



**Operativno – komunikacijski  
center**

**Interventna številka Policije 113**

# Interventna številka Policije 113

- **Oktober 1955** prva številka za nujne klice na območju Ljubljane **02** (1955 Stalna služba Tajništva za notranje zadeve v Ljubljani sprejme 1.823 klicev, leta 1956 že 2.539 klicev);
- **1973** je interventna številka milice **92**, vezana na Stalne službe Uprav javne varnosti, ki so pokrivalo celotno republiko Slovenijo
- **1991 – 1992** ustanovitev današnjih OKC
- **1993** prenos interventne številke 92 iz lokalnih policijskih postaj (65) na regijske OKC
- **1997** interventna številka policije se spremeni v **113**

# Interventno številko Policije 113 pokličete

- če ste **žrtev** ali **očividec** kaznivega dejanja;
- **udeleženec** ali **priča** v prometni nesreči, pri kršitvi javnega reda ali miru ter v vseh primerih, ko se pojavi potreba po pomoči policije.

# Poslanstvo in cilji

## POSLANSTVO

- pomoč ljudem in skrb za njihovo varnost in varnost premoženja

## CILJI

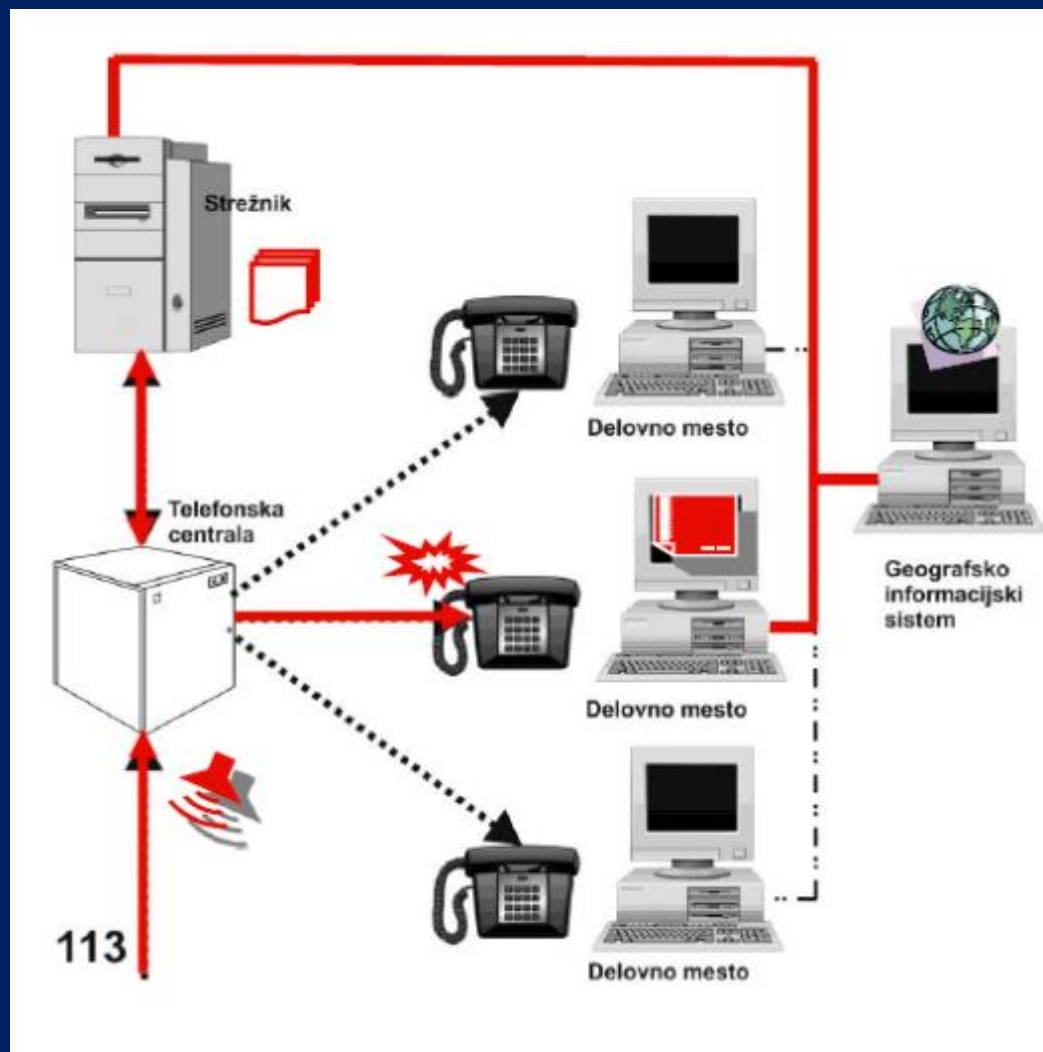
- zadovoljstvo ljudi z ukrepanjem policije ob sprejemu interventnega klica,
- zagotovitev pravočasne in učinkovite intervencije policije in
- spremljanje kvalitete odrejenih prvih nujnih ukrepov policije.

# Interventna številka Policije 113

- **KAJ se je zgodilo** (vrsta varnostnega dogodka)
- **KJE se je zgodilo** (točen kraj dogodka: stanovanje, lokal, javni kraj, ulica v naselju, glavna cesta, bližina vidnejše stavbe, ...)
- **KDAJ se je zgodilo** (ali je klicatelj očividec ali udeleženec dogodka)
- **KAKO - POSLEDICE** (npr: pri prometni nesreči je pomemben podatek število udeleženih, ukleščanih v vozilih, vidne poškodbe, ali promet stoji, ali izteka nevarna snov, označba na cisterni, raztresen tovor, živali na cesti, ...)
- **UDELEŽENCI in okoliščine**: število, otroci, starejši ljudje, pri kršitvah javnega reda ali kaznivem dejanju zoper življenje ali ima storilec nevarno orodje ali orožje
- **KDO kliče** (klicatelj lahko ostane anonimen, razen v primerih prijave kaznivega dejanja ko je klicatelj oškodovanec ali žrtev)

# Sprejem interventne številke Policije 113

## ↓ PRIHOD KLICA 113



- posredovanje informacije o klicu strežniku,
- strežnik zabeleži klic,
- strežnik sporoči centrali na katero delovno mesto naj posreduje klic 113,
- centrala posreduje klic 113,
- strežnik posreduje podatke o klicu na delovno mesto v obliki novega zapisa v dnevnik dogodkov,
- prikaz lokacije klica na geografskem informacijskem sistemu.

# Policijske uprave

Klice občanov telefonska centrala avtomatsko posreduje krajevno pristojnemu OKC, kjer se občan nahaja.

Manjša odstopanja - odkloni in s tem povezano možen prenos klica na drug OKC je pri klicih z mobilnih telefonov.

Policisti Operativno-komunikacijskih centrov na Policijskih upravah sprejemajo klice občanov na interventno številko policije 113.

# Policijske uprave



# Število klicev na interventno številko Policije 113



# Uvod

Poslanstvo policije je "**Pomoč ljudem in skrb za njihovo varnost in varnost premoženja**".

Interventna številka policije 113 je namenjena klicem v sili v primerih kaznivih dejanj, prometnih nesreč, kršitvah javnega reda in miru ter v vseh primerih, ko je potrebna takojšnja pomoč oz. prisotnost policije.

Teritorialno klice sprejemamo na osmih regijskih Operativno-komunikacijskih centrih Policijskih uprav (v nadaljevanju OKC PU). Klic na interventno številko policije 113 bo sprejet na OKC PU kjer stanujete ali se trenutno nahajate (npr. klic iz območja PU Ljubljana sprejme OKC PU Ljubljana). Z izjemo števila policistov, ki takšne klice sprejemajo in izvajajo napotitve policijskih sil, je organizacija v vseh OKC PU enaka.

Vsi klici na interventno številko policije 113 se snemajo na posebne snemalne naprave (registrafon). To velja za vse številke klicev v sili (112, 113), kakor je določeno v Zakonu o elektronskih komunikacijah. Tako lahko v določenih primerih, ko je to potrebno, ponovno poslušamo klic. Posnetki se v skladu z zakonom hranijo leto dni.

Pri samem sprejemu klica je najbolj pomembno, da klicatelj policistu pove čim več podatkov o samem dogodku, kraju dogodka, morebitnih ponesrečencih, storilcih ter ostalih podatkih, ki so nam lahko v pomoč.

Pomembno je dejstvo, da lahko klicatelj pri klicu na interventno številko policije 113 ostane anonimen (ne pove kdo je oz. od policista, ki je njegov klic sprejel zahteva, da ostane anonimen). Izjema je samo, če želi prijaviti kaznivo dejanje kot oškodovanec ali žrtev. Takrat policist vnese pogovor v obliki uradnega zaznamka o sprejemu ustne kazenske ovadbe in klicatelja tudi opozori na krivo ovadbo.

# Delo operativno komunikacijskih centrov

Delo v OKC je razdeljeno na sprejem klica na interventno številko policije 113, organiziranje in napotitev policistov na kraj dogodkov, po potrebi pa tudi ostalih sil (gasilci, reševalci, ...), nato sledi pomoč policistom s posredovanjem dodatnih informacij ter na koncu sprejem prvih ugotovitev policistov s kraja dogodka.

Zato v vseh primerih, ko je na kraju potrebna prisotnost reševalnega vozila, gasilcev ali ostalih sil, ni potrebe, da bi občan moral še enkrat poklicati drugo interventno številko – klic v sili 112.

Seveda ne smemo pozabiti tudi obveščanje javnosti preko medijev tako v primerih, ko želimo podati samo informacijo kot tudi takrat, ko naprošamo za posamezne podatke (poziv pričam za morebitno razjasnitev okoliščin posameznega dogodka).

Več kot tretjina vseh sprejetih klicev na interventno številko policije 113 je interventnih klicev. Med interventne klice štejemo takšne, ki zahtevajo ukrepanje policije na kraju dogodka.

Glede na omejeno število sprejemnih mest klicev naprošamo, da se interventno številko policije 113 uporablja le takrat, ko se nujno potrebuje takojšnje ukrepanje policije na kraju dogodka.

Za pridobitev različnih informacij ali potrebe po komunikaciji z določenim lokalnim policistom predlagamo, da pokličete telefonske številke policijskih uprav ali policijskih postaj, ki so objavljene na intranetu ali v telefonskih imenikih oziroma pokličite informacije. Kajti tako boste sprostili linijo interventne številke policije 113, ki jo lahko v tistem trenutku nekdo nujno potrebuje.

# Reakcijski čas

Naša skrb je, da sprejmemo vsak klic na interventno številko policije 113, saj ob zvonjenju ne vemo ali gre za nujen klic ali ne. Zato poskušamo svojo organizacijo dela in policiste na terenu kar najbolj optimalno razporediti, tako časovno kot tudi krajevno.

Eden izmed takšnih je tudi spremljanje reakcijskega časa policije: to je čas, ki preteče od klica na interventno številko policije 113, zvonjenja telefona, prevzema klica, pogovora s klicateljem do odločitve o napotitvi policistov na kraj in prihoda prvih policijskih sil na kraj.

S pomočjo takšnih analiz vodstva policijskih uprav in policijskih postaj lažje načrtujejo tako število kot tudi časovno ter krajevno porazdelitev policijskih sil za interventno posredovanje.

Zavedamo se, da je hitro ukrepanje policije eden bistvenih ukrepov s katerim dosežemo ne samo zadovoljstvo občanov z delom policije, ampak tudi večjo učinkovitost. Zato poskušamo ob določenih primerih, ko je večje število interventnih dogodkov v kratkem času klicatelja seznaniti, da bo potrebno počakati na prihod policistov.

# Anonimni telefon 080 1200

Leta 1997 je policija začela z akcijo „Skupaj proti kriminalu“ in uvedla anonimno telefonsko številko 080 1200.

Brezplačna številka je namenjena vsem, ki želijo pomagati policiji pri raziskavi in odkrivanju kriminalnih dejanj, njihovih storilcev ali vedo kje so predmeti, kateri izvirajo iz kriminalnih dejanj.

Potrebno je poudariti, da je sprejem klicev na anonimno številko 080 1200 na eni sami lokaciji t.j. na Operativno-komunikacijskem centru Uprave za policijske specialnosti pri Generalni policijski upravi v Ljubljani. Na podlagi vsebine pogovora se zapis pošlje krajevno pristojni kriminalistični policiji v nadaljnjo obravnavo.

Zato vljudno prosimo, da v vseh primerih, ko je potrebno takojšnje reagiranje policije pokličete interventno številko policije 113. Tu je možnost takoj napotiti ustrezno policijsko patroljo.

# 116 000 – Dežurni telefon za pogrešane otroke

1.10.2020 je bila za potrebe opravljanja storitve "Dežurni telefon za pogrešane otroke" Policiji v uporabo dodeljena telefonska številka 116 000. Storitev mora zagotavljati visoko kakovost, ki je primerljiva s kakovostjo storitve za klice v sili in izpolnjevati tudi naslednja skupna minimalna merila:

- storitev mora biti na voljo v slovenskem in vsaj še v angleškem jeziku;
- uslužbenci ponudnika storitve morajo biti usposobljeni za opravljanje dodeljenih nalog, vključno s posebnim usposabljanjem o načinu ravnanja z otroki glede na njihovo starost in zrelost;
- mednarodne primere je potrebno predložiti ustreznim organom;
- ko je primer zaključen, je po potrebi treba ponuditi možnost nadaljnjega ukrepanja;
- med ponudniki storitev ter nacionalnimi organi pregona in/ali pravosodnimi organi je treba podpisati sporazume o sodelovanju.

Klice lahko v OKC GPU sprejemamo na štirih delovnih mestih, istočasno sta lahko sprejeta dva klica. V kolikor je na podlagi klica potrebna napotitev policistov, OKC GPU odstopi zapis krajevno pristojnemu OKC PU, ki napoti policiste in prevzame obravnavo primera.

# Zaključek

V policiji se še kako zavedamo, da je interventna številka policije 113 velikokrat prvi stik občana s policijo in to takrat, ko jo najbolj potrebuje. Zato smo si zastavili na tem področju naslednje tri strateške cilje:

- zadovoljstvo ljudi z ukrepanjem policije ob sprejemu interventnega klica,
- zagotovitev pravočasne in učinkovite intervencije policije in
- spremljanje kvalitete odrejenih prvih nujnih ukrepov policije.

Za dosego teh ciljev:

- so organizirana usposabljanja policistov OKC za sprejem kvalitetne informacije na interventno številko policije 113, veščine komunikacije in obvladovanja konfliktov ter stresa,
- so izdelani posamezni modeli, tako za izračun potrebnega števila linij za sprejem klica na interventno številko policije 113, policistov na sprejemu, kot tudi policijskih sil na terenu glede na gostitve dogodkov v posameznem časovnem obdobju in
- OKC v sodelovanju z drugimi strokovnimi službami v Policiji usmerja in spremlja kvaliteto odrejenih prvih nujnih ukrepov.