



Policja psuje monitoring w miastach



Paweł Wittich

Niedawno prowadziłem szkolenie dla cywilnych operatorów systemu monitoringu wizyjnego w jednym ze śląskich miast. Narzekali, że policyjni dyżurni ignorują ich zgłoszenia, że przejmują obserwację z kamer i nie potrafią się nimi posługiwać. Że patrol przyjeżdża kilkadziesiąt minut po tym, jak sprawcy wyszli poza zasięg kamer. Grzechów policji jest więcej. Od sześciu lat, od kiedy pracuję w Akademii Monitoringu Wizyjnego, napotykam te same problemy w różnych miastach. Identyczne błędy popełniała policja brytyjska – są opisane i dostępne w sieci. Trudno usprawiedliwiać policję w Polsce brakiem ludzi lub pieniędzy, ponieważ dostępne są proste, tanie i sprawdzone rozwiązania. Miejski monitoring wizyjny jest wtedy skuteczny, kiedy przeciwdziała zagrożeniom dla mieszkańców.

Podstawowe problemy

- **Dyżurni nie współpracują z cywilnymi, miejskimi operatorami.** Ignorują zgłoszenia. Twierdzą, że „mają ważniejsze sprawy” lub że cywile „nie znają się”. Wstrzymują wysłanie patrolu do momentu, gdy zaistnieje kodeksowa podstawa do interwencji, czyli dopiero gdy ofiara zostanie zaatakowana – mimo że operator wcześniej informował, że widzi grupę ludzi, których zachowanie wskazuje, iż są pod wpływem alkoholu i szukają zaczepki. Dyżurni nie informują ich, jak zakończyło się zdarzenie wykryte przez operatorów. Zapisują sukcesy na swoje konto.
- **Brak bezpośredniej łączności między operatorami a dyżurnymi.** Operatorzy są zmuszeni dzwonić pod 997 tak jak zwykli mieszkańcy. Jeżeli numer jest zajęty, to patrol otrzyma informację z opóźnieniem – wydłuża się czas reakcji i maleją szanse na zapobiegnięcie zdarzeniu. Na stanowiskach dyżurnych połączenie z Centrum nadzoru nie jest sygnalizowane jako priorytetowe – jest jednym z wielu połączeń.

Operatorzy narzekają, że nie mają bezpośredniej łączności z patrolami. Często widzą na ekranie, jak radiowóz mija sprawców albo ci skręcili w boczną ulicę, ale nie mają możliwości poinformować o tym policjantów.

- **Policjanci nie potrafią obsługiwać kamer.** Dyżurni uważają, że muszą przejąć kamerę od operatora, żeby ocenić zdarzenie (słowny meldunek operatora im nie wystarcza). Później operatorzy widzą jak dyżurni obiektywem krążą po budynkach, rwą obraz, nie potrafią płynnie wykonywać zbliżeń i oddaleń. Gubią sprawców, potem gorączkowo przeszukują kamery, ponieważ nie znają ich numerów i na jakich ulicach są zainstalowane. Dyżurny nie wie, jakie ujęcia wykonać. Nie wie, jaka wg Polskiej Normy jest zalecana wysokość osoby w kadrze, żeby zapewnić identyfikację. Później okazuje się, że nagranie nie spełnia kryteriów materiału dowodowego – nic na nim nie widać. W trakcie zdarzenia dyżurny musi się rozdzielić – po pierwsze skoordynować dzia-

łanie patrolu, przekazywać im meldunki przez radio, po drugie sterować kamerami. Traci na tym jakość rejestracji.

• **Obserwacja prowadzona przez dyżurnych to fikcja.** W dużych i średnich miastach jest niemożliwa z powodu nadmiaru obowiązków – telefony, zgłoszenia przez radiostację, faksy, interesanci. Badania przeprowadzone przez Akademię Monitoringu Wizyjnego pokazały, że pomocnik dyżurnego KMP w trzystutysięcznym mieście poświęcał mniej niż 0,1% czasu pracy na obserwację! Nadzór CCTV dodatkowo utrudnia zle rozmieszczenie monitorów, szum rozmów, dzwonki telefonów. Monitory są często dokładane do istniejącego stanowiska, ze stratą dla ergonomii. W konsekwencji dyżurni traktują monitoring jako dodatkowy, niechętnie przyjmowany obowiązek. Pół roku po badaniach, na jednej z głównych ulic tego miasta – na krótkim deptaku, gdzie jest kamera CCTV i komisariat policji – przez godzinę para młodych ludzi agresywnie domagała się datków od przechodniów. Wciągnęli do bramy 50-letniego mężczyznę i śmiertelnie go pobili. Mimo obecności wszystkich elementów system monitoringu nie zareagował.

„I tak się nagra”

Dyżurni nie prowadzą obserwacji, bo wychodzą z założenia, że „i tak się nagra”. Zarządzają interwencjami, przyjmują meldunki, oglądają telewizję (odbiornik TV może znajdować się na ich stanowisku). W jednym ze śląskich miast w nocy, pod okiem kamer obsługiwanych przez policjantów, złodzieje ukradli pół kilometra światłowodu łączącego te kamery! Dopiero nad ranem policjanci zorientowali się, że kamery nie działają. A wbrew potocznej opinii w nocy łatwiej jest operatorowi wykryć podejrzone zachowania, bo nieliczne na ulicach osoby od razu rzucają się w oczy.

Statystyczne mantry

Policjanci wierzą, że zainstalowanie kamer automatycznie zapewni „kilkudziesięcioprocentowy” spadek przestępczości. Problem polega na tym, że w ich przekonaniu są zwolnieni z angażowania się w obszarze objętym kamerami. Trudno uzyskać od policjantów szczegółowe statystyki w tym zakresie.

Policyjna prewencja

– nie w przypadku monitoringu

W policji wiele mówi się o prewencji, ale w przypadku monitoringu wizyjnego po-

licjanci zdają się nie dostrzegać, że może on faktycznie przeciwdziałać zagrożeniom. Sami na co dzień wykorzystują psychologię i znajomość mowy ciała, np. podczas przesłuchań, ale trudno im uwierzyć, że cywilny operator może wytypować sprawców i zauważyć zachowania odbiegające od normy. Niestety policjanci myślą o monitoringu głównie pod kątem nagrań. Z ich strony nie wychodzą propozycje, jak system ma aktywnie przeciwdziałać zagrożeniom.

Co dalej?

Mamy konflikt interesów. Miasto zatrudnia operatorów i każe im wykrywać każde zagrożenie. Po drugiej stronie są dyżurni, którzy mówią: nie zawracajcie nam głowy.

Operatorzy szybko zaczynają zadawać sobie pytanie, które przedsięwzięcie: **po co ja się staram?** Po co wykrywać zagrożenie jak najwcześniej, skoro radiowóz przyjedzie za 30 minut? Po co się wysilać, skoro od dyżurnego znów usłyszę, że dwóch pijanych to nic groźnego?

Dlaczego wymagać od operatorów uczciwej pracy, skoro z drugiej strony napotykać mur?

Policja nie może być hamulcowym w miejskim systemie CCTV, tym bardziej że nie ma chyba osiągnięć w tym zakresie. Nie znam skutecznego miejskiego systemu monitoringu wizyjnego zorganizowanego przez policjantów – o wiele lepiej wygląda to w przypadku urzędów miast lub straży miejskich. Policja korzysta z uprzywilejowanej pozycji wobec samorządów. Narzuca swoje rozwiązania, zasłania się brakami, najczęściej gdy nie ma dla niej alternatywy – straży miejskiej lub gdy urzędnicy nie mają wiedzy, jak zorganizować system monitoringu miasta. Widziałem, jak policjanci próbują projekt systemu opartego na kamerach obrotowych przekształcić w system wykrywający wypadki drogowe!

Potrzebna jest ustawa dotycząca funkcjonowania systemów monitoringu wizyjnego. Powinna zobowiązywać policję do zaangażowania w miejski system CCTV, ze wskazaniem – na poziomie projektu systemu – obszarów patrolowania, liczby patroli, wymaganego czasu dojazdu do zdarzenia, zasad współpracy policji z cywilnymi operatorami, sposobów oceny współpracy policji z miastem itd.

Dziś, kiedy nie ma ustawy, inicjatywa leży po stronie burmistrzów, prezyden-

tów miast, komendantów straży miejskich i kierowników wydziałów zarządzania kryzysowego. Powinni oni na nowo zdefiniować rolę policjantów w systemach CCTV. Po pierwsze, sami muszą wiedzieć czego chcą od policji. Po drugie, wydając setki tysięcy złotych na poprawę bezpieczeństwa, miasto zwiększa skuteczność policji i działa na rzecz jej wizerunku. Ma prawo zaproponować skuteczne rozwiązania, precyzyjnie ustalić zakres i zasady zaangażowania policji. Najczęściej będzie chodziło o lepszą organizację i komunikację. To dużo nie kosztuje – jest w zasięgu miast, i policjantów.

Miasto może przekonać policjantów, wskazując na korzyści z silniejszego zaangażowania w dozór wizyjny: skuteczne, bo ukierunkowane interwencje patroli policyjnych, lepsze wykorzystanie paliwa – więcej interwencji, dodatkowy sprzęt dla dyżurnych i komisariatów, GPS-y do radiowozów, niedublowanie się ze strażą miejską lub innym komisariatem, lepsze statystyki itd. Rozsądni komendanci kupią te pomysły.

Co i jak poprawić

• **wspólne szkolenia i procedury dla operatorów i dyżurnych/jasne cele dla systemu CCTV.** Operatorzy z dyżurnymi ustalają, jakie informacje powinny być podane przy zgłoszeniu. Razem tworzą procedurę zgłoszenia i zamknięcia zdarzenia. Spotykają się na wspólnych warsztatach – wymieniają się informacjami i doświadczeniami. Podczas szkoleń obie grupy poznają się – budują zaufanie, przestają widzieć siebie jako dwie odrębne grupy, rozumieją wspólny cel. To ułatwia codzienny, służbowy kontakt. Dyżurni mogą przekonać się, że cywile mogą być profesjonalistami. Szkolenie w klimacie „tego nie mamy, tego nie możemy” będzie nieskuteczne. Samorząd musi mieć jasną wizję tego, co chce osiągnąć.

• **lepsza komunikacja.** Bezpośrednia linia telefoniczna/radiowa, oznaczona jako priorytetowa dla dyżurnego. Sieć światłowodowa systemu CCTV umożliwia transmisję obrazu wyświetlanego na ekranie przed dyżurnym. Słuchawka z mikrofonem dla dyżurnego i operatorów zapewni szybką komunikację i wolne ręce, czyli swobodne wykonywanie różnych czynności

w czasie zdarzenia, np. otwarcie formatki, sięgnięcie po radio.

• **operatorzy prowadzą kamerę od wykrycia zdarzenia do jego zakończenia.** Operatorzy biegle znają sprzęt, bo codziennie na nim pracują. Znają procedury rejestracji

*Potrzebna jest
ustawa dotycząca
funkcjonowania
systemów monitoringu
wizyjnego*

*Burmistrzowie,
prezydenci miast,
komendanci straży
miejskich i kierownicy
wydziałów zarządzania
kryzysowego powinni
zdefiniować rolę
policjantów
w systemach CCTV*

i zabezpieczenia interwencji. Obserwacja i rejestracja to ich podstawowe zadania. Po wykryciu zdarzenia dyżurny dostaje obraz na swoje stanowisko, na monitor podglądowy. Nie dotyka joysticka! Dzięki bezpośredniej komunikacji może przekazać operatorowi, jak ma ustawić kamerę. Z biegiem czasu tych uwag będzie coraz mniej, ponieważ operatorzy i dyżurni nauczą się współpracować.

- **szkolenia dla policjantów** z zakresu proaktywnego wykorzystania systemu monitoringu wizyjnego. Z naciskiem na organizację, komunikację, rolę operatora, wykrywanie zdarzeń na postawie mowy ciała i ograniczenia systemu CCTV, by dyżurni rozumieli, na czym polega ich rola w systemie i powiązania z resztą personelu.
- **duże i średnie miasta: koordynator/oficer łącznikowy.** Częstochowa, mając 18 kamer, uznała, że potrzebne jest specjalne stanowisko koordynatora zdarzeń z monitoringu, ponieważ dyżurny straży miejskiej nie radzi sobie z nadmiarem obowiązków. W Wielkiej Brytanii, RPA, Australii w cywilnych Centrach Nadzoru pracują policyjni oficerowie łącznikowi. Podobnie jak w Polsce cywil-operator nie może dysponować patrolami, nie ma nieograniczonego dostępu do policyjnej

łączności. Oficer łącznikowy na miejscu weryfikuje sytuację, którą monitorują operatorzy, wyznacza patrol interwencyjny, podaje mu informacje. W przypadku dynamicznej sytuacji może natychmiast reagować – wysłać posiłki. Brytyjscy operatorzy chwalą sobie obecność oficera łącznikowego w Centrum Nadzoru, ponieważ policjanci dzielą się informacjami operacyjnymi, wiedzą o zdarzeniach, niebezpiecznych obszarach w mieście.

- **małe miasta: dyżurny nie prowadzi obserwacji.** 4 cywilne etaty operatorskie to przy kosztach systemu drobna kwota. Wystarczają, żeby zapewnić 24-godzinna obserwację. Potrzebne są wspólne procedury, szkolenia i regularna ocena współpracy operatorów z dyżurnymi.
- **dodatkowe patrole?** Na pewno patrole policji powinny być widoczne w miejscach, gdzie są kamery. Największym wrogiem skutecznego dozoru wizyjnego jest brak reakcji. Przystępcy błyskawicznie uczą się, że kamera ich „nie ugryzie”. Potrzebna jest dokładna analiza ilości i rodzajów zagrożeń dla każdego miasta. Wszystkich zagrożeń – nie tylko przestępstw, ale również drobnych wykroczeń i sytuacji, które są odbierane jako uciążliwe zagrożenia przez mieszkańców (np. grupki młodych ludzi przed sklepami po

zroku). Na tej podstawie określa się, czy są potrzebne dodatkowe patrole policji, straży miejskiej, czy może chodzi o lepsze ich rozlokowanie i koordynację.

Ciekawostka z Wielkiej Brytanii: radio policyjne dostępne dla operatorów

Cywilni operatorzy mają nasłuch radia policyjnego. W niektórych miastach mogą przekazywać informacje do policyjnych patroli. Słyszą, czy w mieście jest spokojnie, czy można oczekiwać wielu niebezpiecznych sytuacji i w jakich rejonach. Ustawiają odpowiednie kamery, gdy słyszą, że w ich zasięgu pojawiają się ścigane osoby. W przypadku telefonicznego zgłoszenia od mieszkańca operatorzy dzięki kamerom „są” na miejscu natychmiast – mogą obserwować i rejestrować przebieg zdarzenia, zanim przyjedzie patrol. Mogą kierować policjantów, gdy sprawcy przemieszczają się. Wskazują, kto jest sprawcą i kto ma skradzioną rzecz, nawet jeżeli przestępcy przekazywali ją między sobą. W przypadku bójek, gdy przyjeżdża policja, uczestnicy uspokajają się i udają, że nic się nie stało. Praktycznie niemożliwe jest wtedy, żeby policjanci w ciągu kilku sekund ustalili, kogo zatrzymać w pierwszej kolejności. Operatorzy mogą z łatwością wskazać, kto był napastnikiem, ponieważ obserwowali całe zdarzenie. □



SPECJALISTYCZNE SZKOLENIE ZABEZPIECZENIE MUZEÓW, OBIEKTÓW ZABYTKOWYCH I INNYCH OBIEKTÓW KULTURY

26-29 MARCA 2012 r.

Projektowanie, instalowanie i konserwacja zabezpieczeń elektronicznych w obiektach zabytkowych i innych obiektach gromadzących dobra kultury

Zaświadczenie o ukończeniu kursu wymagane zgodnie z par. 12 rozporządzenia w sprawie zasad zabezpieczenia zbiorów w muzeach przed pożarami, kradzieżami i innymi niebezpieczeństwami grożącymi zniszczeniem lub utratą muzealiów oraz sposobów przygotowania zbiorów do ewakuacji w razie zagrożenia (Dz.U. Nr 229, poz. 1528 z 2008 r.).

SZCZEGÓŁOWYCH INFORMACJI NA TEMAT KURSU UDZIELA NARODOWY INSTYTUT MUZEALNICTWA I OCHRONY ZBIORÓW

02-916 Warszawa, ul. Okrężna 9 (www.nimosz.pl)

Zainteresowanych prosimy o kontakt:

ROBERT PASIECZNY -tel. 22 651 53 00 w. 34; e-mail rpasieczny@nimosz.pl

O UCZESTNICTWIE DECYDUJE KOLEJNOŚĆ ZGŁOSZEŃ