



# Standardni operativni postupci u slučaju pandemije

Preporuke o mjerama koje treba  
razmotriti u situacijama poput pandemije



Geneva Centre  
for Security Sector  
Governance

Ova aktivnost se finansira u okviru projekta  
koji je odobrila Vlada Kraljevine Norveške



# Sadržaj

<b>Prethodne informacije.....</b>	<b>3</b>
<b>Standardne operativne procedure .....</b>	<b>5</b>
1. Opće .....	5
2. Zaštitna oprema.....	6
3. Uredi i druge prostorije.....	7
4. Mjere u okviru policije - sastanci .....	7
5. Mjere u okviru policije - edukacija i obuka .....	8
6. Mjere u okviru policije - rad od kuće .....	8
7. Mjere u okviru policije - strateška rezerva.....	8
8. Mjere u okviru policije - praćenje situacije .....	9
9. Postupci u slučaju otkrivanja infekcije.....	10
10. Moguće operativne mjere (druge mjere koje obično ne spadaju u rad policije) .....	10
11. Osnivanje operativnog centra koji radi 24 sata .....	11
12. Međunarodna saradnja.....	11
13. Razgovori, ispitivanja, pritužbe.....	12
14. Redovni postupci (patrole, saobraćaj, održavanje javnog reda...).....	12
15. Korištenje vozila .....	13
16. Dodatne mjere na zelenoj/plavoj granici - za strane državljanе .....	13
17. Dodatne mjere na graničnim prijelazima .....	14
18. Obavještavanje javnosti.....	14
19. Pozivni centar policije .....	15
<b>Odricanje od odgovornosti .....</b>	<b>15</b>

# Prethodne informacije

U toku izbijanja pandemije virusa COVID-19 i njegovog širenja svijetom i širom Europe, zemlje su usmjerile svoju pažnju i napore na ograničavanje daljnog širenja pandemije među stanovništvom. Zemlje su primjenjivale različite postupke i mjere u nadi da će problem riješiti što je prije moguće. Ove radnje i postupci uključivali su mjere poput policijskog sata, ograničenja kretanja, mjere zabrane na graničnim prijelazima, itd.

Da bi mogle osigurati kontinuitet rada i pružanje svojih redovnih usluga (npr. kriminalističke istrage, nadzor granica, itd.), usluga policijske službe (LE (eng. law enforcement)), kao dio “organizacija koje pružaju prvu pomoć”, trebale su se prilagoditi novim okolnostima u kratkom vremenu, suočavajući se s novim izazovima i dodatnim pritiskom.

Glavni izazovi policijskih organizacija u to vrijeme bili su osiguranje sigurnosti službenika koji rade na terenu, nesmetano pružanja njihovih usluga i održavanje najvećeg mogućeg stepena poštivanja ljudskih prava tokom vanrednog stanja i pri provođenju hitnih odluka parlamenta ili vlade radi uspostavljanja kontrole nad širenjem virusa COVID-19.

U nastojanju da podrži napore u smanjenju negativnog uticaja potencijalnih budućih slučajeva prirodnih katastrofa i/ili katastrofa uzrokovanih ljudskim faktorom na kontinuitet rada policijskih službi, na strateškom i operativnom nivou, fondacija DCAF sa predstavništvom u Ljubljani (u okviru svog Programa pogranične sigurnosti - u dalnjem tekstu BSP) se uključila u pripremu Standardnih operativnih postupaka (SOP dokumenata) za reagovanje u pandemijskim situacijama.

Cilj Standardnih operativnih procedura je formuliranje **niza koraka i preporuka koje treba razmotriti na strateškom i operativnom nivou** kako bi se **najbolje reagovalo u slučaju teških vanrednih situacija koje mogu nastati.**

Standardne operativne procedure se razvijaju kombinacijom pristupa “odozgo prema dolje” i “odozdo prema gore”, u saradnji i koordinaciji sa stručnim predstavnicima relevantnih službi koje su direktni korisnici Programa pogranične sigurnosti, posebno sa onima koji rade na području planiranja odgovora, operativnog planiranja i analize rizika.

Preporuke navedene na sljedećim stranicama, o mjerama koje treba razmotriti u slučaju pandemije, određene su na osnovu odgovora dobijenih od predstavnika relevantnih policijskih službi korisnika Programa pogranične sigurnosti.

Kao takve, one ne predstavljaju iscrpan popis mjera koje treba primijeniti i treba ih ažurirati, staviti u određeni kontekst tako da odražavaju specifičnu situaciju za svakog korisnika.

Popis ne predstavlja nužno konačnu strukturu i raspodjelu preporuka i bit će prilagođen prema povratnim informacijama koje su dostavili predstavnici policijskih službi koji primjenjuju Program pogranične sigurnosti.

Preporuke su grupirane u sljedeće kategorije:

1. Opće
2. Zaštitna oprema
3. Uredi i druge prostorije
4. Mjere u okviru policije - sastanci
5. Mjere u okviru policije - edukacija i obuka
6. Mjere u okviru policije - rad od kuće
7. Mjere u okviru policije - strateška rezerva
8. Mjere u okviru policije - praćenje situacije
9. Postupci u slučaju otkrivanja infekcije
10. Moguće operativne mjere (druge mjere koje obično ne spadaju u rad policije)
11. Osnivanje operativnog centra koji radi 24 sata
12. Međunarodna saradnja
13. Razgovori, ispitivanja, pritužbe...
14. Redovni postupci (patrole, saobraćaj, održavanje javnog reda...)
15. Korištenje vozila
16. Dodatne mjerne na zelenoj/plavoj granici - za strane državljanе
17. Dodatne mjerne na graničnim prijelazima
18. Obavještavanje javnosti
19. Pozivni centar policije

# Standardne operativne procedure

## 1. Opće

- Pripremite akcijski plan postupanja u slučaju pandemije.
- Pripremite upute o sigurnom procesu rada za sve zaposlenike.
  - Upute bi trebale sadržavati očekivane radnje zaposlenika u provođenju preventivnih mjera protiv širenja zaraze. Upute bi trebale uključivati sljedeća područja: upotrebu i rukovanje zaštitnom opremom, sigurnosne mjere u svim prostorijama, postupci i dužnosti zaposlenika u slučaju otkrivenih znakova infekcije ili obavijest o kontaktu sa zaraženom osobom, prilagođavanje radnih aktivnosti i izvršavanje ovlašćenja.
- Podijelite upute svim organizacijskim jedinicama.
- Uvjerite se da su svi zaposlenici upoznati s pripremljenim uputama.
  - Uspostavite sistem koji osigurava da svi zaposlenici u organizaciji imaju ažurirane upute, bez obzira na poziciju koju zauzimaju
- Ažurirajte upute kako se situacija razvija.
  - Ažurirajte upute tako da odražavaju promjene sigurnosne situacije, uzimajući u obzir najnovije preporuke i razvoj situacije.
- Uvjerite se da su svi zaposlenici upoznati s promjenama u uputama (s ažuriranim uputama).
- Pripremite zasebne upute za menadžment organizacije.
  - Osim uputa za sve zaposlenike o očekivanim radnjama u provođenju preventivnih mjera protiv širenje infekcije, potrebno je pripremiti i upute za rukovodstvo i rukovodeće osoblje na svim organizacijskim nivoima. Ove upute uključuju različite organizacijske aspekte koje rukovodstvo i rukovodeće osoblje trebaju uzeti u obzir i pobrinuti se za njih.
- Uspostavite sistem obavještavanja zaposlenika o mjerama na svim nivoima policije.
- Promovirajte vakcinaciju među zaposlenicima.
  - Ovisno o dostupnosti vakcina, vakcinaciju bi trebalo promovirati među zaposlenicima i (ako je moguće) organizirati preko stručnih službi. Ovisno o epidemiološkoj situaciji, potrebno je organizirati povremeno (sedmično) testiranje nevakcinisanih zaposlenika.

## 2. Zaštitna oprema

- Kupite dovoljan broj zaštitne opreme (maske, rukavice, sredstva za dezinfekciju i ostalo).
  - | Vrstu odgovarajuće zaštitne opreme treba odrediti stručno tijelo, na osnovu već poznatih karakteristika širenja virusne infekcije.
    - | Kupovinu treba obaviti na centralnom nivou.
- Podijelite zaštitnu opremu svim jedinicama. Pobrinite se da svi zaposlenici imaju dovoljan broj sredstava zaštitne opreme.
  - | "Dovoljan broj artikala" se može izračunati na osnovu prosječne dnevne potrošnje po jedinici. Preporučuje se da svaka jedinica ima dovoljan broj artikala za narednih 30 dana.
- Održavajte dovoljnu zalihu zaštitne opreme (na državnom nivou).
  - | "Dovoljan broj" na državnom nivou ovisi o prosječnoj dnevnoj potrošnji. Preporučuje se da postoji dovoljna zaliha artikala za najmanje 90 dana. Ovaj broj treba povećati kada se pojave problemi s isporukom ili kada se takvi problemi mogu očekivati.
- Pratite potrošnju zaštitne opreme.
- Upoznajte sve zaposlenike s uputama o pravilnoj upotrebi zaštitne opreme i pravilnom odlaganju već korištene opreme.
- Opremite svako vozilo dovoljnim brojem zaštitne opreme (maske, rukavice, sredstva za dezinfekciju...)
  - | U svakom vozilu bi trebao biti dostupan dovoljan broj artikala. Preporučuje se da broj artikala u svakom vozilu bude najmanje dva puta veći od prosječne dnevne potrošnje patrolne jedinice.
- Upoznajte sve zaposlenike sa uputama o pravilnoj higijeni, o važnosti pravilnog i redovnog pranja ruku, dezinfekciji ruku...
- Obavijestite sve zaposlenike o važnosti čistoće i higijene vezane za uniformu i drugu odjeću.

### **3. Uredi i druge prostorije**

- Obavljajte provjere na svakom ulazu u prostorije.
- Evidentirajte svaku osobu koja uđe u prostorije.
  - | Vodenje evidencije svih osoba koje uđu u prostorije omogućuje epidemiološku rekonstrukciju kontakata u slučaju infekcije.
- Izmjerite temperaturu svakoj osobi koja ulazi u prostorije bez izuzetka.
  - | Ovisno o karakteristikama infekcije, marljivo provodite provjeru simptoma osoba koje ulaze u vaše prostorije. Za mjerjenje tjelesne temperature se preporučuje upotreba beskontaktnih toplojmjera ili drugih sistema mjerjenja elektroničkim putem.

### **4. Mjere u okviru policije - sastanci**

- Prijedite na online sastanke što je više moguće.
- Organizujte uživo samo one sastanke koji su neophodni i koji se ne mogu odložiti ili organizovati na bilo koji drugi način (npr. preko interneta).
- Ograničite trajanje sastanaka uživo na minimum.
- Organizujte sastanke uživo na način koji omogućava minimalnu sigurnosnu udaljenost između učesnika.
- Organizujte sastanke uživo u većim uredima (većim prostorima).
- Savjetujte zaposlenike da tokom sastanka uživo nose neophodnu zaštitnu opremu.

## 5. Mjere u okviru policije - edukacija i obuka

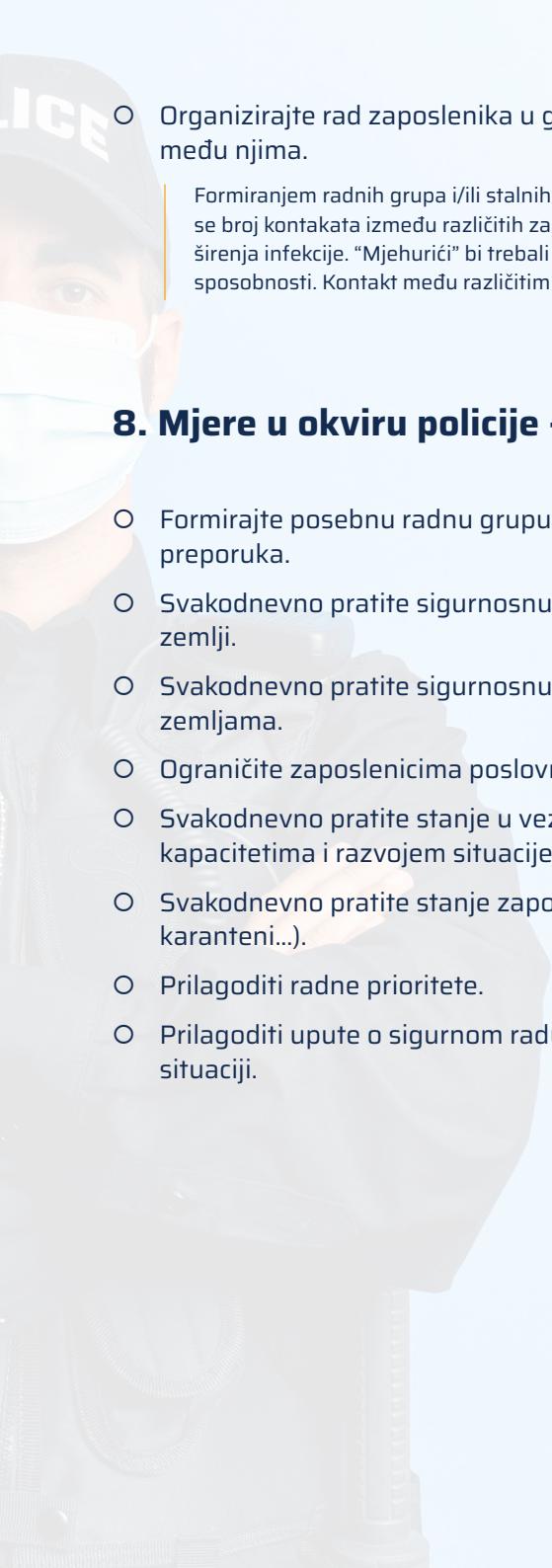
- Izbjegavajte provođenje obuka uživo. Organizujte uživo samo one obuke koje se ne mogu odložiti.
- Organizujte obuku o pandemiji (npr. webinare ili obuku elektroničkim putem za sve zaposlenike).
  - Preporučuje se da se za sve zaposlenike organizira obuka o pandemiji (ili drugoj zaraznoj bolesti/virusima), te s njom povezanim rizicima i opasnostima, kako bi se podigla razina svijesti o neophodnosti i učincima preventivnih i zaštitnih mjera.

## 6. Mjere u okviru policije - rad od kuće

- Pripremite potrebne pravne akte za zaposlenike kako bi mogli raditi od kuće.
- Odredite uslove za rad od kuće.
- Omogućite zaposlenicima odgovarajuću tehničku opremu za rad od kuće (npr. prijenosna računala).
- Omogućite potrebna IT rješenja za sigurnu komunikaciju i rad od kuće (npr. VPN vezu).

## 7. Mjere u okviru policije - strateška rezerva

- Uspostaviti strateške rezerve kroz sistem policijskih rezervi (pomoćna policija).
- Određenom broju službenika u različitim jedinicama dajte privremeno odsustvo sa posla.
  - Davanje odsustva s posla dijelu policije (odsustvovanje s posla) omogućava formiranje "rezervi" službenika u slučaju povećanja broja zaraženih među službenicima. Ovom mjerom bi se mogao održati kontinuitet rada.
- Promijenite trajanje smjena kako biste smanjili broj kontakata između zaposlenika.



- Organizirajte rad zaposlenika u grupama kako biste smanjili kontakt među njima.

Formiranjem radnih grupa i/ili stalnih radnih timova (tzv. "mjeđurića") smanjuje se broj kontakata između različitih zaposlenika, čime se smanjuje mogućnost širenja infekcije. "Mjeđurići" bi trebali biti što manji kao uz održavanje operativnih sposobnosti. Kontakt među različitim "mjeđurićima" treba svesti na minimum.

## 8. Mjere u okviru policije - praćenje situacije

- Formirajte posebnu radnu grupu za praćenje situacije i izradu preporuka.
- Svakodnevno pratite sigurnosnu i epidemiološku situaciju u našoj zemlji.
- Svakodnevno pratite sigurnosnu i epidemiološku situaciju u drugim zemljama.
- Ograničite zaposlenicima poslovna putovanja u druge zemlje.
- Svakodnevno pratite stanje u vezi s operativnim aktivnostima/ kapacitetima i razvojem situacije u zemlji.
- Svakodnevno pratite stanje zaposlenika (zaraženi, na poslu, u karanteni...).
- Prilagoditi radne prioritete.
- Prilagoditi upute o sigurnom radu prema trenutnoj epidemiološkoj situaciji.

## **9. Postupci u slučaju otkrivanja infekcije**

- U slučaju zaraze, uputite zaposlenike u samoizolaciju.
- U slučaju kontakta zaposlenika sa zaraženom osobom, odmah izvršite mapiranje kontakata tog zaposlenika, kao i za dodatne zaposlenike s kojima je prvi zaposlenik bio u kontaktu.
- Uputite sve zaposlenike da obavijeste svog nadređenog ako počnu pokazivati znakove infekcije.
- Omogućite zaposlenicima koji su bili u kontaktu sa zaraženom osobom da se testiraju, bez obzira na to pokazuju li simptome.
- Uputite zaposlenike koji pokazuju znakove infekcije u karantenu dok ne stignu rezultati testiranja.
- U slučaju infekcije nekog od zaposlenika, dezinficirajte sve površine s kojima je došao/la u kontakt.
- Uspostavite redovan kontakt sa zaraženim zaposlenicima u vezi njihove dobrobiti.

## **10. Moguće operativne mjere (druge mjere koje obično ne spadaju u rad policije)**

- Budite proaktivni u odgovoru na pandemiju i planiranju mera čiji je cilj ograničiti njeno širenje.

Od organa za provođenje zakona se očekuje da preuzmu dodatne zadatke u svom radu, odgovarajući na uredbe i mjeru donesene radi ograničavanja širenja infekcije. Preporučuje se proaktivna uloga i preventivno planiranje mera i resursa.

Dodatne mjeru mogu uključivati:

- Dodatne mjeru na državnoj granici (zatvaranje granice, ograničenje prelaska...);
- Razni dodatni zadaci u unutrašnjosti zemlje (npr. provjeravanje poštivanja odluka o karanteni, ograničenja kretanja, poštivanje policijskog sata...);
- Podrška drugim organima (zdravstveni radnici, obavljanje Vlade ili drugih relevantnih organa, uspostavljanje humanitarnih konvoja...)

## 11. Osnivanje operativnog centra koji radi 24 sata

- U okviru policije, osnovati Centar za koordinaciju aktivnosti u vezi s pandemijom (naziv centra može se razlikovati od zemlje do zemlje).

Preporučuje se osnivanje zasebnog, namjenskog, koordinacijskog centra koji se usredotočuje na mjere usmjerene na ograničavanje širenja infekcije. Zadaci Centra trebaju uključivati (ali nisu ograničeni na njih):

- Koordinaciju rada između policije i drugih organa (uključujući ministarstva);
- Koordinaciju aktivnosti sa susjednim zemljama;
- Pojašnjenje pitanja u vezi s pandemijom;
- Prikupljanje i pružanje informacija (o raznim aktivnostima i mjerama, npr. mjeru na graničnim prijelazima).

## 12. Međunarodna saradnja

- Uspostavite redovne kontakte sa susjednim zemljama na svim nivoima (npr. državnim, regionalnim, lokalnim).

Preporučuje se uspostavljanje redovnog kontakta kako bi se osigurala pravovremena razmjena informacija o razvoju događaja i bolja koordinacija aktivnosti od zajedničkog interesa. Rasprave bi trebale uključivati (ali ne ograničavajući se na njih):

- Raspravu o mjerama na granici i njihovu koordinaciju (granični prijelazi, zelena/plava granica);
- Razmenu iskustava i prakse;
- Uspostavljanje različitih koridora;
- Mjere vezane za upravljanje migracijama.

## **13. Razgovori, ispitivanja, pritužbe...**

- Kada god je to moguće, vodite razgovore putem telefona.
- Postavite zaštitno staklo između policijskog službenika i klijenta (ovim pojmom su obuhvaćene različite kategorije osoba u policijskim postupcima) u prostorijama u kojima se održavaju razgovori.
- Uputite svakog klijenta da se prije ulaska u prostorije izjasni da li pokazuje simptome povezane s pandemijom.
- Uputite klijente da dezinficiraju ruke prije ulaska u zgradu policije.
- Postavite znakove na svim ulazima kako bi klijenti vidjeli postojeće uslove i mjere.
- Neka službenik na ulazu provjeri da li se klijenti pridržavaju postojećih uslova i mјera.
- Uputite klijente da nose zaštitnu masku dok su u prostorijama policije (ili drugu zaštitnu opremu koja se smatra neophodnom za ograničavanje širenja pandemije).

## **14. Redovni postupci (patrole, saobraćaj, održavanje javnog reda...)**

- Uputite sve policijske službenike da nose zaštitne maske unutra (u zatvorenim prostorijama) i vani.
- Uputite sve policijske službenike da održavaju minimalnu sigurnosnu udaljenost tokom rada.
- Uputite sve policijske službenike da provode različite postupke na otvorenom što je više moguće (npr. uzimanje izjava treba obaviti vani ako je moguće...).
- Izbjegavajte provođenje postupaka s klijentima u policijskim vozilima (samo policijski službenici smiju ući u policijsko vozilo).
- Uputite policijske službenike da koriste zaštitnu opremu (maske, rukavice...) u svim postupcima koji uključuju druge osobe i prilikom dodirivanja različitih predmeta (npr. provjere prtljaga ili vozila).

- Uputite policijske službenike da dezinficiraju ruke nakon svakog postupka.
- Uputite sve policijske službenike da izbjegavaju nepotrebno dodirivanje predmeta tokom postupaka.

## 15. Korištenje vozila

- Formirajte stalne (ili dugoročne) timove patrolnih jedinica.

Preporučuje se formiranje timova na duže vrijeme kako bi se smanjio kontakt između različitih službenika, čime se smanjuje mogućnost širenja infekcije.
- Primijenite pravilo “jedan policijski službenik po vozilu”.

Pravilo “jedan policijski službenik po vozilu” znači da tokom patrola samo jedan policijski službenik može biti u policijskom vozilu. Ovom mjerom smanjuje se broj kontakata između službenika, kao i intenzitet kontakata između službenika.
- Redovno dezinficirajte vozila.
- Redovno provjetravajte vozila.

## 16. Dodatne mjere na zelenoj/plavoj granici - za strane državljanе

- Tijekom postupaka sa stranim državljanima, provjerite simptome infekcije.
- Redovno provjetravajte prostorije u kojima su smješteni strani državljeni.
- Redovno dezinficirajte prostorije u kojima su smješteni strani državljeni.
- Redovno provjetravajte vozila koja se koriste za prijevoz stranih državljeni.
- Redovno dezinficirajte vozila koja se koriste za prijevoz stranih državljeni.

## **17. Dodatne mjere na graničnim prijelazima**

- Uputite policijske službenike da obavljaju granične kontrole (provjeru dokumenata) prvenstveno iz kabine za pasošku kontrolu.
- Uputite policijske službenike da nose zaštitne rukavice tokom graničnih kontrola.
- Uputite policijske službenike da nose zaštitne maske tokom graničnih kontrola.
- Uputite policijske službenike da izbjegavaju nepotrebno dodirivanje predmeta tokom postupka.
- Uputite putnike da izađu iz vozila tokom detaljnih graničnih kontrola.
- Uputite policijske službenike da dezinficiraju ruke nakon svake detaljne granične kontrole.

## **18. Obavještavanje javnosti**

- Postavite zaseban odjeljak na internetskoj stranici policije koji nudi informacije u vezi s pandemijom.
- Postavite zaseban odjeljak na internetskoj stranici Ministarstva unutrašnjih poslova (naziv se može razlikovati od zemlje do zemlje), koji pruža informacije u vezi sa širenjem i ograničavanjem pandemije.
- Obavijestite javnost o mjerama vezanim za širenje i ograničavanje pandemije putem izjava za medije, odgovora i pojašnjenja za medije.
- Obavijestite putnike o mjerama vezanim za ograničavanje pandemije na graničnim prijelazima.

## **19. Pozivni centar policije**

- Uspostavite informativni pozivni centar za obavještavanje javnosti o mjerama vezanim za ograničavanje pandemije.
  - Uspostavite određeni (jedinstveni) telefonski broj za kontaktiranje informativnog pozivnog centra.
  - Uspostavite račun e-pošte za informativni pozivni centar.
  - Dostavite svim zaposlenicima koji rade u informativnom pozivnom centru informacije o trenutnim mjerama, upute i druge informacije.
  - U pozivne centre uključite one zaposlenike koji znaju strane jezike.
- 

## **Odricanje od odgovornosti**

Ovaj dokument o standardnim operativnim postupcima ne predstavlja iscrpan popis mjera koje treba primijeniti ili razmotriti kao odgovor na situacije poput pandemije. Dokument ima za cilj omogućiti pregled mjera koje su razmatrane i provedene kao odgovor na izbijanje pandemije virusa COVID-19. Kao takav, služi kao popis preporuka o mjerama koje treba razmotriti pri reagiranju u budućim potencijalnim situacijama poput pandemije, kako bi se osigurao kontinuitet rada policijskih službi, uzimajući u obzir i sigurnost službenika.



Razvila fondacija DCAF, u okviru projekta "Regionalna policijska saradnja i izgradnja integriteta na Zapadnom Balkanu (PCIB)".



Razvoj standardnih operativnih postupaka je omogućen kroz finansiranje u okviru projekta koji je odobrila Vlada Kraljevine Norveške.