

TURIZAM I SIGURNOST

2014





POJAVE KOJE UGROŽAVAJU SIGURNOST TURISTA s posebnim osvrtom na fenomenologiju kriminaliteta

MUP RH, Policijska Uprava Primorsko-Goranska Rijeka
Kristijan Barada





SIGURNOST U TURIZMU

Prateći dosadašnja ugrožavajuća zbivanja u turizmu i prosuđujući ona koja dolaze, lako se može zaključiti da niti jedna zemlja koja se želi baviti turizmom ne može imati koristi od te privredne grane, ako paralelno s turizmom ne razvija i sigurnost kao sastavni dio standardne turističke ponude.

PROJEKT SIGURNA TURISTIČKA SEZONA

Radi podizanja sigurnosti od 1994. g. tijekom turist. sezone provodi se akcija TURS kroz prevenciju kriminala i prekršaja te pojačanim mjerama u prometu i na granici. Sam projekt se provodi od 2006. g. na području priobalnih policijskih uprava.

Države partneri: Njemačka, Italija, Ukrajina, Austrija, Francuska, Mađarska, Češka, Slovačka, SR Njemačka, Poljska, Slovenija, Srbija, Crna Gora, Makedonija, Generalno tajništvo INTERPOL-a.

- 2007. g. - 14 stranih policijskih službenika,
- 2011. g. - 46 stranih policijskih službenika,
- 2013. g. - 57 stranih policijskih službenika,





Temeljem potpisanog ugovora i protokola o međunarodnoj policijskoj suradnji između MUP-a RH i drugih stranih policija, na području ove PU boravilo je 7 pol. službenika i to 4 slovačke, 2 srbijanske i 1 slovenske policije za vrijeme trajanja turističke sezone 2014. godi

Strani policijski službenici službu obavljaju u svojim odorama i bez naoružanja te za vrijeme svog angažmana nemaju policijske ovlasti

Zadace obavljaju u zajedničkim ophodnjama s hrvatskim policajcima, a cilj je ostvarivanje direktnog kontakta sa svojim državljanima na turističkom boravku u RH



POSLOVI KRIMINALISTIČKE POLICIJE

U vremenskom razdoblju trajanja OA „TURS“, od 01. lipnja do 31. kolovoza 2014. godine ukupno je evidentirano 1103 (1677) kaznenih djela, što predstavlja pad za 574 kaznenih djela ili 34,2 %. Sveukupna otkrivenost iznosi 491 kazneno djelo ili 48,5 % (47,6 %). (Podaci u zagradama odnose se na razdoblje TURS-a 2013. godine.)

Od ukupnog broja teških krađa, 74 (127) KD-a počinjena su provaljivanjem u obiteljske kuće, stanove, vikendice i apartmane.

Nadalje, počinjeno je 29 (44) KD-a u kioske, 17 (12) u trgovine i 27 (47) u vozila.

Također evidentirano je 10 (15) KD-a razbojništva od kojeg broja su 6 KD-a razriješena, te 2 KD-a razbojničke krađe pri čemu su oba razriješena.





OPĆI KRIMINALITET

Iz nadležnosti rada Odjela općeg kriminaliteta u razdoblju trajanja OA „TURS“ od 01. lipnja do 31. kolovoza 2014. godine, evidentirano je 864 (1125) kaznenih djela.

Od ukupnog broja evidentiranih KD-a njih 365 (414) odnosi se na KD-a krađa, 198 (339) odnosi na KD-a teške krađe provaljivanjem, 25 (33) na drske krađe, 15 (22) na krađe vozila i 10 (15) na razbojništva.

ORGANIZIRANI KRIMINALITET

Evidentirano je 37 (40) slučajeva stavljanja u opticaj krivotvorenih novčanica ili kovanica, pri čemu se u 21 (21) slučaju radilo o EUR-u.

Evidentirano je i kriminalistički istraženo 7 (1) kaznenih djela prostitucije.

Za područje PU PG Rijeka tijekom turističke sezone od mjeseca lipnja do kolovoza 2014. godine evidentirana su 2 (7) KD-a gdje se kao predmet otuđenja pojavljuju vozila više i visoke klase, što je evidentan pad.



PREVENCIJA KAŽNJIVIH PONAŠANJA

Činjenju KD-a pogoduju nemarnost, nepažnja, površnost, lakomislenost, nedovoljna tjelesna i tehnička zaštita. Pri svakom činjenju KD-a neizbježne su posljedice po žrtvu- mat. šteta i psihičko opterećenje, „Dom više nije siguran”. Strah da se KD-o opet ne ponovi.

Jedna od mjera je i „Susjedski nadzor”:

- Bit je u poticanju građana da pomažu jedni drugima i da uz policiju budu čuvari imovine (zapažanjem, izvješćivanjem o sumnjivim pojavama),
- Temelji se na međusobnom poznavanju susjeda (potrebi da zašтите jedni druge, time se poboljšava zaštita vlastitoga doma),
- Razvija se prosocijalno ponašanje (pomaganje drugome u nevolji),
- Cilj nije samo motrenje i obavješćivanje nego i preuzimanje odgovornosti za druge,
- Smanjuje se strah od kriminala, odnosi s policijom se poboljšavaju, (operativne zadaće policije usmjerene su na ukazivanje na probleme unutar nekog područja te će se u suradnji s građanima, lokalnim vlastima i dr. provoditi preventivne aktivnosti)



KAKO SMANJITI MOGUĆNOST PROVALE

Provale u dome i krađe iz domova su najčešća KD-a, te se preporuča:

- Uvijek zaključavati ulazna vrata, bez obzira koliko smo odsutni. Sjetite se otvorenog prozora ili balkonskih vrata,
- Budite dodatno oprezni ako stvarate buku koja onemogućava da čujete dolazak nepoznate osobe (npr. uključen usisavač, mikser, glasno slušanje glazbe...) ili ste u udaljenom kutu doma (tavan, podrum, vrt...),
- Ne ostavljajte tik uz dom predmete koji olakšavaju penjanje (npr. ljestve, sanduke...),
- Najčešće se provaljuje kroz ulazna vrata pa se osigurajte „špijunkom” kroz koju ćete promotriti počinitelja, kvalitetnom bravom i čvrstim zasunom. Sumnjivca tražite identifikacijsku ispravu (često se provalnici predstavljaju kao službene osobe ili prestavnici teleoperatera, HEP-a, medicinski radnici, poštari, zaštitari...),





- Česte su mete provalnika prozori i dr. velike staklene površine pa razmišljajte ugraditi dodatnu opremu,

- Provalnici često proučavaju navike žrtve pa su u opasnosti starije osobe, bolesni, invalidi, osobe koje žive same, djeca koja ostaju sama u kući. Imate li takve susjede, rodbinu ili prijatelje posjećujte ih, nazovite ih dok djecu naučite da ne otvaraju neznancima i o tome vas obavijeste,

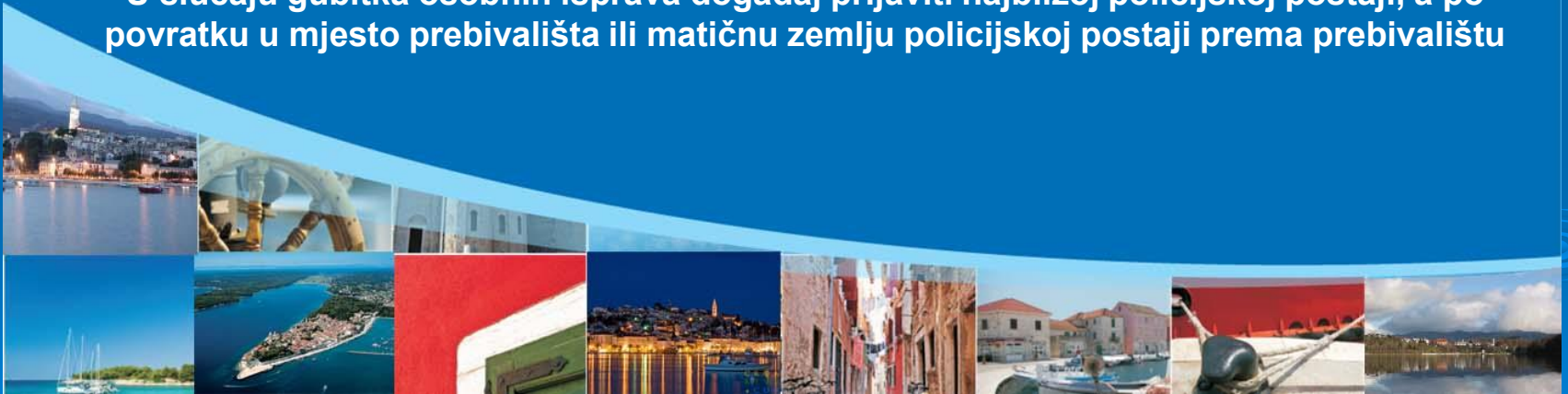
- Ne držite novac i dragocjenosti u posudama na kuhinjskim policama, pod jastukom, među rubljem i slično. Provalnici znaju da tu treba tražiti. Ako ih i držite u domu osigurajte ih sefovima, fotografirajte nakit radi lakše identifikacije, zabilježite oznake na nakitu, satovima, sačuvajte podatke o ser. brojevima vrijednih predmeta,

- Ne pričajte svima da nekuda putujete ili ćete izbiti iz doma neko vrijeme. Upoznajte prijatelje svoje djece i brinite o potrebama svoje djece, unuka. Ne ostavljajte poruke na telefonskim sekretaricama da ćete izbiti iz doma. Ne „pričajte“ da ste dobili novac od ostavštine, od prodaje terena, doma ili druge prodaje, ne „pričajte“ o kupnji novih kućanskih uređaja, ne „pričajte“ o štednji...



ŠTO PREPORUČITI GOSTIMA

- Na plažu nikada ne nositi mnogo novca ili druge vrijednosti (pohraniti u sefove itd.), te stvari na plaži držati pod nadzorom (mobiteli, fotoaparati, kamere i slično omiljena su meta kradljivaca),
- Ako su gosti pokradeni sugerirati im da do dolaska policije pretraže bližu okolicu, uče mogućeg počinitelja i zapamte osobni opis sa što više detalja,
- U parkiranom vozilu ne ostavljaju vrijedne predmete na vidljivom mjestu,
- Ako vozilo nije opremljeno sustavom zaštite neka parkira na vidljivom ili dobro osvijetljenom i prometnom mjestu, nabolje pod naplatom i osiguranom parkiralištu,
- U slučaju gubitka osobnih isprava događaj prijaviti najbližoj policijskoj postaji, a po povratku u mjesto prebivališta ili matičnu zemlju policijskoj postaji prema prebivalištu



IDEMO NA PUT – A PROVALNICI ?

Ako će vaš dom biti prazan duže vrijeme pobrinite se da:

- Novac i dragocjenosti ne ostavljate u stanu već ih pohranite na sigurno (trezori u novčarskim institucijama ili sefovi za čuvanje kod osoba od povjerenja),
- Ključ od doma ne ostavljajte ispod otirača, tegli za cvijeće, u verandama ili sličnim mjestima, pogotovo ne kod nepouzdanih osoba,
- Ključ od stana ostavite kod osobe od povjerenja koja će biti u mogućnosti dom češće obići, koja će moći češće isprazniti poštanski sandučić,
- Ostavite osobi od povjerenja adresu na kojoj se nalazite ili broj telefona/mobitela na koji vas se može dobiti u slučaju hitnoće,
- Ne zaboravite uključiti alarmni sustav ako ga posjedujete.

Ako se i pored samozaštitnih mjera dogodi da budete žrtva provalnika odmah obavijestite policiju na broj 192 ili Policijsku postaju na području na kojem se nalazi vaš dom.



SUSTAV SIGURNOSTI SE DIJELI U 2 SKUPINE:

- 1) SAFETY (SIGURNOST)- zaštita ljudi i imovine od nesretnog slučaja ili elementarne:
 - a) SUSTAV VATRODOJAVE - koji su u obvezi ugraditi objekti sa 3 ili više zvjezdica (zaštita od požara je propisana zakonom),
 - b) SUSTAV PLINODOJAVE - detekcija ugljičnog monoksida u zatvorenim garažama i detekcija benzinskih para – propisano kao zakonska obveza,
 - c) SUSTAV DETEKCIJE EKSPLOZIVNIH PLINOVA U KOTLOVNICI
 - d) SUSTAV ODIMLJAVANJA - istraživanja su pokazala da se 80% poginulih u požaru uguši





2) **SECURITY (ZAŠTITA)** – zaštita ljudi i movine od zlonamjernih djelovanja trećih osoba:

- a) **PROTUPROVALNI SUSTAV** - detektira ulazak u šticeći prostor, generira alarm i uzbuñuje okolinu prodornim zvukom sirene, imamo i druge primjere npr. „tiha dojava“, detekcija kretanja, loma stakla i nasilnog otvaranja vrata i prozora,
- b) **PROTUPREPADNI SUSTAVI** - obvezni za mjenjačnice prema Zakonu o minimalnim mjerama zaštite u poslovanju gotovim novcem i vrijednostima,
- c) **VIDEO NADZOR** - recepcija, blagajna, parkiralište, ulazno-izlazni koridori, stubišta i hodnici)





- d) **SUSTAV KONTROLE PRISTUPA** - 3 grupe primjene: za goste, za osoblje i za vozila korištenjem kartica za otvaranje i zatvaranje soba – sustav „pametna soba“, ali i pristup ostalim sadržajima kao npr. bazeni, wellns i dr.,
- e) **SUSTAV ZAŠTITE OD KRAĐE U TRGOVINAMA**
- f) **SUSTAV EVAKUACIJSKE RASVJETE**
- g) **SUSTAV ZA UPRAVLJANJE PARKINGOM**
- h) **TJELESNA ZAŠTITA** - čuvarske usluge, usluge zaštitarske ophodnje, preventivni nadzorni obilasci interventne grupe, redarske usluge na otvorenim i u zatvorenim prostorima, usluge pratnje novca i drugih vrijednosnih pošiljki, bodygard usluge za VIP goste.



PREVENCIJA KAŽNJIVIH PONAŠANJA KOD SREDNJIH I VEĆIH OBJEKATA PRUŽANJA USLUGA SMJEŠTAJA

Recepcioneri ne smiju odavati informacije o gostu kao ni o smještajnom objektu, moraju obavijestiti goste o dostupnosti sigurnosnih pretilinaca, uvijek provjeravati kreditne kartice, kontrolirati ključeve soba i držati ih na sigurnom mjestu, van dometa neovlaštenih osoba (identifikacijske provjere).

Ulaz treba osigurati video nadzorom. Sistem kartica, sigurnosne brave, sefovi u sobama i na recepciji, tjelesno osiguranje, dobro osvjetljenje u hotelu, ulazima-izlazima te parkiralištu, omogućava kontrolu i svodi moguće krađe na minimum.

Povremeni obilazak hotelski parking, ako ne postoji čuvarska služba, biti u stalnom kontaktu s domaćicama hotela i sobaricama čija zapažanja o sumnjivom ponašanju nekoga gosta trebaju prenijeti odgovornoj osobi.

Vratari bi trebali osigurati da je sva prtljaga prije ukrcavanja na okupu te podsjetiti goste na povrat ključeva. Pratitelj gostiju treba pokazati gostima izlaze u slučaju požara, upoznati ih s mehanizmom zaključavanja.





Sobarice moraju prijaviti pojavljivanje sumnjivih osoba, ako prilikom čišćenja uđe gost, upitati ga za ključ sobe, a u slučaju da nije voljan surađivati, odmah prijaviti. Pronađu li vrata sobe otključana, trebaju ih zaključati te prijaviti slučaj odgovornim osobama

Ostali zahtjevi:

Prilaz:

Pješački, prometni i prilaz za osoblje, trebaju biti jasno odvojeni, označeni i kontrolirani. U hotelima u gradskim centrima trebalo bi osigurati nekoliko parkirališnih mjesta, udaljenih od prometnih crta, kako bi se osigurali što bolji uvjeti za dolazak i odlazak gostiju;

Parking:

Svi objekti trebaju imati adekvatne parkirališne prostore u skladu sa svojim načinom i stilom poslovanja. Otvoreni parkirališni prostori trebaju biti uređeni, dobro osvijetljeni, čuvani i zaštićeni od sunca. Poželjne su kamere za nadzor parkirališta;





SPECIJALIZIRANIM POLICAMA OSIGURANJA DO SIGURNOSTI U TURIZMU

U jeku sezone hotelijeri, ali i vlasnici malih privatnih turističkih apartmana izloženi su rizicima koji mogu nastati uslijed obavljanja djelatnosti. Zbog toga se sve više turističkih djelatnika odlučuje na sklapanje specijaliziranih policama osiguranja.

Hoteli se osiguravaju od požarnih rizika, provalne krađe, loma stroja i loma stakla, a većina i od potresa. Uz navedeno, hoteli imaju i osiguranje od javne odgovornosti.

Paketom osiguranja turističkih apartmana pokrivaju se svi rizici kao i hotelima, osim financijskih gubitaka i potresa. Isti uvjeti osiguranja vrijede za marine i kampove.

OSOBNNA SIGURNOST GOSTA

Osobna sigurnost gosta mora biti na prvom mjestu prioriteta. Oprema također mora biti u funkcionalnom stanju. Kvar opreme može rezultirati kobnim posljedicama. Izazovi su sve veći, ekonomska situacija, politička situacija u regijama itekako utječe na ovaj segment djelatnosti u turizmu.



ZAKLJUČAK

Hrvatska te tako i turistička destinacija Kvarner je izuzetno sigurna, a time i poželjna turistička destinacija.

Postoje mogućnosti da se najznačajnije ugroze (stradanja u prometu, stradanja na moru i kriminalitet) ciljanim projektima dodatno smanje.

Mediji imaju važnu ulogu u promociji Hrvatske kao sigurne turističke destinacije.

Svako investiranje u sustav sigurnosti se isplati a u konačnici je i niža premija osiguranja.

Poradi navedenog i dalje treba inzistirati na pojačanom angažmanu svih subjekata sigurnosti u turističkoj industriji uključujući vlasnike i koncesionare kampova, koncesionare plaža i parkirališta, vlasnike apartmana i sl.





HVALA NA PAŽNJI

