

Stališča oškodovancev kaznivih dejanj do policijskih postopkov kot merilo uspešnosti policijskih organizacij

Vinko Gorenak*

Avtor v prvem delu prispevka obravnava na teoretični ravni kriterije za merjenje uspešnosti policijskih organizacij in na podlagi ugotovitev več domačih in tujih piscev ugotavlja, da policijske organizacije po svetu vedno bolj opuščajo kvantitativno merjenje svoje uspešnosti ter da vse bolj upoštevajo nekatere druge pokazatelje, kot so: odzivni čas na klice državljanov, stopnja zadovoljstva javnosti z delom policijskih organizacij, stopnja varnostnega počutja državljanov in stopnja zadovoljstva uporabnikov policijskih storitev z delom policijskih organizacij. V drugem delu obravnava stanje na tem področju v Sloveniji, pri čemer ugotavlja, da naša policija še vse preveč uporablja statistične podatke o varnostnih pojavih in njihovi preiskavnosti kot merilo svoje uspešnosti. V empiričnem delu ugotavlja na vzorcu 1728 oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj stopnjo njihovega zadovoljstva z delom policistov in kriminalistov v fazi prijave, ogleda in preiskovanja kaznivih dejanj. Zaključuje, da je stanje na tem področju v Sloveniji relativno ugodno, saj več kot tri četrtine oškodovancev premoženjskih deliktov ocenjujejo delo policistov in kriminalistov v vseh fazah obravnavanja kaznivih dejanj z ocenami dobro, prav dobro in odlično. Kljub temu pa avtor opozarja na to, da policisti in kriminalisti kar 58,4 % oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj v fazi preiskave ne obišejo več, zato policiji priporoča, da na področju t.i. dela z žrtvami kaznivih dejanj nujno izboljša stanje.

Ključne besede: policijske organizacije, uspešnost, merjenje, kriteriji, žrtve kaznivih dejanj, policija in javnost

UDK: 343.3/7-058.6:351.74

1 Uvod

Tako na področju kriminalitete kot tudi na ostalih področjih njenega dela naša policija še vedno večinoma prikazuje svojo uspešnost z navajanjem statističnih podatkov o številu varnostnih pojavov in njihovi preiskavnosti. Tako lahko v različnih policijskih poročilih za področje kriminalitete zasledimo podatke o številu različnih vrst kaznivih dejanj, o odstotku njihove preiskavnosti, naknadne preiskavnosti, preiskavnosti najtežjih vrst kaznivih dejanj in podobno. Policija te podatke prikazuje za večletna obdobja in ugotavlja razloge za tako ali drugačno stanje.

Sodobnejši pristopi k ocenjevanju uspešnosti policijskih organizacij, ki se v svetu čedalje bolj uveljavljajo, statističnih podatkov o varnostnih pojavih in njihovi preiskavnosti sicer ne zanemarjajo, vendar dajejo čedalje večjo težo nekaterim drugim merilom uspešnosti policijskih organizacij. Taka merila so na primer: stopnja varnostnega počutja prebivalcev, stopnja podpore prebivalcev policijskemu delu, stopnja zadovoljstva prebivalcev s policijskim delom, stopnja zadovoljstva uporabnikov policijskih storitev s policijskim delom in podobno.

Oškodovanci kaznivih dejanj so v tej zvezi populacija, ki prihaja v stik s policisti v zanje kritičnih okoliščinah in so zato morda še najbolj primerni, da ocenjujejo stopnjo zadovoljstva s policijskimi storitvami. V svetu njihova mnenja in ocene

dela policijskih organizacij čedalje bolj poudarjajo kot merilo za ocenjevanje uspešnosti policijskih organizacij.

Tudi v Sloveniji so v zadnjem času vse pogostejše raziskave o varnostnem počutju prebivalcev, o zaupanju policiji in druge raziskave, tudi raziskave med tako imenovanimi uporabniki policijskih storitev, med katere gotovo sodijo oškodovanci kaznivih dejanj. Žal pa moramo priznati, da rezultate tovrstnih raziskav naša policija vse pre malo uporablja vsaj kot merilo svoje uspešnosti.

V tem prispevku se zato na teoretični ravni ukvarjamo s tem problemom: naredili bomo kratek pregled tujih pogledov na to problematiko ter ocenili stanje na tem področju v Sloveniji. V drugem delu prispevka pa predstavljamo del rezultatov širše raziskave med oškodovanci premoženjskih kaznivih dejanj, ki je bila opravljena na vzorcu 1728 oškodovancev premoženjskih kaznivih v letu 2001.

2 Opredeljevanje uspešnosti policijskih organizacij

2.1 Teoretični pogled

Uspešnost proizvodnih organizacij je razmeroma lahko definirati. V tržni ekonomiji to vprašanje že v osnovi regulira trg sam. Nekoliko več težav je z opredelitvijo uspešnosti javne uprave, pri definiranju uspešnosti policijskih organizacij pa naletimo na še več problemov. Uspešno preiskana kazniva dejanja, ki jih je osumljena skupina preprodajalcev mamil, ali uspešno identificiranje voznikov, ki vozijo motorna vozila v prometu pod vplivom alkohola, je za policijo (kot tudi za širšo

* Mag. Vinko Gorenak, državni podsekretar, vodja službe za analitiko, Ministrstvo za notranje zadeve, Štefanova 2, 1000 Ljubljana

družbeno skupnost) lahko merilo njene uspešnosti. Vprašanje pa je, če velja to isto merilo uspešnosti za omenjeno skupino preprodajalcev mamil in njihovih potrošnikov ali za voznike v prometu, ki so vozili pod vplivom alkohola. Prej bi lahko sklepali obratno.

Ne glede na tako zapleteno situacijo lahko ugotovimo, da vrednotenju uspešnosti policijskih organizacij v zadnjem obdobju namenjajo vedno več pozornosti ne samo policijske organizacije same, temveč tudi širše okolje.

Med drugimi avtorji se je s temi vprašanji ukvarjal tudi Pečar (1982:118), ko je poudarjal, da »v zadnjih desetih ali nekaj več letih čedalje bolj postaja aktualno vprašanje uspešnosti policijskega dela. S tem vprašanjem se ne ukvarjajo le policije, temveč tudi druge zunanje institucije, ki to področje preiskujejo poleg policije same«.

Ko govori o definiranju policijske uspešnosti Pagon, (1993) navaja, da »je potrebno poudariti, da je način, kako to uspešnost definiramo, istočasno vzrok in posledica značilnosti policijskih organizacij. Značilnosti policijskih organizacij vplivajo na način definiranja, operacionaliziranja in merjenja policijskih ciljev in s tem policijske uspešnosti, po drugi strani pa definirana uspešnost vpliva na oblikovanje in spreminjanje značilnosti policijskih organizacij«.

Tudi sicer klasično opazovanje in statistična obdelava, na primer podatkov o številu kaznivih dejanj, njihovi preiskanoosti in podobno, pogosto ni in ne more biti edino merilo uspešnosti določene policijske organizacije, saj bo »povečano število kaznivih dejanj posledično povečalo tudi skupno število preiskanih kaznivih dejanj. Kjer je število kaznivih dejanj večje, imajo policisti več izkušenj in hitreje ter uspešneje preiskujejo kazniva dejanja, če se poveča število kaznivih dejanj, se zmanjša število težjih kaznivih dejanj. Za policijo je lahko nevarno, če število kaznivih dejanj močno pada, s tem raste v skupnosti občutek varnosti in ugled policije, ko pa se zgodi nekaj primerov, ki so težke narave in jih policija ne uspe preiskati, pa njena uspešnost močno pade« (Molnar in Rogers, 1976). Kljub temu ista avtorja pristajata na tezo, da je »uspešnost policijskega dela na področju kriminalitete razmerje med vsemi kaznivimi dejanji in uspešno preiskanimi kaznivimi dejanji«.

Tudi delež preiskanih kaznivih dejanj ni najbolj zanesljiv podatek o uspešnosti policijskega dela, saj policija lahko razišče le prijavljena kazniva dejanja. Ta indikator je zelo vprašljiv tudi zato, ker so nekateri osumljenci znani že ob prijavi kaznivega dejanja in policija za njihovo razkritje ne naredi ničesar. Nekoliko korektnjši bi bil podatek o preiskanih kaznivih dejanjih, pri katerih ob zaznavi osumljenec ni bil znan.

Prav zato mnogi avtorji (Clifford, 1976; Hepburn, 1982; Pečar, 1982; Heal, 1983; Pagon, 1993) iščejo druge t. i. dodatne indikatorje uspešnosti policijskega dela.

Toda na zahodu razmišljanja (Heal, 1983; Clifford, 1976) kažejo, da je obseg odkrite kriminalitete največji v času najdražje in najbolj opremljene policije.

Hepburn (1982) uvaja novo dodatno merilo uspešnosti policijskega dela, in sicer jo skuša meriti s številom priporov, ki jih odredijo policisti in jih tožilci kasneje tudi potrdijo. Seveda je to mogoče tam, kjer je taka zakonodaja.

Tudi Pečar (1982) meni, da so podatki o številu kaznivih dejanj, številu preiskanih kaznivih dejanj in številu kaznivih dejanj tako imenovane lastne dejavnosti, s katerimi pogosto operirajo policijske statistike, tisti podatki, ki jih je treba jemati z rezervo. To še zlasti zato, ker je po različnih podatkih to le del dejanskega števila kaznivih dejanj. »Pri nas je bila v tem kontekstu opravljena le ena raziskava, ki je zajela ljubljanske občine in je pokazala, da ta odstotek znaša 27%« (Pečar, 1982). Raziskave v različnih državah pa kažejo, da te statistike »zajamejo od 15 do 30 % dejanskega števila kaznivih dejanj« (Finnimore, 1982).

Tudi Wycoff in Manning (1983) sta opozorila, da »so statistični podatki o številu kaznivih dejanj in prijetju storilcev zaradi njihove dostopnosti za različna območja najpogosteje uporabljan pokazatelj policijske uspešnosti, kljub temu pa so mnogi raziskovalci pisali o nezanesljivosti in neprimernosti uradne statistike o kriminalu«.

Pagon (1993) dokazuje, da uporaba policijskih statistik ne upošteva dejstva, da ni vzročno-posledičnih odnosov med policijskimi prizadevanji in pojavi, ki jih policijska statistika meri. »Število kaznivih dejanj na leto na določenem območju ni nujno povezano s policijskimi prizadevanji za preprečevanje kriminala. Pa četudi taka povezanost obstaja, ne obstaja nikakršen način za ugotavljanje deleža, ki bi ga pri zmanjšanju števila kaznivih dejanj predstavljali preventivni napor policije. Drugi primer problematičnosti policijske statistike je razmerje med številom znanih in številom preiskanih kaznivih dejanj. Prvič, to razmerje nam ne pove ničesar o vrsti preiskanih kaznivih dejanj. Raziskan primer umora predstavlja v očeh policijske statistike po eno preiskano kaznivo dejanje. Drugič, tudi dva preiskana primera umorov se lahko močno razlikujeta. V enem primeru se na primer storilec sam javi na policijski postaji, v drugem primeru pa je morda odkrit po več mesecih trdega dela. Spet pa bosta, v smislu policijske statistike, oba primera imela enako težo glede raziskanosti. Da ne govorimo posebej o splošno znanem dejstvu, da se vse policijske kriminalne statistike nanašajo zgolj na znano kriminaliteto. Nihče ne more z gotovostjo odgovoriti na vprašanje, ali je porast v številu prijavljenih ali odkritih kaznivih dejanj na nekem območju posledica dejanskega povečanja števila tovrstnih dejanj ali pa posledica povečane policijske aktivnosti na tem območju«.

Mnogi pa se zato ob razočaranju in omejeni možnosti uporabe kazalcev o preiskani kriminaliteti zatekajo kar k merjenju

nju javnega mnenja o policiji in dajejo prednost prav temu (Svetina, 1992:71). Seveda pa različne policijske organizacije, zlasti kadar same postavljajo merila za svojo uspešnost, uporabljajo za to tudi nekatere druge kriterije.

Warcup (1992) v zvezi s tem razmišlja takole: »Lastnosti, ki jih policijske organizacije najpogosteje uporabljajo kot standarde za njihovo kakovostno storitev, so :

- hitrost odzivanja policijske organizacije,
- dostopnost policijske organizacije,
- občutljivost policijske organizacije (za probleme),
- poštenost policistov,
- zanesljivost policistov,
- pripravljenost policistov za pomoč,
- vljudnost policistov v postopkih,
- usposobljenost policistov,
- stopnja varnosti,
- stopnja odzivnosti policijskih organizacij«.

Po mnenju istega avtorja je uspešnost dela policijske organizacije mogoče meriti z:

- odzivnim časom na varnostne dogodke,
- finančnimi stroški za delovanje policijskih organizacij,
- čistočo policijskih enot in vozil,
- odzivanjem na klice državljanov,
- zadovoljstvom javnosti z delom policije z upoštevanjem pritožb in raziskav javnega mnenja.

Različna merila ocenjevanja uspešnost policijskih organizacij najdemo v Deutsch in Malmborg (1986). Omenjena avtorja v grobem navajata naslednja:

- preprečevanje kriminala,
- odkrivanje in prijemanje storilcev,
- javni red,
- kontrola prometa,
- nujna pomoč,
- odnosi z javnostjo.

Te kriterije pa delita na podkriterije in sicer:

- Preprečevanje kriminala: število kaznivih dejanj zoper posameznika, in sicer umorov, posilstev, ropov in telesnih poškodb; število premoženjskih deliktov – vlomov, tatvin in tatvin vozil; število primerov ostalih kaznivih dejanj zoper posameznika in premoženje.
- Odkrivanje in prijemanje storilcev: število odkritih osumljencev za storitev kaznivih dejanj zoper posameznika in premoženje; število prijelih osumljencev; število obsojenih osumljencev.
- Javni red: število policijskih intervencij v medosebnih in medskupinskih konfliktih in stresnih situacijah; število smrtnih primerov, poškodb, poškodovanja imetja, civilnih neredov ter drugih kriminalnih aktivnosti v določenem časovnem intervalu po policijski intervenciji.
- Kontrola prometa: število pozivov za prekrške; število prometnih nezgod z materialno škodo; število prometnih nezgod s telesnimi poškodbami ali smrtnim izidom.

- Nujna pomoč: odzivni čas na nujen ali prioriteten poziv; število nujnih medicinskih prevozov s strani policije; število primerov nujenja prve pomoči.
- Odnosi z javnostjo: število pritožb občanov; preverjanje s sodnim postopkom ali interno preiskavo; usklajenost med izvajanjem policijskih nalog in cilji skupnosti ugotovljena z anketami in drugimi sredstvi; zadovoljstvo občanov z izvajanjem policijskih nalog, ugotovljeno z anketami na vzorcu populacije.

Molnar in Rogers (1976) naštevata pet meril za vrednotenje uspešnosti policijskih organizacij, in sicer:

- stopnja kriminalitete,
- stopnja preiskane kriminalitete,
- lastna ocena zaposlenih o uspešnosti policijske organizacije,
- javno mnenje o uspešnosti policijske organizacije,
- ocena uspešnosti policijske organizacije, ki jo dajo nadrejeni policijski vodje.

Nekateri drugi avtorji, na primer More in Wegener (1999:211), navajajo šest ključnih pokazateljev uspešnosti policista, torej ocenjujejo delo policijskih organizacij z vidika dela policistov in sicer:

- dnevno poročilo policista o delu,
- mesečno poročilo policista o delu,
- odziv javnosti s pritožbami,
- odziv javnosti v smislu zadovoljstva z delom policistov,
- notranji policijski nadzor,
- policistova ocena lastne uspešnosti.

Zanimiv je tudi novejši poskus avtorjev Dörmanna in Remmersa (2000), ki sta želela vedeti kaj o uspešnosti policijskega dela menijo državljani. Zato sta na vzorcu 1660 anketirancev 1999. leta v Nemčiji ugotavljala, kaj anketiranci menijo o učinkovitosti policijskega dela. Anketiranci so lahko ocenjevali učinkovitost policijskega dela na lestvici od 1 do 6, pri čemer je šest pomenilo najvišjo oceno, 1 pa najnižjo oceno učinkovitosti policijskega dela. V anketi so bili zajeti državljani nekdanjega vzhodnega in nekdanjega zahodnega dela Nemčije. Ugotovila sta, da so anketiranci v nekdanjih vzhodnih deželah z učinkovitostjo dela policije bolj zadovoljni, saj so v povprečju ocenili učinkovitost policijskega dela z oceno 3,2, medtem ko so anketiranci iz nekdanje zahodne Nemčije učinkovitost policijskega dela ocenili z oceno 2,6.

2.2 Tuja praksa merjenja policijske uspešnosti

Zapisali smo že, da se z zagotavljanjem in merjenjem uspešnosti policijskih organizacij srečujejo v zadnjem obdobju mnoge policijske organizacije, zato si v nadaljevanju pogledamo nekaj tujih izkušenj.

Neuvonen (2000) govori o razmerah na tem področju na Finskem, ter navaja, da je merjenje učinka policijskega dela zapleteno, saj so znotraj družbe v to zajeti tudi drugi organi in

ne samo policija. Prepričan je, da poznamo samo določene indikatorje, ki lahko izmerijo samo delne učinke dela policijskih organizacij, kot na primer rešena kazniva dejanja in odzivni čas patrolj. Obstajajo pa močne omejitve teh indikatorjev. Po njegovem mnenju pričakujemo, da vsi ljudje dejansko zaupajo policiji in da ni nobenih sprememb v družbenih okoljih in drugih dejavnikih. Učinke je mogoče bolje izmeriti z intervjuji in vprašalniki, vendar so to draga in časovno potratna orodja. Ocenjuje, da bo na tem področju na Finskem potrebno še veliko narediti. Konec koncev se policijsko delo vrednoti na podlagi rezultatov in po tem, kako so učinki zadostili potrebam po varnosti in sreči. Govori o informacijskem sistemu policijskih rezultatov (POTTI), ki je bil na Finskem razvit zato, da bi z njim zbrali vnaprej določene podatke in jih informacijsko predstavili vodstvu in tudi vsem uslužbencem. Da bi to dosegli, je bilo treba zbrane podatke povezati in preračunati ter dobiti informacijo, ki je potrebna za bistvene dejavnike uspeha.

Policijsko delo je na Finskem razdeljeno na šest glavnih procesov :

- javni red in varnost,
- preprečevanje kriminala,
- prometna varnost,
- urejanje licenc-dovoljenj,
- urejanje delovnega časa,
- ekonomsko in proračunsko upravljanje.

Vsakega izmed teh procesov podpira eden ali več sistemov. Ti osnovni sistemi so sistemi za napajanje POTTI, vsi podatki pa se zberejo iz osnovnih sistemov. Nikakor ni mogoče potegniti jasne črte, ki bi ločevala en proces od drugega, saj so vsi med seboj kombinirani in imajo močan vpliv. Bistveni dejavniki uspeha merijo tako vsak proces ločeno kot tudi skupaj. Spisek bistvenih dejavnikov uspeha je mogoče spreminjati in bo spremenjen vsako leto tako, da lahko vedno merijo strateška vprašanja, za katera so se dogovorili in bodo osrednja področja. Informacijski sistem je bil razvit zato, da bi lahko bolje izkoristili informacije, ki so že vnešene v osnovni sistem podatkov. Cilj je, da bi imeli avtomatski sistem za poročanje in zbiranje podatkov. Podatki iz različnih virov se zbirajo, združijo in povzemajo v sistemu POTTI. Ti podatki se nato shranjujejo v tako imenovanem »skladišču podatkov« (Neuvonen, 2000:17), ki je v bistvu le velika baza podatkov, z zgodovinskimi posnetki situacij. Šele nato lahko pripravijo vzorce za prikaz trenutnega stanja in tudi za trend, ki jim pove, v katero smer gredo.

Sistem POTTI se posodablja mesečno in vsebuje informacije o vsakem kaznivem dejanju, alarmnem pozivu, uslužbencu, delovnih urah ali stanju proračuna. Informacije je mogoče nato razbiti navzdol iz nacionalnih števil na področne številke, v nekaterih primerih pa z letnega na dnevni ali urni nivo.

Južnoavstralska policija meri svojo uspešnost z naslednjimi kriteriji:

- stopnja kriminalitete v primerjavi s stopnjo preprečenih kaznivih dejanj.
- število aretacij.
- pisna poročila policistovih nadzornikov glede uspešnosti policista,
- javnomnenjske raziskave o stopnji zadovoljstva prebivalcev z delom policije in o stopnji varnega počutja prebivalcev (Pfau, 2001).

Po podatkih International Police Cooperation Bureau Warsaw (2001) poljska policija meri svojo uspešnost na naslednje načine:

- uresničevanje planov na različnih ravneh.
- javnomnenjske raziskave o občutkih varnosti in o zadovoljstvu s policijskim delom.
- statistični podatki o gibanjih kriminalitete, prometnih nezgod, prekrškov in drugo.

Če se stopnja teh pojavov niža, štejejo to tudi za uspešno delo policije in narobe.

Načrt dela irske policije za leto 2000 (An Garda Síochána 2000) govori o tako imenovanih indikatorjih uspešnosti policijskega dela. Za področje drog navaja dva indikatorja policijske uspešnosti:

- boljše sodelovanje z različnimi ustanovami, ki se kakorkoli ukvarjajo s prepovedanimi drogami,
- povečanje števila odkritih kaznivih dejanj v zvezi s prepovedanimi drogami za 5%.

Za področje kriminala načrt navaja kar osem indikatorjev uspešnosti policijskega dela:

- število ugotovljenih kaznivih dejanj na 1000 prebivalcev,
- število hudih kaznivih dejanj na 1000 prebivalcev in njihovo zmanjšanje za 3%,
- število vlomov na 1000 gospodinjstev,
- odstotek skupnega števila kaznivih dejanj,
- odstotek skupnega števila hujših kaznivih dejanj,
- zmanjšanje števila vlomov za 3%,
- število ponovljenih vlomov v enem letu,
- zadovoljstvo oškodovancev pri kaznivih dejanjih z delom policije oziroma stopnja njihove informiranosti o policijskem delu v zvezi z njihovim primerom,
- število prepovedanih dejanj v zvezi s kršitvami javnega reda in miru na 1000 prebivalcev.

V zvezi s sodelovanjem z drugimi ustanovami, ki lahko vplivajo na varnost načrt navaja naslednje indikatorje uspešnosti policijskega dela:

- povečanje števila samovarovanja sosesk za 3%,
- povečanje sodelovanja javnosti pri varovanju premoženja za 3%,
- povečanje števila samovarovanj v podjetjih za 5%,
- povečanje števila samovarovanj v študentskih naseljih za 10%,

- povečanje števila bolnišnic za dve bolnišnici, ki bosta vedno pripravljene na najzahtevnejše primere nujenja pomoči.

2.3 Ocena meril uspešnosti policije v Sloveniji

Iz dokumentov policije in Ministrstva za notranje zadeve, kot so Makroorganizacija slovenske policije (1991), Projekt javne varnosti (1992), Smernice razvoja slovenske policije do leta 2002 (1998), Temeljne usmeritve za pripravo srednjeročnega načrta razvoja in dela policije za obdobje od leta 2003 do leta 2007 (2002), Letni delovni načrt splošne policije za leto 1999 (1999), Letni načrt dela policije za leto 2001 (2001), Strategija v skupnost usmerjenega policijskega dela (2001), Usmeritve za izvajanje preventivnega dela (2002) in Navodilo za evidentiranje preventivnega dela (2002) izhaja, da se policija zaveda potrebe po uvajanju novih, v svetu vse bolj uveljavljenih meril za vrednotenje svoje uspešnosti. Med drugim to dokazuje nekaj naslednjih podatkov.

V okviru zavedanja potrebe po t. i. »v skupnost usmerjenem policijskem delu«, ki preprosto zahteva ne samo statistične podatke o varnostnih pojavih, kot merilo za ugotavljanje uspešnosti policijskih organizacij, temveč predvsem druge kriterije, kot so meritve javnega mnenja o delu policije, mnenja državljanov o zaupanju v policijo, stopnja varnostnega počutja državljanov in druge kazalce, je naša policija pričela uvajati posebna delovna mesta, namenjena bolj ali manj preventivnemu delu. Tako je bilo že 1995. leta na območju cele države sistemizirano večje število delovnih mest »vodij policijskih okolišev«, ki naj bi se delovno ukvarjali bolj ali manj samo s preventivnim delom. Toda določene raziskave (Meško, et al. 2000) kažejo na to, da vodje policijskih okolišev v praksi niso zaživel v popolnosti in da se še vedno iz različnih razlogov preveč, včasih pa tudi pretežno, ukvarjajo z represivnim delom. Gornjo trditev potrjujejo tudi nekatere institucionalne spremembe v organizaciji slovenske policije, kot je na primer ustanovitev posebne službe (1991) za odnose z javnostmi, ki je pričela načrtno delovati na področju odnosov z javnostmi in med drugim tudi spremljati nekatere javnomnenske raziskave o delu policije.

Tudi v enem prvih srednjeročnih dokumentov policije »Smernice razvoja slovenske policije do leta 2002«, ki je bil sprejet 1998. leta in ga omenjamo zato, ker njegova vsebina nakazuje, da bo policija pričela uvajati drugačna, modernejša merila za ugotavljanje svoje uspešnosti, najdemo šest globalnih ciljev policije, od tega kar štiri, ki so neposredno ali posredno povezani z odnosom policije in javnosti. Med drugim tako zasledimo naslednje cilje:

- približevanje policije javnosti in razvijanje partnerskega odnosa z državljanji,
- razvijanje potencialov policije,
- uveljavljanje organizacijskih pravil in norm,
- oblikovanje nove podobe policije.

Omenjeni globalni cilji so dokaj dobro razčlenjeni na podcilje, ki so zapisani tako, da je v večini mogoče meriti njihovo doseganje.

Ob tem pa je kar presenetljiva ugotovitev, da niti policija niti Ministrstvo za notranje zadeve do leta 2001 nista imela skupnega oziroma posamičnega letnega delovnega načrta, obstajali so le letni načrti dela posameznih služb. Primeroma tako navajamo »Letni delovni načrt splošne policije za leto 1999«, ki zajema podatke za splošno policijo in še nekatere druge službe, ki vsaj številčno pomenijo večinski del policije. V omenjenem dokumentu ni praktično prav nobenega podatka o operacionalizaciji globalnih ciljev iz dokumenta »Smernice razvoja slovenske policije do leta 2002«. Zato pa v dokumentu »Letni načrt dela policije za leto 2001« najdemo povzete vse globalne cilje iz dokumenta »Smernice razvoja slovenske policije do leta 2002«, ki so tudi zelo dobro razčlenjeni na podcilje in na konkretne aktivnosti za doseg teh ciljev. Enako velja za »Letni delovni načrt policije za leto 2002.«

Podroben pregled dokumentov »Poročilo o delu Ministrstva za notranje zadeve za leto 1999 in 2000« in »Poročilo o delu policije za leto 2000«, kot tudi »Poročilo o delu policije za leto 2001« nam pokaže, da policija svojo uspešnost večinoma še vedno prikazuje kvantitativno v obliki statističnih podatkov o določenih varnostnih pojavih in vse premalo ali skoraj ne z meritvami javnega mnenja o delu policije, z mnenji državljanov o zaupanju v policijo, s stopnjo varnostnega počutja državljanov in z drugimi kazalci uspešnosti policije, ki vse bolj prodirajo v ocenjevanja uspešnosti policijskih organizacij v svetu. V omenjenih dokumentih prav tako zasledimo le nekaj odstavkov o realizaciji globalnih ciljev iz dokumenta »Smernice razvoja slovenske policije do leta 2002«.

Resnici na ljubo je treba povedati, da zlasti po 1990. letu obstajajo poskusi posameznikov v policiji, zlasti pa v okviru raziskovalne in pedagoške dejavnosti Višje šole za notranje zadeve in kasneje Visoke policijsko varnostne šole v Ljubljani, da bi opredelili potrebo po drugačnem, sodobnejšem pristopu k ocenjevanju uspešnosti naše policije. To so poskušali mnogi avtorji (Svetina, 1992; Šetinc, 1993; Pagon, 1993; Pagon, 1998; Meško in Pavlovič, 1998; Meško et al., 2000 in Meško, 2001), ki na različne načine pristopajo k obravnavani problematiki, bolj ali manj pa vsi opozarjajo na potrebo po drugačnem pristopu k ocenjevanju uspešnosti policije ter na potrebo po večjem pomenu preventivnega dela v policiji, na potrebo po večjem poudarku na v skupnost usmerjeno policijsko delo, na potrebo po sistematičnem preučevanju javnega mnenja o policiji, o pripravljenosti prebivalcev za sodelovanje s policijo, strahu pred kriminaliteto in drugo.

Svetina, (1992) med drugim opozarja na potrebo po ocenjevanju uspešnosti policije z vidika:

- zveze med gibanjem kriminalitete in višino sredstev, namenjenih policiji, in številčnim stanjem policijskih službencev,

- odnosa med višino sredstev, namenjenih policistu, in med verjetnostjo odkritja storilca kaznivega dejanja.

Šetinc (1993) opozarja na to, da je najprej potrebno opredeliti, kaj sploh je uspešnost policije; kar je za nekoga uspešno, je lahko za drugega neuspešno ali manj uspešno, zato je po njenem mnenju potrebno najprej definirati tipe strank v policijskih postopkih. Povsem jasno moramo zato najprej določiti, kaj šteje za doseganje ciljev policije in kaj ne.

Pagon (1993, 1998) navaja, da je treba najprej opredeliti cilje policijskih organizacij, pri čemer zagovarja t. i. k več družbenim skupinam usmerjen ciljni pristop, šele nato je po njegovem mnenju mogoče določiti kriterije za merjenje uspešnosti policije, pri čemer pa navaja vrsto težav in omejitvev.

Meško (2001:272) se bolj ali manj ukvarja s preučevanjem t. i. v skupnost usmerjenega policijskega dela in preučevanjem strahu pred kriminaliteto med prebivalci, kar naj bi bili tudi merili za uspešnost policije. V zvezi s tem opozarja, da je »policija brez sodelovanja in pomoči občanov pravzaprav manj uspešna pri reševanju številnih problemov v zvezi s preprečevanjem in zatiranjem kriminalitete, vzdrževanjem reda v družbi in opravljanjem drugih nalog na področju varnosti. Problematika kriminalitete in nereda se ne da rešiti le z represivnim delom, temveč je treba več pozornosti namenjati preventivnim dejavnostim policije v sodelovanju s skupnostjo«. Nadalje opozarja, da je »pomemben dejavnik, ki vpliva na delo policije in sodelovanje občanov, javno mnenje o policiji. Več ko je pritiskov na policijo, bolj se ta zapira v svoj krog in doživlja javnost kot vir ogrožanja. Na javno mnenje o policiji vpliva nekaj dejavnikov, med katerimi so najpomembnejši stiki policistov s strankami, kakovost opravljenega dela, odzivanje policije na probleme in pojave, korupcija v policiji, dostopnost in vidnost policistov in prikazovanje policijskega dela v javnosti« (Ibidem:284).

Zanimiva je tudi raziskava Meška in Pavloviča (1998), ki sta preučevala občutek varnosti med prebivalci Ljubljane v letih 1992 in 1997. Tudi to bi lahko bilo merilo uspešnosti policije. Na vprašanje, kako varne se počutijo prebivalci Ljubljane, ko se stemni, sta dobila zanimive odgovore. Leta 1992 se je zelo varno in dokaj varno počutilo nekaj na 66% anketirancev, leta 1997 pa le še nekaj nad 55% anketirancev. Nekoliko nevarno, zelo nevarno ali tako nevarno, da ne gredo ven, se je 1992. leta počutilo nekaj nad 32% anketirancev, 1997. leta pa že nekaj nad 43% anketirancev.

Meško in Dobovšek (2000:9) opozarjata na velike težave in pomanjkljivosti uradnih policijskih statistik in pravita, da so uradne statistike o kriminaliteti številne, toda njihov »prvi problem je točnost posredovanih podatkov, ki je odvisna od pripravljenosti poročanja policijskih postaj in od pripravljenosti žrtev prijaviti kazniva dejanja. Drugi problem je to, da

je kriminaliteta belega ovratnika izključena iz uradne policijske statistike ali pa ji je namenjeno bistveno manj prostora....Četrty problem se kaže v prečiščenju statističnih podatkov o kriminaliteti in upoštevanju višine materialne škode, ki je povzročena s kaznivim dejanjem (100 ropov lahko povzroči manj materialne škode kot eno kaznivo dejanje zlorabe uradnega položaja).....«. V nadaljevanju jasno opozarjata na potrebo po drugačnem opredeljevanju meril uspešnosti policije v Sloveniji.

Tudi zunaj policije lahko zasledimo nekatera preučevanja, ki omenjajo policijsko delo oziroma stopnjo zadovoljstva prebivalstva z delom policije, ki je v svetu prav tako priznana kot merilo uspešnosti policijskih organizacij. »Politbarometer«, ki ga za Urad Vlade RS za informiranje izvaja Center za raziskovanje javnega mnenja in množičnih komunikacij, vsebuje standardizirana vprašanja o oceni uspešnosti delovanja državnih organov, med njimi tudi policije. Zaradi ustreznega vzorčenja in metodologije je ta javnomnenska raziskava reprezentativna. Policija se standardno uvršča nekam v sredino. Policija redno spremlja in podrejenim enotam posreduje te podatke, ne uvršča pa jih med merila svoje uspešnosti.

Pregled strokovne literature in različnih drugih virov tako v policiji kot tudi zunaj nje, nas prepričuje v to, da je sistematičnih, ciljno usmerjenih in povezanih poskusov določanja sodobnejših meril za vrednotenje uspešnosti policije v Sloveniji malo. Tako lahko ugotovimo, da se policija na eni strani zaveda pomembnosti elementov tako imenovanega v skupnost usmerjenega policijskega dela ter hkrati potrebe po drugačnem prikazovanju svoje uspešnosti, ker svoje srednjeročne aktivnosti (Smernice razvoja slovenske policije do leta 2002), v letu 2001 pa tudi letne aktivnosti (Letni načrt dela policije za leto 2001) načrtuje v tej smeri, toda realizacija teh poskusov je bila do leta 2001 izjemno slaba ali pa je sploh ni bilo.

3 Metoda

Za potrebe tega prispevka smo uporabili podatke širše raziskave, ki je zajela 1728 oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj, ki so bili oškodovani v letu 2001. Raziskavo je opravila skupina raziskovalcev Visoke policijske varnostne šole. Na naslove 5500 naključno izbranih oškodovancev iz cele Slovenije je bil v januarju in februarju 2002 naslovljen poseben vprašalnik. Za potrebe tega prispevka smo uporabili le tri vprašanja, in sicer:

- Kako ocenjujete delo policista ali kriminalista, ki ste mu prijavili kaznivo dejanje?
- Kako ocenjujete delo policista ali kriminalista, ki je opravil ogled kraja kaznivega dejanja?
- Kako ocenjujete delo policista ali kriminalista, ki vas je kasneje enkrat ali večkrat obiskal v zvezi s tem kaznivim dejanjem?

Anketiranci so delo policistov ali kriminalistov ocenili na

petstopenjski lestvici od 1 do 5, pri čemer je ocena 1 pomenila nezadostno, 2 zadostno, 3 dobro, 4 prav dobro in 5 odlično.

Tako zbrane podatke smo obdelali z uporabo opisne statistike, korelacijske analize in t-testa.

4 Analiza podatkov

4.1 Analiza demografskih podatkov

Vzorec oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj je zajemal 1728 anketirancev, od tega je spol navedlo 1722 anketirancev, med katerimi jih je bilo 1224 moškega spola in 498 ženskega spola. Podatke o starosti je navedlo 1719 anketirancev, povprečna starost anketirancev je bila 40,5 let, najmlajši anketiranci so bili stari 14 let, najstarejši pa 95 let. Nekaj manj kot 40% anketirancev je imelo osnovno ali poklicno šolo, največ anketirancev je imelo srednješolsko izobrazbo, manj kot četrtina anketirancev pa je imela visoko strokovno izobrazbo ali več.

Podatek o zakonskem stanu je navedlo 1717 anketirancev, od tega jih je bilo 849 ali skoraj polovica poročenih, 504 ali 29,4% anketirancev je bilo samskih, 100 anketirancev ali 5,8% je bilo razvezanih, 73 anketirancev ali 4,3% je bilo ovdovelih, 191 anketirancev ali 11,1% pa je živelo v izvenzakonski skupnosti. Zaposlitveni položaj je navedlo 1728 anketirancev. Največ med njimi je bilo zaposlenih, in sicer 787 ali 45,7%. Sledi število upokojencev, ki jih je bilo 266 ali 15,5%, in število podjetnikov, ki jih je bilo 161 ali 1,2%. Najmanj pa je bilo dijakov oziroma študentov, nezaposlenih, gospodinj in invalidov.

Vrsto bivališča je navedlo 1713 anketirancev, večina anketirancev, oziroma 1640 ali 95,7% je stalno živela v kraju, kjer se je zgodilo kaznivo dejanje, ostali podatki v zvezi z bivališčem anketirancev so skoraj zanemarljivi. Tip bivališča je navedlo 1710 anketirancev, večina med njimi ali 1210 anketirancev oziroma 70,8% anketirancev je živelo v individualnih hišah, samo 500 anketirancev ali 29,2% je navedlo podatek, da so živeli v bloku. Podatek o velikosti gospodinjstva je navedlo 1723 anketirancev. Največ anketirancev je živelo v štiričlanskem gospodinjstvu, teh je bilo 558 ali 32,4%, oziroma tričlanskem gospodinjstvu, teh je bilo 376 ali 21,8%, sledijo anketiranci, ki so živeli v dvočlanskem gospodinjstvu, teh je bilo 332 ali 19,3%, in anketiranci, ki so živeli v petčlanskem gospodinjstvu ali večjem, teh je bilo 257 ali 14,9%, ter anketiranci, ki so živeli sami, teh je bilo 200 ali 11,6%.

4.2 Ocene anketirancev glede dela policistov ali kriminalistov, ki so sprejeli prijavo kaznivega dejanja

Za naše potrebe si najprej pogledimo odgovore anketirancev na vprašanje: »Kako ocenjujete delo policista ali kriminalista, ki ste mu prijavili kaznivo dejanje?«

Rezultati odgovorov anketirancev na to vprašanje so razvidni iz Tabele 1.

Tabela 1: Odgovori anketirancev na vprašanje: »Kako splošno ocenjujete delo policista ali kriminalista, ki ste mu prijavili kaznivo dejanje?«

	Število odgovorov	Odstotek	Srednja vrednost vseh odgovorov	Standardni odklon
Nezadostno	150	9,2		
Zadostno	217	13,4		
Dobro	481	29,7		
Prav dobro	471	29,0		
Odlično	303	18,7		
Skupaj	1622	100	3,34	1,19

Iz gornje tabele lahko vidimo, da je na to vprašanje odgovorilo 1622 anketirancev. Večina anketirancev je delo policistov ali kriminalistov, ki so jim prijavili kaznivo dejanje, ocenila z dobro ali prav dobro ali celo odlično, takih anketirancev je bilo skupaj več kot tri četrtine, nekaj manj kot četrtina anketirancev pa je v zvezi s tem vprašanjem namenila policistom ali kriminalistom, ki so jim prijavili kaznivo dejanje, oceno zadostno ali nezadostno.

Zanimalo nas je tudi, ali obstaja povezanost med starostjo anketirancev, njihovo izobrazbo, ter med omenjeno spremenljivko. Zato smo opravili analizo povezanosti (Pearsonov korelacijski koeficient). Ugotovili smo, da se starost anketirancev pozitivno povezuje s stopnjo zadovoljstva z delom policistov ali kriminalistov, ki so jim anketiranci prijavili kaznivo dejanje. To pomeni, da starejši anketiranci bolj pogosto kot mlajši, pozitivno ocenjujejo delo policistov ali kriminalistov, ki so jim prijavili kaznivo dejanje.

Zanimala nas je tudi analiza razlik med anketiranci glede na njihov spol, zato smo opravili t test. Ugotovili smo, da med anketiranci prihaja do statistično pomembnih razlik glede na spol, ($t = -2,73$; $p = 0,007$), saj moški anketiranci nižje ocenjujejo delo policistov ali kriminalistov, ki so jim prijavili kaznivo dejanje (srednja vrednost 3,29), kot ženske (srednja vrednost 3,47).

4.3 Ocene anketirancev glede dela policistov ali kriminalistov, ki so opravili ogled kraja kaznivega dejanja

V nadaljevanju si pogledimo odgovore anketirancev na vprašanje: »Kako ocenjujete delo policista ali kriminalista, ki je opravil ogled kraja kaznivega dejanja?« Rezultati odgovorov anketirancev so razvidni iz Tabele 2.

Tabela 2: Odgovori anketirancev na vprašanje: »Kako splošno ocenjujete delo policista ali kriminalista, ki je opravil ogled kraja kaznivega dejanja?«

	Število odgovorov	Odstotek	Srednja vrednost vseh odgovorov	Standardni odklon
Nezadostno	114	8,7		
Zadostno	168	12,8		
Dobro	417	31,8		
Prav dobro	383	29,2		
Odlično	230	17,5		
Skupaj	1312	100	3,34	1,16

Iz gornje tabele lahko vidimo, da je na to vprašanje odgovorilo 1312 anketirancev. Več kot tri četrtine anketirancev ocenjujejo, da so policisti ali kriminalisti opravili ogled kraja kaznivega dejanja dobro, prav dobro oziroma odlično, manj kot četrtina anketirancev pa je ogled kraja kaznivega dejanja s strani policistov ali kriminalistov ocenila z oceno zadostno ali nezadostno.

Zanimalo nas je tudi, ali obstaja povezanost med starostjo anketirancev, njihovo izobrazbo ter med omenjeno spremenljivko, zato smo opravili analizo povezanosti (Pearsonov korelacijski koeficient).

Ugotovili smo, da se samo starost anketirancev pozitivno povezuje s stopnjo zadovoljstva z delom policistov ali kriminalistov pri ogledu kraja kaznivega dejanja. To pomeni, da starejši anketiranci bolj pogosto kot mlajši, pozitivno ocenjujejo delo policistov ali kriminalistov, ki so opravili ogled kraja kaznivega dejanja.

Zanimala nas je tudi analiza razlik med anketiranci glede na njihov spol, zato smo opravili t test. Ugotovili smo, da med anketiranci prihaja do statistično pomembnih razlik glede na spol ($t = -2,35$; $p = 0,019$), saj moški anketiranci nižje ocenjujejo delo policistov ali kriminalistov, ki so opravili ogled kraja kaznivega dejanja (srednja vrednost 3,29), kot ženske (srednja vrednost 3,46).

4.4 Ocene anketirancev glede dela policistov ali kriminalistov, ki so jih kasneje enkrat ali večkrat obiskali v zvezi s kaznivim dejanjem

Končno si pogledjmo odgovor anketirancev na vprašanje: »Kako ocenjujete delo policista ali kriminalista, ki vas je kasneje enkrat ali večkrat obiskal v zvezi s tem kaznivim dejanjem?«

Rezultati odgovor anketirancev so razvidni iz Tabele 3.

Tabela 3: Odgovori anketirancev na vprašanje: »Kako splošno ocenjujete delo policista ali kriminalista, ki vas je kasneje enkrat ali večkrat obiskal v zvezi s tem kaznivim dejanjem?«

	Število odgovorov	Odstotek	Srednja vrednost vseh odgovorov	Standardni odklon
Nezadostno	93	13,3		
Zadostno	77	11,0		
Dobro	202	28,9		
Prav dobro	198	28,4		
Odlično	128	18,3		
Skupaj	698	100	3,27	1,26

Iz tabele lahko vidimo, da je na to vprašanje odgovorilo samo 698 anketirancev. Več kot tri četrtine anketirancev ocenjujejo, da so policisti ali kriminalisti, ki so jih kasneje obiskali zaradi preiskovanja prijavljenega kaznivega dejanja, svoje delo opravili dobro, prav dobro oziroma odlično, manj kot četrtina anketirancev pa je to delo policistov ali kriminalistov ocenila z oceno zadostno ali nezadostno.

Glede na nizko število odgovorov anketirancev si te podatke pogledjmo podrobneje. Podrobni podatki so razvidni iz Tabele 4.

Tabela 4: Število obiskov policistov ali kriminalistov pri anketirancih po ogledu kraja kaznivega dejanja.

PODATKI O OBISKIH	ŠTEVILO	DELEŽ (%)
Niso se oglasili	765	58,4
Oglasili so se enkrat	305	23,3
Oglasili so se dvakrat	154	11,8
Oglasili so se trikrat	33	2,5
Več kot tri krat	53	4,0
Skupaj	1310	100

Podatki, ki so razvidni iz gornje tabele so presenetljivi, saj lahko vidimo, da kar 58,4% anketirancev trdi, da jih policisti ali kriminalisti po ogledu kraja kaznivega dejanja v zvezi z njihovim primerom niso več obiskali. Odstotek teh anketirancev smo analizirali tudi po policijskih upravah in ugotovili, da je takih anketirancev od 34,6% v Slov. Gradcu do kar 90,5% v Ljubljani. To je še posebej presenetljivo, saj smo zajeli le primere kaznivih dejanj, pri katerih osumljenec po ogledu kraja kaznivega dejanja še ni bil znan. Tudi ostalo število primerov obiskov anketirancev po ogledu kraja kaznivega dejanja je nizko, kar še posebej velja za dva ali več obiskov anketirancev.

V nadaljevanju nas je zanimalo, ali obstaja povezanost med starostjo anketirancev, njihovo izobrazbo ter med omenjeno

spremenljivko, zato smo opravili analizo povezanosti (Pearsonov korelacijski koeficient). Ugotovili smo, da se samo izobrazba anketirancev pozitivno povezuje s stopnjo zadovoljstva anketirancev z delom policistov ali kriminalistov, ki so jih kasneje enkrat ali večkrat obiskali v zvezi s tem kaznivim dejanjem. To pomeni, da višje izobraženi anketiranci bolj pogosto kot nižje izobraženi, pozitivno ocenjujejo delo policistov in kriminalistov, ki so jih kasneje enkrat ali večkrat obiskali v zvezi s tem kaznivim dejanjem.

Zanimala nas je tudi analiza razlik med anketiranci glede na njihov spol, zato smo opravili t test. Ugotovili smo, da med anketiranci prihaja do statistično pomembnih razlik glede na spol, ($t = -2,90; p = 0,004$), saj moški anketiranci nižje ocenjujejo delo policistov ali kriminalistov, ki so jih kasneje enkrat ali večkrat obiskali v zvezi s kaznivimi dejanji (srednja vrednost 3,19), kot ženske (srednja vrednost 3,50).

5 Ugotovitve in predlogi za prakso

Ugotovimo lahko, da se z merili uspešnosti policijskih organizacij v zadnjem obdobju ukvarjajo ne samo policijske organizacije, temveč tudi različne druge zainteresirane družbene institucije. Mnoge policije še vedno uporabljajo tako imenovana kvantitativna merila, ki so zelo prikladna in enostavna, a jih čedalje več raziskovalcev (Clifford, 1976; Hepburn, 1982; Pečar, 1982; Heal, 1983; Pagon, 1993) tega področja utemeljeno zavrača. Ob opuščanju kvantitativnih meril ugotavljanja uspešnosti policijskih organizacij pa različni avtorji (Malmberg, 1986; Warcup, 1992; Bayley, 1994) predlagajo različna druga merila. To pa so zlasti:

- odzivni čas policijskih organizacij na klice državljanov,
- stopnja zadovoljstva javnosti z delom policijskih organizacij,
- stopnja varnostnega počutja državljanov.
- stopnja zadovoljstva uporabnikov policijskih storitev z delom policijskih organizacij.

Bežen pregled stanja na tem področju v Sloveniji nam pove, da se na teoretični ravni tega problema zavedamo, da naša policija v svojih načrtih dela vse bolj uvaja drugačen način merjenja svoje uspešnosti, da pa v poročilih o svojem delu še vse preveč uporablja statistične podatke o varnostnih pojavih in njihovi preizknanosti kot temeljno merilo svoje uspešnosti. Nedavno sprejetje »Temeljnih usmeritev za pripravo srednjeročnega načrta razvoja in dela policije za obdobje od leta 2003 do leta 2007«, na podlagi katerega bo naša policija pripravila ustrezen dokument, s katerim bo začrtala svoje delo v naslednjem petletnem obdobju, je zato priložnost, ki je ne kaže zamuditi. Znano je namreč, da statistični podatki o številu varnostnih pojavov in njihovi preizknanosti zadnjih nekaj let za našo policijo niso več tako ugodni, kot so bili pred leti. Ne glede na to, da jih tudi v prihodnje ne kaže zanemarjati, pa bi naša policija vendarle morala v obdobju ki prihaja, več pozornosti namenjati tudi nekaterim drugim merilom za ocenjeva-

nje svoje uspešnosti, kot so stopnja zadovoljstva javnosti z njenim delom, stopnja varnostnega počutja prebivalcev in ne nazadnje tudi stopnja zadovoljstva uporabnikov policijskih storitev z delom policijskih organizacij.

Z eno izmed takih skupin uporabnikov policijskih storitev smo se ukvarjali tudi v tem prispevku. V okviru proučevanja stopnje zadovoljstva oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj s postopki policistov smo v fazi sprejema prijave kaznivih dejanj ugotovili naslednje:

- Večina oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj (77,4%) je delo policistov ali kriminalistov, ki so jim prijavili kaznivo dejanje, ocenila z dobro ali prav dobro ali celo odlično, takih oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj je bilo skupaj več kot tri četrtine, nekaj manj kot četrtina oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj (22,6%) pa je v zvezi s tem vprašanjem namenila policistom ali kriminalistom, ki so jim prijavili kaznivo dejanje, oceno zadostno ali nezadostno.
- Starejši oškodovanci premoženjskih kaznivih dejanj bolj pogosto pozitivno ocenjujejo delo policistov ali kriminalistov, ki so jim prijavili kaznivo dejanje, kot mlajši.
- Moški oškodovanci premoženjskih kaznivih dejanj nižje ocenjujejo delo policistov ali kriminalistov, ki so jim prijavili kaznivo dejanje, kot ženske.

Glede opravljanja ogledov krajev kaznivih dejanj smo ugotovili naslednje:

- Več kot tri četrtine oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj (78,5%) ocenjuje, da so policisti ali kriminalisti opravili ogled kraja kaznivega dejanja dobro, prav dobro oziroma odlično, manj kot četrtina oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj (21,5%) pa je ogled kraja kaznivega dejanja s strani policistov ali kriminalistov ocenila z oceno zadostno ali nezadostno.
- Starejši oškodovanci premoženjskih kaznivih dejanj bolj pogosto pozitivno ocenjujejo delo policistov ali kriminalistov, ki so opravili ogled kraja kaznivega dejanja, kot mlajši.
- Moški oškodovanci premoženjskih kaznivih dejanj nižje ocenjujejo delo policistov ali kriminalistov, ki so opravili ogled kraja kaznivega dejanja, kot ženske.

O fazi preiskovanja kaznivih dejanj smo ugotovili naslednje:

- Več kot tri četrtine oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj (75,6%) ocenjujejo, da so policisti ali kriminalisti, ki so jih kasneje obiskali zaradi preiskovanja prijavljenega premoženjskega kaznivega dejanja, svoje delo opravili dobro, prav dobro oziroma odlično, manj kot četrtina oškodovancev premoženjskih kaznivih dejanj (24,4%) pa je to delo policistov ali kriminalistov ocenila z oceno zadostno ali nezadostno.
- Višje izobraženi oškodovanci premoženjskih kaznivih dejanj bolj pogosto pozitivno ocenjujejo delo policistov in kriminalistov, ki so jih kasneje enkrat ali večkrat obi-

skali v zvezi s tem kaznivim dejanjem, kot nižje izobraženi oškodovanci premoženjskih kaznivih dejanj.

- Moški oškodovanci premoženjskih kaznivih dejanj manj pogosto pozitivno ocenjujejo delo policistov ali kriminalistov, ki so jih kasneje enkrat ali večkrat obiskali v zvezi s kaznivimi dejanji, kot ženske.

V smislu splošnih ugotovitev stanje na tem področju kaže relativno ugodno sliko policije. Policiji kaže zgolj svetovati, da v vseh fazah obravnavanja kaznivih dejanj, od sprejema prijav kaznivih dejanj, prek ogledov, do preiskovanja kaznivih dejanj namenja več pozornosti mlajšim, še posebej moškemu oškodovancem premoženjskih kaznivih dejanj. V fazi preiskovanja kaznivih dejanj to še posebej velja za nižje izobražene oškodovance.

Ne glede na to pa nikakor ne moremo mimo podatka, da policisti in kriminalisti po ogledu krajev kaznivih dejanj v fazi njihovih preiskovanj ne obiščejo kar 58,4% oškodovancev, pri čemer kaže poudariti, da gre za primere kaznivih dejanj z neznanim osumljencem. Odstotek teh oškodovancev je še posebej visok v Ljubljani, kjer dosega kar 90,5% vseh oškodovancev. Na tej točki se mora vodstvo policije resno zamisliti in ustrezno ukrepati za realizacijo že zapisanih usmeritev za delo z oškodovanci kaznivih dejanj, in ne samo to, radikalno mora ukrepati, da bi se stanje izboljšalo.

Prispevek napisan januarja 2003.

Literatura

1. **Annual Policing Plan 2000.** (2000). An Garda Síochána. Dublin. The Irish Life Centre.
2. Clifford, W. (1976). **Planning Crime Prevention.** Toronto, Lexington books.
3. Deutsch, S. J. & Malmberg, C.J. (1986). **A Study of the Consistency of Stakeholder Preferences for Different Types of Information in Evaluating Police Services.** *Evaluation and Program Planning*, 9, 13 – 24.
4. Finnimore, P. (1982). How Should the Effectiveness of the Police be Assessed? *The Police Journal*, 1, 56 – 66.
5. Heal, K. (1983). The Police, the Public and the Prevention of Crime. *The Howard Journal of Penology and Crime Prevention*, 2, 91 – 100.
6. Hepburn, J. R. (1982). Crime Control, Due Process and Measurement of Police Performance. *Journal of Police Science and Administration*, 1, 88 – 97.
7. International Police Cooperation Bureau Warsaw (2001). Response on the message sent on the 29/06-2001. Response received on the 06/07-2001.
8. **Letni delovni načrt splošne policije za leto 1999.** (1999). Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve, Generalna policijska uprava.
9. **Letni načrt dela policije za leto 2001.** (2001). Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve, Generalna policijska uprava.
10. **Makroorganizacija slovenske policije.** (1991). Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve.
11. Meško, G., Pavlovič, Z. (1998). Strah pred kriminaliteto – izzivi za raziskovanje. Ljubljana, *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 49, 346 – 353.
12. Meško, G., Dobovšek, B., Gorenak, V., Žaberl, M., Mikulan, M., Umek, P., Kolenc, T. (2000). (Meško ed.), **Strah pred kriminaliteto, policijsko preventivno delo in javno mnenje o policiji.** Ljubljana, Visoka policijsko varnostna šola.
13. Meško, G., Dobovšek, B. (2000). Strah pred kriminaliteto, v *Strah pred kriminaliteto, policijsko preventivno delo in javno mnenje o policiji* (Meško ed), Ljubljana, Visoka policijsko varnostna šola.
14. Meško, G. (2001). V skupnost usmerjeno policijsko delo – izziv za slovensko policijo. *Ljubljana, Teorija in praksa*, 38, 272 – 289.
15. Molnar, J. J., Rogers, D. C. (1976). Organizational effectiveness: An empirical comparison of the goal and system resource approaches. *The Sociological Quarterly*, 17, 401 – 413.
16. More, W. H., Wegener, W. F. (1990). **Effective police supervision.** Cincinnati OH USA. Anderson Publishing CO, 512.
17. **Navodilo za evidentiranje preventivnega dela.** (2001). Ljubljana. Ministrstvo za notranje zadeve – policija, štev. 0210-3/3-11257.
18. Neuvonen, A.-P. (2000). **Police Results Information System.** The Association of European Police Colleges. EnfoPol 118, General Module 2, Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve.
19. Pagon, M. (1993). Definiranje organizacijske uspešnosti policijskih organizacij: vpliv definirane uspešnosti na vodenje in ocenjevanje dela policistov. *Ljubljana, Policija*, 2, 147 – 162.
20. Pagon, M. (1998). Organizational managerial, and Human Resource aspects of Policing at a Turn of the century. Pagon, M. (ed.). **Policing in Central and Eastern Europe – Organizational managerial, and Human, Resource aspects.** Ljubljana, Collage of Police and Security Studies.
21. Pečar, J. (1982). Neprijavljena konvencionalna kriminaliteta zoper posameznika. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 2, 118 – 128.
22. Pfau, E. (2001). Response on the message sent on the 29/06-2001. Response received on the 17/8-2001 from: elkeipa@senet.com.au.
23. **Projekt javne varnosti.** (1992). Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve.
24. Svetina, K. (1992). Kazalci uspešnosti in učinkovitosti policijskega dela. MNZ. Ljubljana, *Varnost – Strokovni bilten*, 1.
25. **Smernice razvoja slovenske policije do leta 2002.** (1998). Ljubljana, Ministrstvo za notranje zadeve.
26. **Strategija v skupnost usmerjenega policijskega dela.** (2001). Ljubljana. Ministrstvo za notranje zadeve – policija, štev. 0210/3-1/515102-01.
27. **Temeljne usmeritve za pripravo srednjeročnega načrta razvoja in dela policije za obdobje od leta 2003 do leta 2007.** (2002). Ljubljana. Ministrstvo za notranje zadeve.
28. **Usmeritve za izvajanje preventivnega dela.** (2002). Ljubljana. Ministrstvo za notranje zadeve – policija, štev. 0210/3-3-5155771/01.

29. Warcup, D. (1992). The Concept of Total Quality Management in the Police Service, *The Police Journal*, 1, 56 – 69.
30. Wycoff, M.A., Manning, P.K. (1983). *The Police and Crime Control*. V: Whitaker, G.P., Phillips, C.D. (ed.) . Evaluating Performance of Criminal Justice Agencies. Beverly Hills, Sage Publications, 15 – 32.

Attitudes of victims of crime towards police proceedings as a criterion for the evaluation of the efficiency of police organisations

Vinko Gorenak, State Vice-Secretary, Head of the Analytical Service, Ministry of the Interior, Štefanova 2, 1000 Ljubljana, Slovenia

In the first part of the contribution, the author deals on a theoretical level with criteria for the measurement of the efficiency of police organisations. On the basis of findings in foreign and domestic literature, it has been established that police organisations in the world increasingly abandon qualitative measurement of their efficiency and increasingly take into consideration other indicators, such as: response time to calls of citizens, the degree of public satisfaction with the work of police organisations, the degree of citizens' feelings of security and the degree of satisfaction of consumers of police services with the work of police organisations. In the second part, the situation in Slovenia is considered; it was discovered that the police rely too much on statistical data on security and clearance as the criterion of their efficiency. In the empirical part, the degree of satisfaction with the work of police and criminal investigators during the stage of notification of crime to the police, examination of the scene of crime and investigation of criminal offence was established on a sample of 1728 victims of property crimes. The author concludes that the situation in relation to citizens' satisfaction with police work is relatively favourable in Slovenia, since more than three quarters of victims of property offences estimated that the work of police officers and criminal investigators at all stages of dealing with crimes is more or less good. Nevertheless, the author warns that police officers and criminal investigators at the stage of investigation no longer visit as many as 58,4% of victims of property offences and therefore recommends that they improve their work with victims of crime.

Key words: police organisations, efficiency, measurement, criteria, victims of crime, public and the police

UDC: 343.3/7-058.6:351.74