaterе druge aplikacije opozarjajo prebivalce (uporabnike) tudi na morebitne potrese, ciklone, nevihte in cunamije, omogočajo pa tudi preglede satelitskih posnetkov in hitre klice na pomoč (Rotter in Price, 2019). V Italiji občine spodbujajo sodelovanje javnosti pri identifikaciji zanemarjenih in zapuščenih stavb, kar olajšuje proces kartiranja in načrtovanja občinskih projektov (ang. *Collaborative mapping*), pri tem pa sprejemajo tudi predloge prebivalcev, kako bi se te stavbe lahko uporabile, da bi prispevale k dobrobiti skupnosti (Sanseverino et al., 2017). V Franciji, natančneje v Parizu, se npr. prebivalci soočajo s problematiko čezmerno razširjenih podgan v mestu. Ker se organizacijam, odgovornim za deratizacijo, ne uspe hitro odzvati na vse opozorilne klice, so ustvarili aplikacijo (fra. *Signale un rat*), kjer lahko na zemljevidu posamezniki označijo, kje so opazili podgane, in na tak način obvestijo ostale uporabnike in odgovorne za deratizacijo (Franceinfo, 2018).<sup>2</sup>

Aplikacije, ki so v današnjem času na voljo, omogočajo vse več možnosti za obveščanje uporabnikov o raznih varnostnih problemih, ki niso nujno povezani zgolj s kriminaliteto in nesrečami. Aplikacije tako poskrbijo za hitro obveščanje in omogočijo primerno in pravočasno ravnanje, pripravo ali umik pred nevarnostjo. Omenjeni primeri prikazujejo, kako lahko tehnologija omogoča in ne nazadnje spodbuja komunikacijo med prebivalci nekega območja in obveščanje o varnostnih incidentih in pomembnih situacijah.

Tudi v Sloveniji je zadnja leta opaziti vse več podobnih rešitev. Znana je npr. spletna aplikacija po imenu »Invazivka«, ki je namenjena zbiranju podatkov o invazivnih tujerodnih vrstah za potrebe zatiranja invazivnih vrst živali in rastlin (Sektor za ohranjanje narave, Ministrstvo za okolje in prostor, 2021; Spletni portal Invazivke, n. d.). Občina Ljubljana denimo razvija različne spletne in mobilne aplikacije za izboljšanje kakovosti življenja v občini in tudi varnosti, tako posredno kot neposredno. Med njimi velja omeniti storitve za spremljanje kakovosti zraka, varnih poti v šolo, aplikacije za sledenje reševalnim skupinam in osebju na terenu in za vodenje prekrškov (gre za interne organizacijske rešitve) (MOL, 2021). V Sloveniji trendi razvoja naprednih rešitev pospešeno potekajo predvsem zadnja leta, zato je pričakovati več raznovrstnih rešitev v prihodnosti. Kot zanimivega z varnostnega vidika lahko omenimo projekt 5G Varnost, ki ga izvaja konzorcij gospodarskih in raziskovalnih organizacij iz Slovenije, katerega cilj je razviti nove napredne arhitekture, tehnologije in aplikacije za izboljšanje delovanja organizacij javne varnosti, zaščite in reševanja ter prebivalcev na področju osebne varnosti (Iskratel, n. d.).

Tovrstne rešitve so pomembne, ker omogočajo hitrejše reševanje varnostnih problemov, s katerimi se prebivalci dnevno srečujejo in jih po njihovem mnenju najbolj ogrožajo. Če izhajamo iz navedbe Lobnikarja in Modic (2015), da

---

<sup>2</sup> *Tovrstne aplikacije temeljijo predvsem na zbiranju in posredovanju lokacijskih podatkov in osebnih podatkov, v primeru dovoljenja uporabnikov. Pri tem se podatki povezujejo z geografskimi informacijskimi sistemi ali digitalnimi zemljevidi.*



sodelovanje prebivalcev s policijo običajno vključuje identificiranje lokalnih problemov in implementacijo rešitev, so zaznave prebivalcev o varnostnih ogroženjih in uspešnosti odgovornih subjektov, enako pomembne kot dejanska oz. realna varnostna situacija, saj vplivajo na zadovoljstvo javnosti, ki pa ne nazadnje vpliva na legitimnost oblasti. Kadar se varnostni problemi ne rešujejo pravočasno, lahko prebivalci postanejo nezadovoljni in nemirni, zato morajo deležniki spremljati in naslavljati probleme skupnosti, njihovi prebivalci pa so ključni vir podatkov. Da bi bili varnostni problemi hitreje in učinkovitejše rešeni, je pomembno, da jih pravočasno zaznavamo, čemur so namenjene zgoraj opisane aplikacije. Za uspešne in uporabne v ta namen so se v Sloveniji izkazali tudi spletni portali za podajanje pobud občanov, ki so na voljo vsem prebivalcem na določenem območju, ki želijo izpostaviti opažen problem v skupnosti. Ti portali omogočajo hitro komunikacijo med občinami in občani, te pa lahko, glede na pobude, ukrepajo in obvestijo odgovorne o opaženi problematiki.

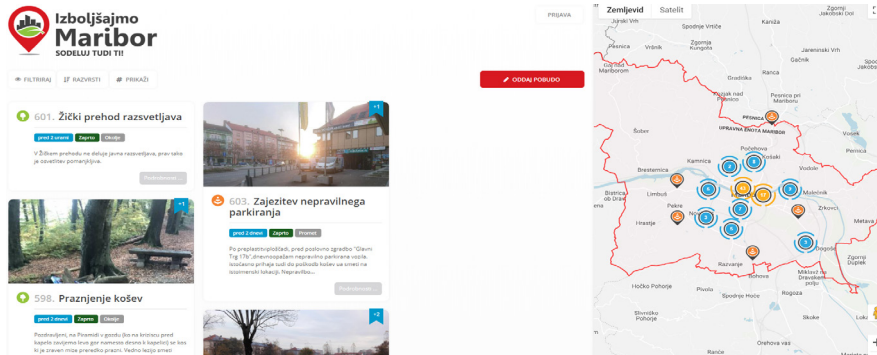
## **2.2 Spletni portali slovenskih občin**

Mnogo občin v Sloveniji spodbuja prebivalce, da se vključujejo v razvoj in reševanje problematike lokalnih skupnosti. Načini, kako so vzpostavljeni komunikacijski kanali, se razlikujejo med občinami. Pregled spletnih strani in storitev za 212 občin pokaže, da večina (203 oz. 95 %) uporablja klasičen pristop k zbiranju predlogov in komunikacij v pisni obliki po pošti, e-pošti ali preko obrazca. Od teh več kot polovica omogoča oddajanje pobude z izpolnitvijo spletnega obrazca, v katerem morajo pobudniki posredovati kontakt, občina pa odgovor navadno pošlje neposredno pobudnikom. V spletnem obrazcu lahko poleg pobud pošljejo tudi pripombe, predloge in vprašanja, ki zadevajo občino. Branje podanih pobud praviloma ni omogočeno, omogočeno pa je branje pogosto zastavljenih vprašanj, vendar ta redko zadevajo varnostna vprašanja.

Poleg klasičnih pristopov pa nekatere druge občine razvijajo rešitve za bolj odprto komunikacijo. V teh primerih so pobude javne, prikazani so tudi odgovori občin, ponekod pa so storitve podprte z naprednejšimi spletnimi storitvami (npr. zemljevidi, iskalniki), (mobilnimi) aplikacijami in portali. Skupaj je takšnih občin devet (Kranj, Krško, Ljubljana, Maribor, Novo mesto, Ptuj, Šentjur, Šmartno pri Litiji, Velenje). Mestna občina Maribor je npr. v okviru evropskega projekta UPSIDE vzpostavila spletno mesto in mobilno aplikacijo »Izboljšajmo Maribor«, s katerima prebivalcem omogoča aktivno sodelovanje pri izboljšavah na več področjih, kot so: okolje, promet, izobraževanje, sociala, kultura, šport in podobno. Aplikacija v osnovi olajša prebivalcem stik z lokalno skupnostjo, hkrati pa jim omogoča, da podajajo mnenja, pobude in opozarjajo na opaženo problematiko v občini, torej ne nazadnje v okolju, kjer se gibajo in živijo. Uporabnik lahko do storitve dostopa z mobilno aplikacijo, tabličnim računalnikom, pametnim telefonom in preko spletnega naslova. Omogoča dostop brez prijave, ta je potrebna le ob podajanju pobude ali vprašanja. Pristojni pa poskušajo odgovore na pobude zagotoviti v največ petih delovnih dneh od prejema. Skupaj lahko uporabniki pobude podajo v 12 različnih kategorijah, med katerimi so tudi področja, ki zajemajo varnostno

problematiko (npr. redarstvo, cestni promet, turizem, inšpekcija, okolje). Primer spletne rešitve je prikazan na sliki 1.

Slika 1:  
Uvodna stran  
spletnega  
portala  
»Izboljšajmo  
Maribor« in  
zemljevidni  
prikaz lokacij  
podanih  
pobud (vir:  
Izboljšajmo  
Maribor, n. d.)



Podobno kot Maribor tudi Mestna občina Kranj prebivalcem omogoča podajanje pobud na spletnem portalu »KrPovej«. Pobude občanov in odgovori občine so javne narave in jih lahko pregledujemo glede na tip pobude, lokacijo, datum ali status (npr. če se pobuda še rešuje ali je bila že obravnavana in s tem zaključena). Izbiramo lahko med 27 področij, v okviru katerih lahko podamo predloge in pobude, ter 27 območij, ki se nanašajo na krajevne skupnosti, v katerih je bil opažen problem ali podana pobuda. Spletni portal omogoča, da pri podajanju pobude, stanje podrobno opisno in slikovno opišemo in nato izpostavljen problem kategoriziramo glede na 27 področij, kot so ceste, javni red in mir, šport, turizem, civilna zaščita, mladi, kultura, sociala, zdravstvo itd. (Mestna občina Kranj, n. d.). Opisan portal Mestne občine Kranj ima podoben koncept delovanja kot »Servis pobude meščanov« MOL, ki je v nadaljevanju predmet naše podrobnejše analize.

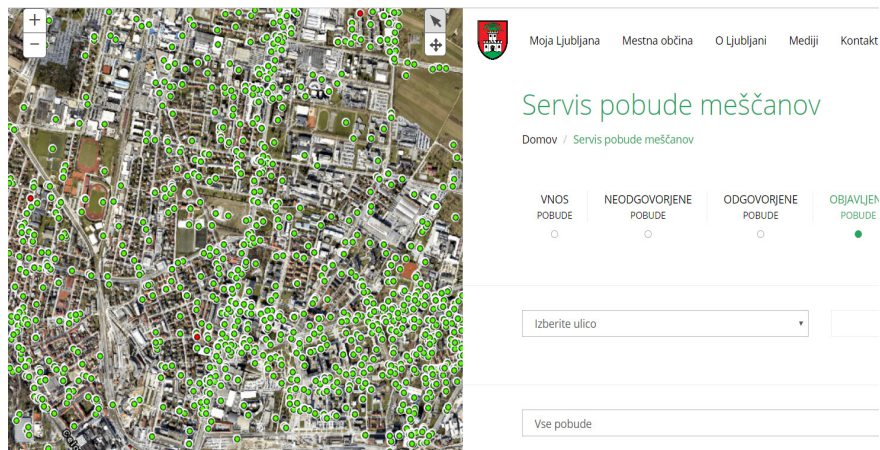
### 3 PREGLED DELOVANJA SPLETNEGA PORTALA »SERVIS POBUDE MEŠČANOV« MESTNE OBČINE LJUBLJANA

Skladno z namenom prispevka v tem poglavju najprej predstavljamo razvoj, delovanje in funkcionalnosti spletnega portala MOL »Servis pobude meščanov«, zatem pa v naslednjem poglavju predstavljamo vsebinsko analizo pobud, povezanih z varnostno problematiko. Omenjen portal smo za analizo izbrali, ker so pobude na tem spletnem mestu javno dostopne, nanje pa je podan tudi javno dostopen odgovor občine. »Servis pobude meščanov« MOL ima tudi najbolj aktivno udeležbo občanov (glede na število podanih pobud v letnem obdobju), portal pa je aktiven že več kot 15 let in je tako že preizkušen ter uveljavljen med prebivalci. Poleg tega pa je Ljubljana kot prestolnica ena najbolj obiskanih mest zaradi dnevniških migracij, saj zaradi centraliziranosti podjetij in drugih institucij ogromno ljudi dnevno migrira v Ljubljano na delo ali pa v izobraževalne ustanove, zaradi česar je na portalu pogosta tudi dejavnost drugih uporabnikov (prebivalcev drugih občin). Čez leta se je portal razvijal in napredoval, občina ga je večkrat prenovila in preoblikovala v uporabniško prijazno okolje, ki je enostavno za uporabo. Tudi rubrike so se skozi leta glede na opažene predloge spreminjale

tako, da je uporabnikom pobude lažje uvrstiti glede na problematiko, ki jo želijo izpostaviti.

Prvoten, t. i. odsek za pobude meščanov je bil ustanovljen leta 2003. Njegova primarna naloga je bila podpora pri komuniciranju z občani Ljubljane ter spremljanju njihovih pobud, ki se nanašajo na delovno področje in pristojnost MOL. Sam »Servis pobude meščanov« MOL pa deluje od decembra 2008 in je spletni portal, ki omogoča komunikacijo med prebivalci Ljubljane in občino. Portal je dostopen vsakomur, ki želi izpostaviti opažen problem v skupnosti, razpon tematik in rubrik, v katere lahko pobudniki kategorizirajo svoje predloge ter opažanja, pa je ogromen. Izbirajo lahko med različnimi rubrikami oz. tipi pobud in določijo lokacijo, na katerem območju so opazili težavo, ki jo izpostavljajo. Pobude se nanašajo na različnejša področja družbenega življenja, kot so kultura, športne površine, socialno varstvo in zdravje, stanovanjska problematika, javne površine, ceste, delo služb, javni red in mir, umiritev prometa in varnost (Servis pobude meščanov, 2019).

Pobude za izboljšanje kakovosti življenja v MOL sicer niso vezane izključno na spletni portal »Servis pobude meščanov«, saj predloge občina sprejema tudi preko elektronskega naslova, telefona ali pa osebno. MOL ocenjuje, da preko spletnega portala prejme približno polovico pobud, preostali delež pa se porazdeli med prejetje pobud preko elektronske pošte, telefona in osebnega stika (MOL, Oddelek za pobude meščanov, 2018a; Servis pobude meščanov, 2019).



**Slika 2:**  
Uvodna stran portala »Servis pobude meščanov« MOL in prikaz objavljenih pobud na zemljevidu (vir: Servis pobude meščanov, 2019)

Na sliki 2 je razviden prikaz pobud občanov MOL glede na lokacijo in status obravnave pobude. Z zeleno barvo so označene vse odgovorjene pobude, z rdečo pa še neodgovorjene oz. neobravnavane. Ob vpogledu je možno filtriranje prejetih pobud glede na tip pobude, območje (četrtne skupnosti, kjer naj bi bila težava, ki jo izpostavljajo opažena) ter čas, za katerega so omogočene tri časovne opredelitve (zadnji teden, zadnji mesec in vse) (Servis pobude meščanov, 2019).

Na vsako pobudo občina tudi odgovori, praviloma v treh do osmih dneh, čas obravnave pa je praviloma odvisen od kompleksnosti pobude, kar pomeni, da je lahko tudi daljši, če je treba preveriti stanje na terenu (MOL, Oddelek za pobude meščanov, 2018a; Servis pobude meščanov, 2019). V primeru, da

izpostavljen problem ni v pristojnosti občine, pobudnika napotijo na pravi naslov. Ocenjujejo, da na spletnem portalu ugodijo večini konkretnih pobud, ki se nanašajo na popravila poškodb na cestišču, zamenjave prometnih znakov, obrezovanja grmičevja, košnja trave, kidanje snega in podobno. V primeru, da zaradi pomanjkanja sredstev ne morejo ugoditi pobudi, se le ta uvrsti v načrte prihodnjega leta (MOL, Oddelek za pobude meščanov, 2018a; Servis pobude meščanov, 2019).

Pobude, podane na spletnem servisu, večinoma izpostavljajo prometno problematiko in urejanje javnih površin, kot so: sanacija cestišča, vdrtih jaskov, predlogi za spremembe prometnih ureditev na posameznih ulicah, težave s pomanjkanjem parkirnih prostorov, opozorila na neprimerno parkiranje in druge kršitve (MOL, Oddelek za pobude meščanov, 2018a; Servis pobude meščanov, 2019).

#### **4 ANALIZA POBUD PREBIVALCEV MESTNE OBČINE LJUBLJANA O UREDITVI VARNOSTNE PROBLEMATIKE**

Da bi ugotovili, kakšne varnostne probleme najpogosteje zaznavajo prebivalci, smo pregledali pobude občanov MOL, podane na spletnem portalu »Servis pobude meščanov«, in prav tako pregledali odgovore občine na podane pobude. Glede na razširjenost uporabe, številčnost podanih pobud in aktivno udejstvovanje prebivalcev MOL opisan spletni portal »Servis pobude meščanov« predstavlja aktualen vir podatkov o problemih, s katerimi se soočajo prebivalci v skupnostih, kjer živijo ali delajo. Z analizo teh podatkov lahko pridobimo podrobnejši vpogled v varnostne probleme, ki prebivalce motijo v tolikšni meri, da o tem želijo javno razpravo. Ker to indicira na problematiko, ki ustvarja zaskrbljenost, in potencialno strah med prebivalci, je pomembno ugotavljati, kaj v vsakodnevnem življenju ljudi najbolj bremeni. Z upoštevanjem ugotovitev pri načrtovanju varnostnih strategij in ukrepov lahko izboljšamo zaupanje, zadovoljstvo ter občutek varnosti med prebivalci, kar je temeljni cilj občinskih programov varnosti.

##### **4.1 Postopek zbiranja in analiziranja podatkov**

Pregled pobud, ki je predstavljen v nadaljevanju, je obsegal kvantitativno in vsebinsko analizo. Najprej smo pregledali številčnost pobud, ki so bile po posameznih vsebinskih področjih podane na spletnem portalu do leta 2018. Podatke za ta del analize smo na podlagi podanega zaprosila pridobili od MOL, Oddelka za pobude meščanov. Zatem smo izbrali tista vsebinska področja oz. rubrike, ki so povezane z varnostno problematiko. Temu je sledil vsebinski pregled pobud, podanih v izbranih rubrikah. Podatke za vsebinsko analizo pobud smo pridobili neposredno s spletnega portala. Na podlagi vsebinskega pregleda pobud znotraj izbranih rubrik smo nato pobude razvrstili v smiselne podskupine (kategorije), glede na izpostavljeno problematiko. S tem smo ugotovili pojavnost in naravo pobud, ki se podajajo na področju varnosti. Zatem smo izbrali nekatere primere teh pobud in proučili način odzivanja občine na podane predloge občanov. Zaradi številčnosti podanih pobud (v povprečju več kot 1.000 pobud na leto) smo

vsebinsko analizo omejili na obdobje enega leta. Ker je v času izvedbe vsebinskega pregleda (2019) MOL začela prenovu spletnega portala, je bilo njegovo delovanje deloma onemogočeno. Primeroma, pregled pobud po posameznih rubrikah je bil mogoč zgolj za določena leta oz. pri posameznih letih je bil možen vpogled le v nekatere rubrike. Tako smo za določene rubrike pregledali pobude, podane v letu 2017, pri dveh rubrikah pa pobude, ki so bile podane od avgusta 2018 do marca 2019.<sup>3</sup> Podrobnejši opis postopka vsebinske analize pobud je po posameznih korakih predstavljen v nadaljevanju.

V času izvedene analize je spletni portal omogočal pregledovanje po skupaj 38 različnih rubrikah. Da bi ugotovili, s kakšnimi varnostnimi problemi se konkretno soočajo prebivalci MOL, smo med vsemi rubrikami izbrali tiste, ki se v večji meri nanašajo na varnost. Zatem je sledila analiza pobud znotraj izbranih rubrik. Metodologija izbire rubrik in analize pobud je bila naslednja:

- V prvi fazi smo najprej določili ključne besede, ki so se najpogosteje pojavljale v pobudah občanov, ko so izpostavljali varnostne probleme (npr. varnost, obnova, ogrožanje, spolzko, padec, nevarno, slaba razvidnost, sanacija, razsvetljava, ureditev cest, hitrostne ovire ipd.). Nato smo identificirali rubrike, v katerih se najpogosteje pojavljajo pobude s tovrstnimi ključnimi besedami in se nanašajo na varnostno problematiko. Za nadaljnjo obravnavo je bilo izbranih pet rubrik. Te rubrike so bile naslednje: kolesarske poti; otroška igrišča; otroško varstvo; ceste; vandalizem in varnost.<sup>4</sup>
- V drugi fazi smo v izbranih rubrikah vsebinsko analizirali vse pobude, podane v izbranem letu, in jih nato povezali v manjše podskupine (kategorije), glede na vsebino oz. problem, izpostavljen v pobudi. Skupaj je bilo znotraj izbranih rubrik pregledanih in analiziranih 1.344 pobud iz leta 2017. Zaradi omejenega dostopa do pobud v dveh rubrikah smo za ti dve rubriki lahko opravili vsebinsko analizo zgolj za pobude podane v obdobju od avgusta 2018 do marca 2019 (skupaj 130 pobud).
- V zadnji fazi smo izbrali nekaj različnih primerov pobud in analizirali, kako se je občina odzvala na izpostavljene varnostne probleme.

Primer: v rubriki »Ceste« smo analizirali vse pobude v letu 2017 in ugotovili, da so vezane na različna varnostna tveganja, ki izhajajo iz ureditve prometnih in cestnih površin. Z vsebinsko analizo pobud smo ugotovili, da lahko opisane probleme razdelimo v osem podskupin: sanacija javnih površin, ureditev prometa in javnih površin, javna razsvetljava, preglednost, kršitve v prometu, zimska problematika, umiritev prometa in drugo. Torej, če je pobuda izpostavila problem nepreglednosti vozišča in predlagala postavitve cestnih zrcal za izboljšanje preglednosti (in posledično izboljšanje varnosti v prometu), smo to pobudo

<sup>3</sup> Spletni portal je bil v letu 2019 zaradi prenove zgolj deloma delujoč. Tako je bilo mogoče do pobud v nekaterih rubrikah dostopati zgolj za leto 2017 ali manj, pri nekaterih pa je bil onemogočen vpogled zgolj za obdobje avgust 2018–marec 2019. V letu 2020 pa je bil zaradi razglašene epidemije portal popolnoma nedelujoč, zato pregled novejših pobud ni bil mogoč. Portal je bil ponovno aktiviran konec leta 2020.

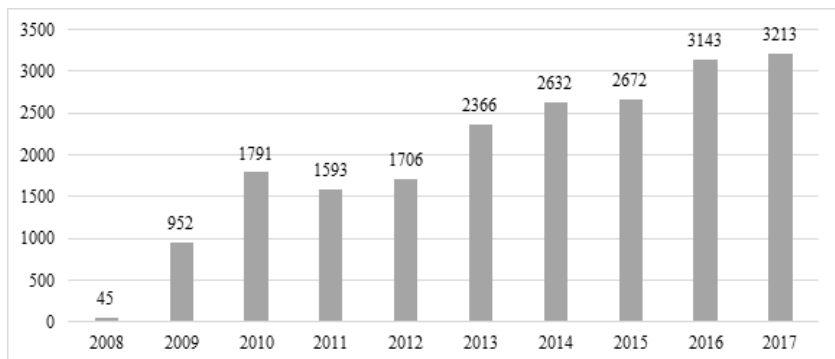
<sup>4</sup> Omenjene rubrike so bile aktualne v času izvajanja analize, s prenovno portala pa so se le te tudi malo spremenile in so danes nekoliko drugačne.

uvrstili v kategorijo »preglednost«. S takšnim pregledom in razvrščanjem pobud nam je uspelo ugotoviti, kakšna je prevalenca varnostnih problemov, na katere opozarjajo pobudniki.

### 4.2 Rezultati analize pobud

Graf 1 in tabela 1 predstavljata število podanih pobud, ki so jih na spletnem portalu »Servis pobude meščanov« podajali prebivalci MOL po posameznih letih ter rubrikah. Pregled predstavlja vse pobude, ki so bile podane od začetka vzpostavitve portala do začetka leta 2018.

**Graf 1:**  
Število pobud prejetih preko spletnega portala »Servis pobude meščanov« v letih 2008–2017 (vir: MOL, Oddelek za pobude meščanov, 2018a)



Iz grafa 1 je razvidno naraščajoče število pobud čez leta, iz česar lahko sklepamo, da se dejavnosti na portalu povečujejo in da storitev služi svojemu namenu (tj. opozarjanje na problematiko v skupnosti). Tabela 1 spodaj pa prikazuje podatke o številu vseh podanih pobud glede na posamezne rubrike. Posebej označene so tiste rubrike, ki smo jih skladno z opisom prvega koraka vsebinske analize pobud (opisanega v poglavju 3.1) zajeli v vsebinsko analizo.

**Tabela 1:**  
Število vseh pobud od leta 2008 do marca 2018 (vir: MOL, Oddelek za pobude meščanov, 2018b)

Rubrike	Število pobud
Energetika	606
Javna razsvetljava	447
Javne in funkcionalne površine	2.743
Kanalizacija	247
Kolesarske poti	1.225
Komunalne investicije	184
Komunalni prekrški	116
Kultura	166
Mestni potniški promet	1.070
Mirujoči promet	605
Odpadki in čiščenje mesta	597
Onesnaženost okolja in divja odlagališča	284

Otroška igrišča	354
Otroško varstvo	48
Parkiranje	1.084
Pokopališča	51
Problematika mladih	18
Ravnanje z nepremičninami	204
Razvojni projekti	106
Socialna problematika	33
Stanovanjska problematika	29
Šport	148
Turizem in prireditve	125
Urejanje prostora	866
Varstvo okolja	193
Vodovod	56
Vzgoja in izobraževanje	30
Zapuščena vozila	257
Zdravstvena problematika	32
Zimska služba	162
Razno	1.039
Pobude in predlogi	1.735
Peš cone	242
Umirjanje prometa	90
Ceste	4.215
Vandalizem	70
Varnost	74
Invazivne rastline	28

Iz tabele 1 je razvidno, da je bilo nasploh največ pobud (4.215) podanih na področju ureditve cest in prometa, pogosti so tudi predlogi glede ureditve problematik, povezanih z ureditvijo javnih površin, okolja, kolesarskih poti in mestnega potniškega prometa. V nadaljevanju predstavljamo ugotovitve vsebinske analize pobud iz označenih rubrik, ki so se nanašale na varnostno problematiko. Kot omenjeno smo zaradi omejene funkcionalnosti portala v času pridobivanja podatkov vsebinsko analizirali pobude iz leta 2017, medtem ko je analiza pobud v rubrikah »Kolesarske poti« in »Varnost« omejena na obdobje avgust 2018–marec 2019.

V tabeli 2 predstavljamo pobude, ki so bile zajete v vsebinsko analizo. Za vsebinsko analizo smo izbrali pobude v petih rubrikah, ki so izpostavljale probleme, povezane z varnostjo. V tabeli je najprej prikazano število analiziranih pobud po posameznih rubrikah, zatem pa še po kategorijah znotraj rubrik, ki smo jih določili skozi vsebinsko analizo. Znotraj posamezne rubrike smo pobude

razvrstili v kategorije (skupaj 17 kategorij) glede na vrsto varnostnega problema, ki so ga izpostavljale. Po posameznih kategorijah je predstavljen tudi delež pobud (glede na skupno število). Pri tem je navedeno tudi leto, v katerem so bile podane te pobude. Skupaj smo tako pregledali 1.344 pobud, podanih v letu 2017, in 130 pobud, podanih v obdobju med avgustom 2018 in marcem 2019. Podrobneje so rezultati vsebinske analize predstavljeni v nadaljevanju po posameznih rubrikah.

**Tabela 2:**  
Vsebinska  
analiza pobud

Rubrika na portalu (leto)	Kategorije pobud	Število pobud	Delež v %
Ceste (2017)	Sanacija javnih površin	312	21,17
	Ureditev prometa in javnih površin	634	43,01
	Javna razsvetljava	57	3,87
	Preglednost cest	35	2,37
	Kršitve v prometu	62	4,21
	Zimska problematika	29	1,97
	Umiritev prometa	103	6,99
Kolesarske poti (avgust 2018– marec 2019)	Drugo (ceste)	80	5,43
	Ureditev kolesarskih poti	39	2,65
	Izgradnja kolesarskih poti	7	0,47
	Vidljivost in preglednost	3	0,20
Varnost (avgust 2018– marec 2019)	Drugo (kolesarske poti)	9	0,61
	Prometna varnost	56	3,80
	Kršitve na javnih površinah	7	0,47
Vandalizem (2017)	Drugo	9	0,61
	Tatvine in kršenje javnega reda in miru	26	1,76
Otroško varstvo (2017)	Varnost otrok na javnih površinah	6	0,41
Skupaj pobud		1.474	100

V rubriki »Ceste« so uporabniki opozarjali na nevarnosti v prometu, ki povzročajo neposredno ali posredno nevarnost za udeležence prometa. Največ predlogov je bilo v povezavi z ureditvijo prometa in javnih površin, kar zajema predloge za nove prehode za pešce, ureditev novih kolesarskih poti, predloge za postavitev nove prometne signalizacije, kot so znaki in semaforji, izgradnjo novih križišč in težave, povezane z Ljubljanskim potniškim prometom. Takšnih pobud je bilo v letu 2017 kar 634. 312 pobud je bilo prejetih v povezavi z odpravljanjem napak na javnih površinah in sanacijo javnih površin. Pobude so bile v povezavi s popravili cestišč in jaškov ter drugih napak, ki ogrožajo udeležence prometa. Pobud za umiritev prometa je bilo 103, te pa so vključevale izgradnjo hitrostnih ovir, radarjev in zmanjšanje hitrosti na določenih območjih. Pobud v povezavi s



kršitvami v prometu je bilo 62, nanašale pa so se pretežno na opažene prekrške, zadeve v povezavi z redarstvom, zadrževanje in popivanje na neprimernih krajih, napačno parkiranje, zapuščena vozila ter krajo koles. Pobud na področju izboljšanja javne razsvetljave je bilo v letu 2017 57, vključevale pa so predloge za dodatno osvetljavo in zamenjavo pregorelih žarnic. 35 pobud je bilo v povezavi z nepreglednostjo cest, predlogi pa so vključevali postavitev zrcal, ki bi omogočala boljšo preglednost, in obrez rastlin, ki so slabšale preglednost cestišč ter odstranitev drugih motečih objektov, kot so reklamni oglasi in podobno. 29 pobud je bilo na temo zimske problematike, kot so poledenela cestišča in pločniki, nesplužene ali slabo splužene ceste ter neočiščen pesek ob koncu sezone. Drugih pobud v tej rubriki je bilo 80. Te so vključevale pohvale in pritožbe zoper portal, težave s parkomati, vprašanja, nekatere pa niso bile pravilno kategorizirane in niso bile v povezavi s cestami in varnostjo udeležencev v prometu. V nadaljevanju je na sliki 3 prikazan primer podane pobude na spletnem portalu »Servis pobude meščanov« MOL v rubriki »Ceste« in odgovor občine. Opazimo lahko, da sta podana dva odgovora, neposredno od odgovornih za izpostavljen situacijo. V tem primeru sta to Oddelek za gospodarske dejavnosti in promet ter Mestno redarstvo.

### ● Postavitev radarja oz. ležečega policaja

Prijavljeno: 19.marec.2017 Objavljeno: 20.marec.2017 Četrtna skupnost: BEŽIGRAD

Predlagam, da se na Ulici Pohorskega Bat. postavi stacionarni radar oziroma ležeči policaj in sicer med Turnerjevo in Ogrinčevo, saj pogosto prihaja do velikih preokračitev hitrosti avtov. Ležeča policaja pri OŠ F. Bevka namreč odlično umirjata hitrost. Alternativno predlagam, da se eno radarsko ohišje postavi na Pohorskega bat., eno pa na Slovenčevi ulici, ter se radar prestavlja med njima.

**Slika 3: Pobuda v rubriki »Ceste« in odgovor občine na podano pobudo (vir: Servis pobude meščanov, 2019)**

### **Odgovor pripravil : Oddelek za gospodarske dejavnosti in promet ,Mestno redarstvo**

Odgovorjeno: 20.marec.2017

Odgovor Oddelka za gospodarske dejavnosti in promet:

Zahvaljujemo se vam za prejeto pobudo. Radar »Vi vozite«, se namešča za potrebe evidentiranja hitrosti vozil in ne za potrebe sankcioniranja.

Postavitev prometnih grbin na navedeni lokaciji ni v planu.

Odgovor Mestnega redarstva:

Zahvaljujemo se vam za dobronamerno elektronsko sporočilo in vas obveščamo, da bomo opravili nadzor lokacije in ukrepali v skladu s svojimi pooblastili v času rednih delovnih nalog ter preučili morebitne možnosti vašega predloga.

V rubriki »Kolesarske poti« je bilo v času od avgusta 2018 do marca 2019 skupaj podanih 58 pobud, v katerih so uporabniki večinoma opozarjali na nevarnosti, ki neposredno ali posredno vplivajo na varnost kolesarjev v MOL. Pobude tega tipa največkrat omenjajo želje za ureditev kolesarskih poti, izgradnjo novih in varnejših kolesarskih poti z izboljšano vidljivostjo tudi ponoči. Pri tem je bilo 39 pobud v povezavi z ureditvijo kolesarskih poti, sedem pa se jih je nanašalo na predloge glede izgradnje novih kolesarskih poti. Tri pobude so bile v povezavi

z vidljivostjo in preglednostjo, devet drugih pa se je navezovalo na prekratke intervale semaforja, ogrožajoče reklamne panoje, nedelujoče dvigalo, postavitev kolesarnic in napačne označbe na cestišču. Na sliki 4 je prikazan primer pobude v tej rubriki in odgovor občine na podano pobudo.

**Slika 4:**  
**Pobuda**  
**v rubriki**  
**»Kolesarske**  
**poti« in**  
**odgovor**  
**Oddelka za**  
**gospodarstvo**  
**in promet (vir:**  
**Servis pobude**  
**meščanov,**  
**2019)**

### ● **Varnost pešcev in kolesarjev**

Prijavljeno: 13.julij.2017 Objavljeno: 14.julij.2017 Četrtna skupnost: ŠENTVID

Poskrbeti za varnost pešcev in kolesarjev. Obstoječe razmere ne omogočajo varnega gibanja po pločniku zaradi parkiranih avtomobilov na parkirnih mestih, ki segajo čez pločnik. Pločnik do semaforja s Tacensko cesto je preozek. Obremenjena cesta je poškodovana in preozka za istočasno srečanje tovornjaka oz. avtomobila in kolesarja. Otok mora imeti varno pot v šolo. Tacenska cesta proti Miheličevi cesti je namreč pogosta izbira rekreativnih kolesarjev zaradi trase Maratona Franje.

### **Odgovor pripravil : Oddelek za gospodarske dejavnosti in promet**

Odgovorjeno: 18.julij.2017

Spoštovani,

zahvaljujemo se vam za vaše elektronsko sporočilo in dobronamerno opozorilo, ki ste nam ga poslali. Patrulja Mestnega redarstva si bo ogledala stanje na terenu lokacije, ki jo navajate in ob zaznavi kršitev cestno prometnih predpisov tudi ukrepala v skladu s svojimi pooblastili in pristojnostmi.

Več o delu in pristojnostih Mestnega redarstva lahko spremljate na naši spletni strani s [klikom tukaj](#).

S prijaznimi pozdravi.

Rubrika »Varnost«, v kateri je bilo v času od avgusta 2018 do marca 2019 podanih skupno 72 pobud, je neposredno povezana z varnostjo v MOL in temu primerno so tudi pobude vsebinsko najbolj povezane z varnostno problematiko v lokalnih skupnostih. Pobudniki so najpogosteje opozarjali na prisilno organizirano beračenje, problematiko narkomanov, kršenje javnega reda in miru, krajo koles, prometno varnost in prekrške. Poleg zaznane problematike so pobudniki podajali tudi predloge glede izboljšanja varnosti, npr. pozivali so k video varovanju v centru mesta (za povečanje nadzora in zmanjšanje vandalizma, kraje in ostalih prekrškov), h kontroli hitrosti, postavitvi prehodov za pešce, izgradnji hitrostnih ovir in izobraževanju redarjev. 56 pobud smo kategorizirali pod prometno varnost, ki je vključevala povečanje nadzora, umiritev prometa, ureditev prometa in omejitev hitrosti. Sedem pobud smo kategorizirali v skupino kršitve na javnih površinah, kamor spadajo vsi prekrški in opozorila o napačnih parkiranjih. Devet pobud smo kategorizirali v »drugo«, saj so zajemale različne pobude v povezavi z varnostjo, kot so neoznačene intervencijske poti, pobude za podaljšanje plačevanja parkirnine, zaradi prostorske stiske. Na sliki 5 sta prikazana dva primera pobud v tej rubriki in odgovor občine, ki v prvem primeru za izpostavljeno problematiko ni pristojna (iz odgovora lahko razberemo, da je občina poskrbela za obvestitev pristojnih organov o nastali varnostni situaciji), v drugem primeru pa obljublja rešitev na opozorjen problem.

## ● Narkomani Kotnikova

Prijavljeno: 14. avgust 2017 Objavljeno: 16. avgust 2017 Četrtna skupnost: CENTER

Prosimo uredite nevezdržno situacijo z narkomani ki se klatijo od Metelkove do Kotnikove in naprej do parkirišča ŽP. Zbirajo se blizu vhodov v bloke, pod balkoni, kjer pijančujejo, se javno drogirajo zraven parkirne hiše (posnetke imamo), nadlegujejo ljudi pred trgovino Mercator kot tudi prodajalke v trgovini (kar se dogaja tik za ministrstvom!) .... situacija je čisto neprimerna za neko kulturno naselje v centru mesta.

### Odgovor pripravil : Mestno redarstvo

Odgovorjeno: 22. avgust 2017

Spoštovani,

zahvaljujemo se vam za vaše elektronsko sporočilo in opozorilo glede problematike. Najprej vam moramo pojasniti, da kršitve, ki jih navajate (popivanje, uporaba mamil) niso v pristojnosti Mestnega redarstva, pač pa ima pristojnosti za ukrepanje zgolj policija. Mestno redarstvo ob zaznavi tovrstnih kršitev o teh obvesti pristojne organe ter ukrepa skladno s tistimi pooblastili, ki jih ima. V tej zvezi pojasnjujemo, da Mestno redarstvo opravlja redne nadzore širše okolice mestnega središča tako s samostojnimi, kot tudi z mešanimi patruljami s policisti Policijske postaje Ljubljana Center, pri čemer sankcioniramo tiste kršitve, ki so v naši pristojnosti. O kršitvah, ki niso v pristojnosti Mestnega redarstva pa nemudoma obvestimo pristojne organe. Vašo pobudo bomo posredovali tudi na pristojno policijsko postajo.

## ● Prehitri vozniki in cona 30

Prijavljeno: 18. februar 2019 Objavljeno: 19. februar 2019 Četrtna skupnost: ŠIŠKA

Na Aljaževi ulici je cona 30 KM, ki pa je skoraj noben voznik ne upošteva. Mimo vozijo 60km na uro ali se več. Dajte nam položiti kakšno grbino ali montirajte radar, da se promet umiri.

### Odgovor pripravil : Oddelek za gospodarske dejavnosti in promet

Odgovorjeno: 28. februar 2019

Spoštovani,

zahvaljujemo se vam za prejeto pobudo.

V zimskem obdobju smo preverili območja med Celovško, Goriško in Litostrojsko cesto, v katerem se nahaja tudi Kettejeva. Naš namen je celovita preureditev prometne signalizacije območja, to je ureditev vodenja prometa pešcev, kolesarjev in vozil ter mirujočega prometa. Iščemo pa rešitve, ki ne zahtevajo gradbenih del temveč le preureditev prometne signalizacije. Preureditve bomo izvedli v letošnjem letu v času, ko bodo vremenske razmere dopuščale.

Lep pozdrav.

Mestna uprava

Oddelek za gospodarske dejavnosti in promet

Trg mladinskih delovnih brigad 7, 1000 Ljubljana

Slika 5: Pobudi v rubriki »Varnost« in odgovor občine (vir: Servis pobude meščanov, 2019)

Pobude v rubriki »Vandalizem« so pretežno vezane na tatvine in kršitve javnega reda in miru. V 26 pobudah, podanih v letu 2017, so pobudniki opozarjali na razne neprimerne grafite, uničevanje družbene lastnine, popivanje, smetenje,

moteč hrup, krajo koles in krajo znakov. Kot je razvidno s slike 6, so pobudniki zaradi slabega stanja oz. zaskrbljenosti pozivali tudi k povečanju nadzora na kritičnih območjih.

**Slika 6:**  
**Pobuda**  
**v rubriki**  
**»Vandalizem«**  
**in odgovor**  
**občine (vir:**  
**Servis pobude**  
**meščanov,**  
**2019)**

### ● **Video varovanje v centru mesta - kdaj?**

Prijavljeno: 14.junij.2017 Objavljeno: 14.junij.2017 Četrtna skupnost: CENTER

Kdaj bo MOL končno staro mestno jedro, t. i. "dnevno sobo mesta" opremila z video varovanjem (CCTV) - sama ali s koncesijo kateri od varnostnih služb - da se bo s tem nadzorovalo ali celo preprečevalo vandalizem, žeparjenje in tudi ostale prekrške nad katerimi bdita Inšpektorat in Redarstvo MOL.

Center LJ med obiskovalci slovi po svoji varnosti (kot tudi po svoji čistoči), a ta se z leti slabša (sploh žepjenje in grafitiranje). Čas bi že bil za to varnostno investicijo.

### **Odgovor pripravil : Oddelek za gospodarske dejavnosti in promet**

Odgovorjeno: 14.junij.2017

Video nadzor v centru mesta ni predviden.

Rubrika »Otroško varstvo« je vključevala pobude, vezane na varnost otrok na javnih površinah. Pobudniki so s šestimi pobudami izpostavljali varnostne pomanjkljivosti, ki posredno ali neposredno ogrožajo varnost otrok v MOL. Opozarjali so na nepreglednost ceste v bližini izobraževalnih ustanov, na prehitre voznike in druge dejavnike, povezane z varnostjo otrok. Večinoma so bili problemi zaznani v okolici vrtcev in šol.

V svojih poročilih MOL navaja, da v zadnjem času na področju varnosti opaža vse več pobud glede dogajanja na Metelkovi, Kotnikovi in Taboru ter okolici metadonskega centra. Občani opozarjajo na moteče obnašanje strank metadonskega centra (uriniranje na javnih površinah, odmet igel, nadlegovanje mimoidočih ipd.). Med drugim se pojavljajo tudi opozorila glede zadrževanja mladoletnikov in drugih oseb na otroških igriščih v popoldanskem in večernem času, črnih gradenj, nepravilnosti pri odlaganju materiala in motenja javnega reda in miru (MOL, Oddelek za pobude meščanov, 2018a; Servis pobude meščanov, 2019).

Skozi pregled pobud občanov MOL in odzivov občine smo ugotovili vestno odgovarjanje na pobude, ne glede na vsebino in namen (pohvala, kritika, pobuda). Odgovori so bili objektivni in strokovni, pobuda pa je bila vedno posredovana pristojnim za urejanje izpostavljene problematike. Odgovori so vključevali tudi pojasnila, ali bo pobuda upoštevana, in če ne, ali jo bodo vključili v nove načrte. Če predlogi niso bili izvedljivi, je občina podala obrazložitev. Kadar se pobuda ni nanašala na zadevo v njihovi pristojnosti, so pobudnika napotili na pravi naslov. Večinoma lahko občina na področju varnosti pomaga pri izboljšanju in urejanju mesta (ureditve kolesarskih poti, osvetljava prometa in vozišča, izboljšanje igral za otroke ipd.). Kadar gre za pobude, povezane z ureditvijo prometa, odgovor pobudniki prejmejo neposredno od Oddelka za gospodarske dejavnosti in

promet, kadar pa je pobuda povezana z varnostjo okolja, kadar gre za prekrške, občina obvesti mestno redarstvo ali policijo.

Pregled delovanja spletnega portala, ki se sicer promovira kot rešitev za vzpostavljanje komunikacije občanov z občino, je pokazal, da gre v osnovi bolj za zbiranje podatkov oz. predlogov, medtem ko se dvosmerna komunikacija ne izvaja. Ne glede na to, da je komunikacija enostranska (torej spletni portal ni namenjen za ponoven odgovor pobudnika na podan odgovor občine) je takšna rešitev boljša kot klasični načini, kjer prebivalci svojo pobudo pošljejo preko elektronske pošte ali telefonskega pogovora (takšen način je prisoten v večini slovenskih občin). Za primerjavo; v tem portalu so pobude javno dostopne, hkrati pa je omogočena analiza problematik oz. pobud po področjih, evidenca pa je tako bolj pregledna. Ker občina ne more rešiti vseh problemov, so tudi odgovori različni in primerni glede na situacijo. Občina ocenjuje, da naslovi in reši večino pobud, ki se nanašajo na popravila cestišč in ureditev ustreznih prometnih razmer. Pri tem pa ocenjuje, da je portal dosegel želen namen in da poleg komunikacije omogoča tudi ozaveščanje javnosti o problematiki v občini. Občina navaja, da se na podlagi pobud lahko načrtuje pravočasno obveščanje javnosti o nesprejemljivih dejanjih in neželenih dogodkih ter na ta način pozitivno vpliva na miselnost ljudi. Prav tako ocenjuje, da je sodelovanje s policijo pri reševanju skupnih problemov primer dobre prakse, kar pomeni, da so morebitni prekrški prijavljeni, zagotovljen pa je tudi povečan nadzor na določenih mestnih območjih glede na pobude prebivalcev (MOL, Oddelek za pobude meščanov, 2018a). S tega vidika se je uporaba spletnega portala med prebivalci MOL izkazala kot koristna za odkrivanje že nastale varnostne problematike, informacije pa so koristne tudi za načrtovanje preventivnih ukrepov v prihodnje. Pri tem je treba izpostaviti, da podane informacije niso uporabne zgolj za občino in občinsko redarstvo, temveč tudi za policijo in druge občane.

## **5 RAZPRAVA IN ZAKLJUČEK**

Vse večji poudarek, ki ga občine dajejo na sodelovanje s prebivalci pri reševanju lokalne problematike, se kaže v različnih ukrepih in dejavnostih, ki jih povzemajo lokalne oblasti (občinski programi varnosti, varnostni sosveti, sofinanciranje projektov), med drugim pa tudi v sprejemanju pobud od prebivalcev k izboljšanju kakovosti življenja v skupnostih. To omogoča zainteresirani javnosti sodelovanje pri razvoju občine, v kateri živijo ali delajo, z opažanji in predlogi. Prebivalci se lahko na ta način bolj aktivno vključujejo v načrtovanje ukrepov in pomagajo pri zaznavanju varnostnih problemov v skupnosti, ki jih morda na občini sicer ne bi obravnavali. Kot je razvidno iz pregleda stanja, se sicer velika večina slovenskih občin še vedno zanaša na klasične komunikacijske kanale pri sprejemanju pobud od prebivalcev, vendar pa se nekatere že odločajo za uporabo zmogljivejših in uporabnikom prijaznejših orodij, ki omogočajo bolj odprto komunikacijo, večjo demokratičnost in transparentnost pri reševanju problemov. Takšen pristop k vključevanju prebivalcev ne izboljšuje zgolj odnosov in povezav, temveč za pristojne organe predstavlja bogat vir podatkov in informacij, ki jih potrebujejo za učinkovito delo in olajšuje načrtovanje ukrepov v prihodnje.

Skozi vsebinsko analizo pobud, podanih na spletnem portalu »Servis pobude meščanov«, smo ugotovili, da je največ pobud podanih v rubriki, povezani z ureditvijo prometa. Tudi na področju varnosti je največ pobud povezanih s sanacijami in ureditvijo prometnih ter javnih površin, torej z ureditvijo signalizacije, izgradnjo hitrostnih ovir, pločnikov in prehodov za pešce. Prav tako so občani izpostavljali problematiko kršenja javnega reda in miru ter kraje koles. Opozarjali so tudi na problematiko javne razsvetljave in razbitih luči ter pomanjkanja razsvetljave na določenih območjih MOL. Z vsebinskega vidika med najbolj informativne za varnostne organizacije sodijo pobude na področju vandalizma, informacije o grožnjah, povezanih z vedenjem potencialno nevarnih posameznikov in varnostjo otrok, je pa tovrstnih pobud bistveno manj. Ob pregledu odgovorov na pobude prebivalcev smo ugotovili, da se občina večinoma na pobude primerno in konkretno odzove. Opaziti je bilo tudi hitrejša ukrepanja, kadar je pobudnik opozoril, da se je nekje zaradi pomanjkanja varnosti že zgodila nesreča. Ugotovitve vsebinske analize pobud glede zaznanih varnostnih problemov so sicer primerljive s preteklimi empiričnimi raziskavami, ki so proučevale varnostno problematiko v lokalnih skupnostih. Pirnat in Meško (2019) ugotavljata, da v osrednjeslovenski regiji prebivalci kot največji varnostni problem izpostavljajo zlorabo drog in alkohola na javnih površinah ter poulično kriminaliteto. Nacionalna raziskava o varnosti v lokalnih skupnostih v Sloveniji je pokazala, da prebivalci kot najbolj problematične oblike kriminalitete v svojih skupnostih zaznavajo točenje alkohola mladoletnim in pijanim, pijančevanje na javnih mestih, preprodajo drog, najbolj pa so zaskrbljeni za varnost v prometu (Tominc in Sotlar, 2018). Skladno s tem sta tudi Prislan in Lobnikar (2017) pri analiziranju pričakovanj prebivalcev lokalnih skupnosti glede varnosti v prihodnje ugotovila, da si prebivalci najbolj želijo izboljšanja na področju doslednega kaznovanja kršiteljev, varnosti otrok in varnosti v prometu. Takšni problemi, kot kaže vztrajajo dlje časa, saj so o podobnih ugotovitvah poročale že raziskave iz preteklosti. Leta 2010 sta denimo Lobnikar in Meško (2010) pri analiziranju varnosti v Ljubljani ugotovila, da prometna varnost, nered v soseskah in organizirana kriminaliteta predstavljajo največjo skrb za prebivalce Ljubljane. Podobnost zaznav varnostne problematike in zaskrbljenosti prebivalcev skozi čas bi lahko povezali s tem, da na ravni lokalnih skupnosti prebivalce najbolj pestijo problemi, povezani z zaznavo nereda in kršitvami, ki jih zaznavajo na vsakodnevni ravni (Bottoms, 2009).

Spletni portal »Servis pobude meščanov« MOL je sicer primerljiv s portali, ki so v uporabi v drugih državah, kot je npr. Nemčija. Le-ta uporablja spletni portal in aplikacijo, imenovano Mängelmelder, kjer je sistem podajanja pobud zelo podoben, funkcionalnosti so enake, s to razliko, da v Nemčiji podajajo pobude s cele države, v Sloveniji pa vsaka občina zase skrbi za pobude meščanov (Mängelmelder, n. d.). Pregled delovanja in uporabe portala, ki ga razvija MOL, je pokazal, da se je ta rešitev uspešno uveljavila med prebivalci, kar lahko povežemo tudi z uporabniško prijaznim vmesnikom. Portal namreč omogoča možnost enostavnega vnosa pobud, pa tudi druge funkcionalnosti, kot npr. pregledovanje pobud po zemljevidu, rubrikah, iskanje preteklih pobud z iskalnim filtrom glede na čas objave, vsebino pobude ali kraj (četrtno skupnost). Občina sicer poroča

(MOL, Oddelek za pobude meščanov, 2018a), da se v zvezi z uporabo tega portala pojavljajo tudi določene težave, ki so vezane predvsem na lažne prijave in zlorabe v obliki dajanja neprimernih, provokativnih pobud. Med ostale probleme umeščajo tudi neustreznost pobud glede na zmogljivost občine, saj določeni predlogi ne sodijo v pristojnost občine, temveč državnih organov. Kot izziv pa se kaže tudi to, da določene pobude niso splošno sprejete, saj se je v preteklosti že zgodilo, da so naslovili določeno pobudo, vendar rešitve drugi prebivalci niso podprli. Zato občina predlaga, da se predlogi oz. ideje glede večjih in kompleksnejših rešitev najprej obravnavajo na ravni četrtne skupnosti in nato posreduje skupen predlog na občino. Sicer pa občina ocenjuje, da je tovrstna rešitev prispevala ne zgolj k boljšemu vključevanju prebivalstva v reševanje skupnih problemov, temveč tudi izboljššanemu sodelovanju med občinskimi in drugimi pristojnimi institucijami.

S podajanjem odgovorov in pojasnil občina informira ne zgolj pobudnike, temveč tudi ostale prebivalce, ki zaznavajo enako ali podobno problematiko, hkrati pa spodbuja bralce, da se tudi sami v primeru zaznane problematike aktivno odzovejo in o situaciji obvestijo občino ali direktno pristojne. »Servis pobude meščanov« MOL podaja tudi neposredne odgovore pristojnih organov (npr. redarstva), glede opaženega varnostnega problema, zato je lahko uporabniki dobijo odgovor iz prve roke. Prav tako je v večini primerov natančno pojasnjeno, ali se bo problematika rešila, na kakšen način in okvirno v kakšnem časovnem obdobju. Na takšen način prebivalci pridobijo ustrezno povratno informacijo, hkrati pa vedo, da so aktivno prispevali k izboljššanju varnosti v skupnosti, kar lahko vpliva na njihov občutek skupnostne povezanosti in zadovoljstva.

Tovrstno medsebojno povezovanje in sodelovanje občanov z občinami, kot je predstavljeno v tem prispevku lahko torej spodbudi preventivno delovanje skupnosti in hitrejše ukrepanje pristojnih služb v primeru kršitev in ogrožanja javne varnosti. Občina sama namreč količinsko ne more zaznati toliko varnostnih problemov, kot jih lahko prebivalci, ki se z njimi srečujejo na dnevni ravni. Vse te najpogostejše pobude, ki so neposredno povezane z varnostjo v urbanih skupnostih, lahko prav tako prispevajo k oblikovanju strateških načrtov občine in skupnostnim potrebam prilagojenih načrtov pristojnih organov, ki so odgovorni za odpravo varnostnih problemov v občini. Zbiranje podatkov od občanov je pomembno tudi za razumevanje njihovega vidika na problematiko v občini in posledično učinkovitejše oz. pametnejše reševanje težav in ne zgolj splošno razpravljanje o le-teh.

Na podlagi izvedene analize lahko sklenemo, da so tovrstne oblike komunikacije in povezovanja občin s prebivalci dobra praksa s številnimi pozitivnimi učinki. Rezultati so zato primarno uporabni za občine in njene organe pri načrtovanju: a) vključevanja javnosti v reševanje skupnostnih problemov in b) programov varnosti prilagojenih pričakovanjem prebivalcev. Prispevek ima tako tudi širše implikacije, saj prikazuje uporabnost podatkov, pridobljenih s sodelovalnim pristopom, in različne možne načine zagotavljanja večje inkluzivnosti. Gre za edinstven prispevek, ki predstavlja strnjen pregled inovativnih rešitev namenjenih javnosti oz. prebivalcev na področju zagotavljanja varnosti.

Pri interpretaciji rezultatov je sicer potrebna posebna previdnost, saj je bila analiza opravljena zgolj za točno določeno občino, kar pomeni, da so vsebinsko problemi, ki smo jih identificirali značilni zgolj za izbrano območje. Pri tem MOL izstopa, saj gre za okolje z največ prebivalci in največjo stopnjo kriminalitete, hkrati pa ima dobro organizirano redarsko službo, ki zelo tesno sodeluje s policijo (Eman in Hacin, 2018). Raziskava ima tudi druge omejitve, ki se nanašajo na omejen časovni okvir analize in nedostopnost določenih pobud v času izvedene analize, kar je onemogočilo poenoten vsebinski pregled pobud po posameznih rubrikah.

Ob pregledu delovanja spletnega portala MOL za sprejemanje pobud opazamo tudi nekaj priložnosti za izboljšave. Možnosti nadgradnje portala vidimo predvsem v smeri zagotavljanja večje interaktivnosti, dvosmerne komunikacije in boljše obveščenosti uporabnikov. Preveč optimistično je namreč sklepati, da je odgovorjena pobuda tudi rešena pobuda, zato bi bilo priporočljivo, da bi pristojne službe podale obvestilo, ko je pobuda resnično rešena. Predlagali bi tudi, da se na pobude odgovori potem, ko je problem na terenu že preverjen in ima občina tudi podatek, ali bodo problem dejansko naslovili. V veliko primerih občina namreč odgovori pred dejanskim preverjanjem stanja in poda zgolj splošen odziv v smislu, da bodo zadevo preverili in se odzvali po potrebi. Zaželeno bi bilo, da bi se lahko uporabniki odzvali na odgovor občine, saj bi s tem lahko posredovali povratno informacijo glede zadovoljstva z odzivom. Portal bi lahko omogočal tudi medsebojno povezovanje enakih pobud. Različni uporabniki namreč pogosto opozarjajo na iste probleme, s povezovanjem teh pobud pa bi se zagotovila večja preglednost nad zadevami, ki jih izpostavlja več uporabnikov. S tovrstnimi izboljšavami bi se med prebivalci lahko še okrepil občutek vključenosti in slišnosti, kar bi spodbudilo sodelovanje z občino in na daljši rok tudi večjo kakovost zbranih podatkov.

O podobnih storitvah in orodjih bi bilo smiselno razmisliti tudi na ravni državnih organizacij, ki se ukvarjajo z reševanjem družbenih problemov (npr. ministrstva, inšpekcijski organi ipd.), in nevladnih organizacij ter vseh institucij, ki si prizadevajo za izboljšanje legitimnosti in učinkovitejše sodelovanje z ljudmi/prebivalci. V prihodnje pa bi bilo dobro razmisliti o implementaciji dodatnih in še bolj uporabniško prijaznih rešitev, saj sodobna tehnologija in informacijske storitve omogočajo številne priložnosti za izboljšanje sodelovanja, obveščanja in načina zbiranja uporabnih informacij. V tem kontekstu so uporabna različna orodja, ki smo jih že omenili in opisali, lahko pa kot primer dobre prakse omenimo tudi druge alternativne rešitve, ki jih uporabljajo varnostne organizacije. Policija je npr. zaradi vse večje problematike drznih tatvin in vse večje razširjenosti žeparjev v mestnem središču Ljubljane, še posebej v času večjega obiska turistov, vzpostavila stalni kontakt s turističnimi vodiči preko aplikacije Viber. Ker so vodiči tisti, ki največkrat opazijo in tudi poznajo storilce tatvin, lahko nemudoma obvestijo policijo o prisotnosti žeparjev in njihovi točni lokaciji, policija pa se lahko nemudoma odzove. Omenjeno sodelovanje se je izkazalo za izjemno učinkovito z vidika prijema storilcev in vračanja ukradenega blaga in je bilo sprejeto z velikim navdušenjem med predstavniki turističnih vodičev (Beganović in Kregar Gliha, 2018).



Če sklenemo; digitalizacija je neizogiben razvojni trend, ki bo v upravljanje javnega življenja prinesel marsikatero novost in izboljšavo. Številne države, med njimi tudi Slovenija, se skladno z evropskimi usmeritvami nagibajo k razvoju pametnih mest in vključevanju prebivalcev v izboljšanje kakovosti življenja v skupnostih. Internet, mobilne naprave, spletne storitve in aplikacije so dosegle že skoraj vse starostne skupine, kar omogoča pridobivanje informacij na več načinov, analiziranje problemov in iskanje rešitev pa s tem postajata veliko lažja. S trendom pametnih mest je vse bolj prisotna tudi uporaba odprtih podatkov, ki lahko pomagajo pri izboljševanju legitimnosti organizacij in iskanju novih rešitev na probleme. Z digitalizacijo pa se približujemo tudi k vse večji prisotnosti e-poslovanja, kar zmanjšuje tudi birokracijo.

Ko govorimo o pametnih rešitvah na področju zagotavljanja varnosti seveda ne smemo pozabiti, da to ne vključuje zgolj tehnološko-podprtih rešitev, ampak tudi druge inovativne pristope k izboljšavam trenutnih praks in problemov. Kot primer lahko omenimo evropski projekt URBIS, ki je kot rešitev za naslavljanje izzivov, povezanih z vse večjo pluralizacijo policijske dejavnosti, in probleme, ki se nanašajo na usklajevanje različnih deležnikov ter organiziranje in upravljanje varnosti, predlagal uveljavitev novega poklicnega profila menedžer urbane varnosti (Tominc, 2013). V kontekstu zagotavljanja varnosti v urbanih skupnostih je pomemben tudi denimo Evropski forum za urbano varnost (European Forum for Urban Security [EFUS]), ki združuje lokalne in državne organizacije (pretežno občine in varnostne organizacije) na ravni Evrope, spodbuja razvoj in implementacijo novih varnostnih rešitev, metod, politik in promovira prenos dobrih praks. Med drugim se pri tem izvajajo razni projekti za preprečevanje kriminalitete v mestih, eden od aktualnih, je tudi t. i. Cutting Crime Impact. Projekt, ki se bo zaključil konec leta 2021, razvija podporna orodja za policijo in ostale varnostne organe v državah, kot so Nemčija, Španija, Estonija, Nizozemska, Združeno kraljestvo in Portugalska, za namen preventivnega pristopa pri tipih kriminalitete, ki najbolj vplivajo na lokalne skupnosti (EFUS, 2021).

Z gotovostjo lahko sklenemo, da bo v prihodnje rešitev, ki bodo povezovale prebivalce in javne organizacije v obliki raznih inovativnih pristopov, vedno več. V tem prispevku predstavljeni primeri iz različnih držav lahko nakažejo na potencialne rešitve, ki bi bile uporabne tudi v Sloveniji, je pa pri tem treba upoštevati zahteve po pametnem razvoju. To pomeni, da je rešitve treba prilagajati dejanskim problemom in potrebam skupnosti ter lastnostim okolja, v katerih se izvajajo, ki pa se med družbami in kulturami seveda razlikujejo. Podobno pa se razlikuje tudi hitrost razvoja in napredka. Ne nazadnje je treba razumeti tudi drugo plat, in sicer, da je implementacija inovativnih rešitev in novih strategij v javnem sektorju še posebej zahtevna. V javnih organih je uspešnost sprememb namreč močno odvisna od organizacijskih dejavnikov in vodstvenega odnosa do inovacij (Damanpour in Schneider, 2006). Da bi bile inovacije sprejete, je zato treba zagotoviti ustrezno podporo in podlago oz. kot navajata Prislan in Lobnikar (2019), je treba najprej uvesti spremembe na mikro- in makroravni (na ravni politik, postopkov, struktur, praks, usposabljanja, vodenja).

### UPORABLJENI VIRI

- Asmann, P. (2017). New aims to improve citizen security in Rio de Janeiro, Brazil. *InSight Crime*. <https://www.insightcrime.org/news/brief/new-app-aims-improve-citizen-security-rio-de-janeiro-brazil/>
- Beganović, I. in Kregar Gliha, M. (11. 12. 2018). *Predstavitev reševanja problematike v zvezi z drznimi tatvinami*. Prispevek predstavljen na 4. Nacionalni konferenci Varnost v lokalnih skupnostih, Fakulteta za varnostne vede.
- Bhana, B., Flowerday, S. in Satt, A. (2013). Using participatory crowdsourcing in South Africa to create a safer living environment. *International Journal of Distributed Sensor Networks*, 9(11). <https://doi.org/10.1155/2013/907196>
- Bottoms, A. (2009). Disorder, order and control signals. *The British Journal of Sociology*, 60(1), 49–55.
- Briones, J. B. (2017). Saving project NOAH. *Asian Scientist*. <https://www.asianscientist.com/2017/09/features/saving-project-noah/>
- Bučar Ručman, A. (2016). Družbeno nadzorstvo in mednarodne migracije: Analiza nadzorstva od globalne do lokalne ravni. *Dve domovini*, 43, 11–22.
- Cardullo, P. (2021). *Citizens in the 'smart city': Participation, co-production, governance*. Routledge.
- Castillo-Cara, M., Mondragon-Ruiz, G., Huaranga-Junco, E., Arias Antunez, E. in Orozco-Barbosa, L. (2020). SAVIA: Smart city citizen security application based on fog computing architecture. *IEEE Latin America Transactions*, 17(7). <https://doi.org/10.1109/TLA.2019.8931206>
- Damanpour, F. in Schneider, M. (2006). Phases of the adoption of innovation in organizations: Effects of environment, organization and top managers. *British Journal of Management*, 17(3), 215–236.
- Di Bella, E., Corsi, M. in Leporatti, L. (2014). A Multi-indicator approach for smart security policy making. *Social Indicators Reserach*, 122, 653–675. <https://doi.org/10.1007/s11205-014-0714-7>
- Eman, K. in Hacin, R. (2018). Kriminaliteta v mestnih občinah v Republiki Sloveniji. V G. Meško, A. Sotlar in B. Lobnikar (ur.), *4. Nacionalna konferenca o varnosti v lokalnih skupnostih: Sklepne ugotovitve raziskovanja (2015–2018)* (str. 249–268). Univerzitetna založba Univerze v Mariboru.
- Eman, K. in Petek, A. (2018). Zagotavljanje varnosti v lokalni skupnosti – študija primera Mestne občine Murska Sobota. *Varstvoslovje*, 20(1), 82–101.
- European Commission. (n. d.). *Smart cities*. [https://ec.europa.eu/info/eu-regional-and-urban-development/topics/cities-and-urban-development/city-initiatives/smart-cities\\_en](https://ec.europa.eu/info/eu-regional-and-urban-development/topics/cities-and-urban-development/city-initiatives/smart-cities_en)
- European Forum for Urban Security [EFUS]. (2021). *CCI – Cutting crime impact: Reducing the impact of criminality in local communities*. <https://efus.eu/en/topics/%AActivity%25/16505/>
- Franceinfo. (2018). *A Paris, un élu lance in site pour signaler la présence de rats dans les rues*. [https://www.francetvinfo.fr/societe/a-paris-le-maire-du-17e-arrondissement-lance-un-site-pour-signaler-la-presence-des-rats-dans-les-rues\\_2795133.html](https://www.francetvinfo.fr/societe/a-paris-le-maire-du-17e-arrondissement-lance-un-site-pour-signaler-la-presence-des-rats-dans-les-rues_2795133.html)
- Fulga, T. M. in Profiroiu, M. C. (2019). Do local government websites meet the minimum criteria to serve their purpose? *Management Research and Practice*,

11(2), 45–63.

- Gagne, D. (2014). How smartphone apps can improve citizen security in LatAm. *InSight Crime*. <https://www.insightcrime.org/news/analysis/how-smartphone-apps-improve-citizen-security-in-latam/>
- iHLS Startups Accelerator. (2017). *Unique app will alert in terrorist attack*. <https://i-hls.com/archives/75100>
- IskrateL. (n. d.). *5G Varnost: O projektu*. <https://5gvarnost.iskrateL.com/>
- Izboljšajmo Maribor. (n. d.). *Izboljšajmo Maribor*. <https://izboljsajmo.maribor.si/issues>
- Kato, J. (15. 5. 2018). Police launch apps for missing persons, items. *Daily Monitor*. <http://www.monitor.co.ug/News/National/Police-launch-apps-missing-persons-items/688334-4561908-13gvud2z/index.html>
- Kurtz, J. A., Cole, R. J. in Cole, I. A. (2013). Citizens and e-government service delivery: Techniques to increase citizen participation. V M. Khosrow-Pour et al. (ur.), *Digital literacy: Concepts, methodologies, tools, and applications* (str. 910–931). Information Resources Management Association. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-1852-7>
- Lobnikar, B. in Meško, G. (2010). Responses of police and local authorities to security issues in Ljubljana, the capital of Slovenia. V M. Cools et al. (ur.), *Police, policing, policy and the city in Europe* (str. 161–179). Eleven International Publishing.
- Lobnikar, B. in Modic, M. (2015). Analiza kakovosti policijskega dela v skupnosti: Pogled prebivalcev Slovenije. V G. Meško (ur.), *Varnost v lokalni skupnosti: Zbornik prispevkov Prve nacionalne konference o varnosti v lokalnih skupnostih* (str. 55–64). Fakulteta za varnostne vede.
- Mastrofski, S. D. in Willis, J. J. (2010). Police organization continuity and change: Into the twenty-first century. *Crime & Justice*, 39(1), 55–144.
- Mestna občina Kranj. (n. d.). *Kr povej*. <https://www.krповej.si/>
- Mestna občina Ljubljana [MOL]. (2021). *Spletne in mobilne rešitve*. <https://www.ljubljana.si/sl/moja-ljubljana/ljubljana-pametno-mesto/spletne-in-mobilne-resitve/>
- Mestna občina Ljubljana [MOL], Oddelek za pobude meščanov. (2018a). *Pobude-info*. Interni vir. Neobjavljeno gradivo.
- Mestna občina Ljubljana [MOL], Oddelek za pobude meščanov. (2018b). *Tip pobude –2017 – vse*. [Interni vir. Neobjavljeno gradivo].
- Mestna občina Maribor. (n. d.). *Varnostni svet*. <http://www.maribor.si/podrocje.aspx?id=164>
- Meško, G., Sotlar, A., Lobnikar, B., Jere, M. in Tominc, B. (2012). *Občutek ogroženosti in vloga policije pri zagotavljanju varnosti na lokalni ravni: CRP (V5-1038(A)): Poročilo ciljnega raziskovalnega projekta*. Fakulteta za varnostne vede.
- Mängelmelder (n. d.). *Infos zum Mängelmelder*. <https://www.xn--mngelmelder-l8a.de/#pageid=1>
- Občinski program varnosti Mestne občine Ljubljana [MOL]. (2008). *Uradni list RS*, (117/08).
- Pečar, J. (1992). *Institucionalizirano nedržavno nadzorstvo*. Didakta.
- Pirnat, U. in Meško, G. (2019). *Zaznava varnostnih problemov v lokalnih*

- skupnostih – primerjava med regijami v Sloveniji. V G. Meško, R. Hacin in K. Eman (ur.), 5. Nacionalna konferenca o varnosti v lokalnih skupnostih: Uvod v razpravo o varnosti v urbanih in ruralnih okoljih (str. 87–96). Univerzitetna založba Univerze v Mariboru.
- Prislan, K. in Lobnikar, B. (2017). Zagotavljanje varnosti lokalnih skupnosti v prihodnje: Percepcije različnih deležnikov v Sloveniji. V G. Meško, K. Eman in U. Pirnat (ur.), 3. Nacionalna konferenca o varnosti v lokalnih skupnostih: Varnost v lokalnih skupnostih – izsledki raziskovanja zaznav varnosti v Sloveniji (str. 131–142). Univerzitetna založba Univerze v Mariboru.
- Prislan, K. in Lobnikar, B. (2019). Modern trends in policing: Public perceptions of the preferred policing models in Slovenia. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 70(5), 483–500.
- Prislan, K. in Slak, B. (2018). Analysis of the relationship between smart cities, policing and criminal investigation. *Varstvoslovje*, 20(4), 389–413.
- Ramaprasad, A., Sánchez-Ortiz, A. in Syn, T. (2017). A unified definition of a smart city. V M. Janssen et al. (ur.), *Electronic government* (str. 13–24). Springer.
- Rotter, J. in Price, M. (1. 10. 2019). The best emergency apps for wildfires, earthquakes and other disasters. *Cnet*. <https://www.cnet.com/news/the-best-emergency-apps-for-wildfires-hurricanes-earthquakes-and-other-disasters/>
- Sanseverino, E. R., Sanseverino, R. R. in Vaccaro, V. (2017). The role of sharing practices and dematerialized services in smart cities. V E. R. Sanseverino, R. R. Sanseverino in V. Vaccaro (ur.), *Smart cities atlas: Western and eastern intelligent communities* (str. 187–206). Springer.
- Sektor za ohranjanje narave, Ministrstvo za okolje in prostor. (2021). *Invazivne tujerodne vrste rastlin in živali*. <https://www.gov.si teme/invazivne-tujerodne-vrste-rastlin-in-zivali/>
- Servis pobude meščanov. (2019). *Servis pobude meščanov*. <https://pobude.ljubljana.si/>
- Služba Vlade Republike Slovenije za razvoj in evropsko kohezijsko politiko. [SVRK]. (2017). *SRIP pametna mesta in skupnosti, področne vertikale, akcijski načrt*. [http://pmis.ijs.si/wp-content/uploads/2017/07/SRIP-PMiS\\_V\\_akcijski\\_nacrt\\_brez-zaupno.pdf](http://pmis.ijs.si/wp-content/uploads/2017/07/SRIP-PMiS_V_akcijski_nacrt_brez-zaupno.pdf)
- Sotlar, A. (2016). Reševanje varnostnih problemov-med nacionalno, lokalno in človekovo varnostjo. *Varen svet*. <http://www.varensvet.si/resevanje-varnostnih-problemov-med-nacionalno-lokalno-in-clovekovo-varnostjo/>
- Tadili, J. in Fasly, H. (2019). Citizen participation in smart cities: A survey. V B. A. Mohamed et al. (ur.), *SCA ,19: Proceedings of the 4th international conference on smart city applications*. ACM. <https://doi.org/10.1145/3368756.3368976>
- The British Standards Institution. (2014). *Smart cities – vocabulary*. <http://shop.bsigroup.com/upload/PASs/Free-Download/PAS180.pdf>
- Tominc, B. (2013). Perspektive zagotavljanja varnosti v urbanih okoljih na Zahodnem Balkanu. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 64(1), 19–32.
- Tominc, B. in Sotlar, A. (2018). Ni pomembno, kaj je res, ampak kar ljudje verjamejo, da je res – stabilnost javnega mnenja o virih ogrožanja. V G. Meško, A. Sotlar in B. Lobnikar (ur.), 4. Nacionalna konferenca o varnosti v lokalnih skupnostih: Sklepne ugotovitve raziskovanja (2015–2018) (str. 73–104). Univerzitetna založba

Univerze v Mariboru.

Tundis, A., Kaleem, H. in Mühlhäuser, M. (2020). Detecting and tracking criminals in the real world through an iot-based system. *Sensors*, 20(3795). <https://doi.org/10.3390/s20133795>

van den Born et al. (2013). Policing opportunities and threats in Europe. *Journal of Organizational Change Management*, 26(5), 811–829.

Wolff, A., Gooch, D. Caverio, J. Rashid, U. in Kortuem, G. (2018). Removing barriers for citizen participation to urban innovation. V M. de Lange in M. de Waal (ur.), *The Hackable city: Digital media and collaborative city-making in the network society* (str. 153–168). Springer.

### O avtorjih:

**Dr. Kaja Prislan**, docentka na Fakulteti za varnostne vede Univerze v Mariboru. E-pošta: [kaja.prislan@fvv.uni-mb.si](mailto:kaja.prislan@fvv.uni-mb.si)

**Maša Likeb Nenezić**, študentka univerzitetnega študijskega programa Varstvoslovje na Fakulteti za varnostne vede Univerze v Mariboru. E-pošta: [masa.likeb@student.um.si](mailto:masa.likeb@student.um.si)