Mjere sigurnosti na društvenim događanjima

Banović, Iva

Master's thesis / Diplomski rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, University Department for Forensic Sciences / Sveučilište u Splitu, Sveučilišni odjel za forenzične znanosti**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:227:418753

Rights / Prava: Attribution-NonCommercial 3.0 Unported/Imenovanje-Nekomercijalno 3.0

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-19**

SVEUČILIŠTE U SPLITU

SVEUČILIŠNI ODJEL ZA FORENZIČNE ZNANOSTI

Repository / Repozitorij:

Repository of University Department for Forensic Sciences

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

SVEUČILIŠNI ODJEL ZA

FORENZIČNE ZNANOSTI

FORENZIKA I NACIONALNE SIGURNOSTI

DIPLOMSKI RAD

MJERE SIGURNOSTI NA DRUŠTVENIM DOGAĐANJIMA

IVA BANOVIĆ

Split, rujan 2019.

SVEUČILIŠTE U SPLITU

SVEUČILIŠNI ODJEL ZA

FORENZIČNE ZNANOSTI

FORENZIKA I NACIONALNE SIGURNOSTI

DIPLOMSKI RAD

MJERE SIGURNOSTI NA DRUŠTVENIM DOGAĐANJIMA

MENTOR: prof. dr. sc. JOSIP KASUM

IVA BANOVIĆ

359/2016.

Split, rujan 2019.

Rad je izrađen u Splitu

pod nadzorom prof. dr. sc. Josipa Kasuma

u vremenskom razdoblju od 15. lipnja do 31. kolovoza 2019. godine.

Datum predaje diplmoskog rada: 10.rujna 2019.

Datum prihvaćanja rada: 16. rujna 2019.

Datum usmenog polaganja: 19.rujna 2019.

Povjerenstvo: 1. doc. dr. sc. Ana Jeličić
2. doc. dr. sc. Toni Perković
3. prof. dr. sc. Josip Kasum

SADRŽAJ:

1. UVOD 1
2. DRUŠTVENA DOGAĐANJA 2
   2.1. ZAKON O JAVNOM OKUPLJANJU 2
      2.1.1. ORGANIZIRANJE REDA I MIRA NA MIRNOM OKUPLJANJU I JAVNOM PROSVJEDU 5
      2.1.2. SIGURNOSNO OSOBLJE 5
      2.1.3. JAVNE PRIREDBE 7
      2.1.4. DRUGI OBLICI OKUPLJANJA 8
      2.1.5. KAZNENE ODREDBE 8
3. PRAVILNICI 10
   3.1. PRAVILNIK O SIGURNOSTI NA NOGOMETNIM UTAMKMICAMA 10
      3.1.1. SIGURNOSNO OSOBLJE I NJEGOVE ZADAĆE 12
   3.2. PRAVILNIK O OSPOSOBLJAVANJU OSOBA KOJE OBAVLJAJU POSLOVE REDARA NA ŠPORTSKIM NATJECANJIMA 18
   3.3. PRAVILNIK O RAZVRSTAVANJU, KATEGORIZACIJI I POSEBNIM STANDARDIMA UGOSTITELJSKIH OBJEKATA IZ SKUPINE HOTELI 18
4. TURIZAM I DOGAĐANJA 20
   4.1. KATEGORIZACIJA DOGAĐAJA 20
   4.2. MEGA DOGAĐAJI 22
5. SUVREMENI SUSTAVI TEHNIČKE ZAŠTITE U HOTELIMA 22
   5.1. GDPR U HOTELSKOM TURIZMU 24
   5.2. GDPR KAO IZAZOVI ZA HOTELE 25
   5.3. ZAŠTITARI U TURIZMU 25
   5.4. VAŽNOST POVEZIVANJA TURIZMA I SIGURNOSTI U HOTELIMA 29
      5.4.1. PROTUPOŽARNA ZAŠTITA 30
      5.4.2. ZAŠTITA OD KRAĐA 30
      5.4.3. SIGURNOST HRANE 31
      5.4.4. PROCEDURE I PROTOKOLI POSTUPANJA U IZVANREDNIM SITUACIJAMA 31
6. PRIMJER PROCEDURE POSTUPAKA U SLUČAJU PREPADA U HOTELU 32
7. ZAKLJUČAK 33
8. LITERATURA 34
9. SAŽETAK 35

10. ABSTRACT 36
11. ŽIVOTOPIS 37
12. IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI 38

1. UVOD

Društvena događanja situacije su okupljanja većeg broja ljudi. Društvena događanja različita su prema svojoj veličini, formi i sadržaju. Ona su uvijek organizirana s nekim ciljem i svrhom, primjerice kulturne proslave gdje spadaju festivali, koncerti, karnevali, zatim događanja povezana s poslovanjem i trgovinom poput različitih konvencija, sajmova, sastanaka, politička i državna događanja, sportska natjecanja te privatna događanja.

Iz kategorizacije društvenih događanja po formi vidljivo je kako se ljudi uvijek okupljaju s nekim ciljem. Ostvarivanje prava na javno okupljanje u Hrvatskoj, pravo je koje se u većini slučajeva primjenjuju bez većih poteškoća. Ipak treba obratiti pažnju na poneke nejasnoće čijom regulacijom bi se dodatno mogla unaprijediti sloboda okupljanja kao jedno od temeljnih ljudskih prava.

Prilikom organiziranja pojedinih događanja postoje razlike postupanja prema organizatorima, no ne na način da se pojedinim društvenim skupinama ograničavaju njihova prava. Naravno da pojedina okupljanja poput političkih skupova ili sportskih natjecanja, posebice utakmica visokog rizika, zahtijevaju ozbiljniju organizaciju i bolju pripremu. Mjere sigurnosti na društvenim događanjima u Republici Hrvatskoj opisuju se prvenstveno u Zakonu o javnom okupljanju.

Turizam događanja posljednjih godina intenzivno se razvija i u Hrvatskoj prateći svjetske trendove gdje moderan turist želi aktivan odmor i gdje je naglasak na doživljaju. Zbog toga je bitno staviti naglasak na povezanost turizma i sigurnosti. Svaki turist želi se osjećati sigurno na svom putovanju. Prilikom odabira destinacije svaki turist dobro će provjeriti sigurnosnu situaciju u zemlji koju planira posjetiti. Iako Hrvatska ne spada u rizične i opasne zemlje za odmor nužno je konstantno razvijati se u smjeru jačanja sustava sigurnosti i tehničke zaštite.

Naravno da važnu ulogu ima i hotelijerski sektor budući da su hoteli mjesta okupljanja i protoka mnoštva ljudi. Organizacija sigurnosti u hotelima uređena je Pravilnikom razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskim objekata iz skupine hoteli.

2. DRUŠTVENA DOGAĐANJA

Ljudi se oduvijek imaju potrebu okupljati. Okupljaju se iz neke svrhe ili s nekim ciljem. Ponekad su to svečane prigode, slavlja raznih vrsta, glazbene manifestacije. Naravno, često su to okupljana političke naravi ili one socijalne. U Republici Hrvatskoj jedno od temeljnih ljudskih prava i sloboda opisano je i stavljeno u zakonodavni okvir Zakonom o javnom okupljanju te određenim pravilnicima.

2.1. ZAKON O JAVNOM OKUPLJANJU

U Zakonu o javnom okupljanju u čl.1. se navodi „*Svatko ima pravo na javno okupljanje pod uvjetima utvrđenim ovim Zakonom*„.[1] Nadalje, u članku 2. definira se kako su javna okupljanja koja se koriste u smislu Zakona o javnom okupljanju mirna okupljanja i javni prosvjedi, javne priredbe i drugi oblici okupljanja.

Pravo na javno okupljanje u Hrvatskoj bitno je područje koje je potrebno kontinuirano pratiti čime bi se analiziralo stanje kao i ukazalo na moguće probleme. Bitno je pratiti njegov napredak budući se radi o Zakonu koji regulira jedno od temeljnih ljudskih prava i sloboda. Termin mirno okupljanje i javni prosvjed razlikuje se od ustavnog naziva javno okupljanje i mirni prosvjed. Različita terminologija korištena za istu vrstu okupljanja vidljiva je u različitim propisima i službenim dokumentima, stoga bi bilo uputno razmotriti mogućnost usklađivanja terminologije korištene u različitim zakonskim propisima (Ustav, Zakon o javnom okupljanju, Kazneni zakon). Time bi se zasigurno izbjegle nejasnoće i nepodudarnosti.

U članku 3. ovog Zakona navodi se kako se temeljem ovog Zakona mogu propisati ograničenja prava na javno okupljanje ukoliko su nužna za zaštitu sloboda i prava drugih ljudi, pravnog poretka, javnog morala i zdravlja. *„…Sloboda govora i javnog nastupa na javnom okupljanju ograničena je zabranom svakog pozivanja i poticanja na rat ili na uporabu nasilja, na nacionalnu , rasnu ili vjersku mržnju ili bilo koji oblik nesnošljivosti*.„[2]

[1] Zakon o javnom okupljanju, NN 128/99, 90/05, 139/05, 150/05, 82/11, 78/12, čl.1.
[2] Zakon o javnom okupljanju, NN 128/99, 90/05, 139/05, 150/05, 82/11, 78/12, čl. 3

Mirnim okupljanjem i javnim prosvjedom u smislu ovog zakona članka 4. podrazumijeva se svako organizirano okupljanje više od 20 ljudi. Razlozi održavanja mogu biti politički, nacionalni ili socijalni. Pojavljuje se i termin javne priredbe kojim se označavaju okupljanja organizirana radi ostvarivanja prihoda u okviru registrirane djelatnosti, a zahtjevaju posebne sigurnosne mjere (kao razlozi se ističu broj sudionika ili narav priredbe). Bitno je spomenuti redarstvene vlasti. *„Redarstvene vlasti dužne su štititi slobodu govora i javnog nastupa na mirnom okupljanju i javnom prosvjedu.„.*[3]

Redarstvene vlasti obavljaju zadaću sprječavanja ometanja ili onemogućavanja mirnog okupljanja i javnog prosvjeda. Ovlaštene su rabiti sredstva zaštite, kako tehnička tako i druga.

Slijedeći termin jest osoba organizator mirnog okupljanja ili javnog prosvjeda. Njime se označava pojedinac ili pravna osoba koja u skladu s odredbama Zakona o javnom okupljanju *„...priprema, ustrojava i nadzire održavanje mirnog okupljanja i javnog prosvjeda. Kada mirno okupljanje i prosvjed organizira skupina građana ili pravnih osoba , dužne su odrediti svoga zastupnika*.“[4]

Organizator ili njegov zastupnik zaduženi su za prijavu održavanja mirnog okupljanja ili javnog prosvjeda najmanje 5 dana prije početka održavanja mirnog okupljanja ili javnog prosvjeda policijskoj upravi na čijem se području planira održati mirno okupljanje ili javni prosvjed. Ukoliko postoje opravdani razlozi za to, dopušteno je podnijeti prijavu 48 sati prije početka.

Obrazac za prijavu okupljanja dostupan je on line na web stranicama policijske uprave. U obrascu su sadržani, prema članku 8. ovoga zakona, svrha, mjesto, dan i vrijeme održavanja mirnog okupljanja ili javnog prosvjeda, podaci o organizatoru (zastupniku), osobni podaci voditelja mirnog okupljanja ili javnog prosvjeda, broj redara i predviđeni broj sudionika. Organizator okupljanja obrazac dostavlja osobno u policijsku postaju. Način dostave prijave nije specificiran zakonom. U praksi ne postoji mogućnost prijaviti ga on line niti dostaviti poštom, elektroničkom poštom ili faksom. Zakon bi trebao specificirati način prijave mirnog okupljanja ili javnog prosvjeda, te omogućiti mogućnost prijave na navedene načine. Uvođenjem on line sustava za prijavu pojednostavila bi se procedura vezana uz ostvarivanje ovog temeljnog građanskog prava.

[3] Zakon o javnom okupljanju, NN 128/99, 90/05, 139/05, 150/05, 82/11, 78/12,čl. 5
[4] Zakon o javnom okupljanju, NN 128/99, 90/05, 139/05, 150/05, 82/11, 78/12 , čl.6

Važnu ulogu imaju lokalne vlasti putem pravila koja se odnose na korištenje javnog prostora. Tako organizator treba uzeti u obzir i lokalne propise. Uz prijavu okupljanja policijskoj upravi treba podnijeti zahtjev za odobrenjem korištenja javnog prostora lokalnim vlastima. Organizator dolazi osobno u ured tijela lokalne samouprave kako bi ishodio dozvolu. On line obrazac ne postoji. Takav dugotrajan postupak mogao bi rezultirati odvraćanjem od organizacije javnih okupljanja, posebno kada se organiziraju u kratkom vremenu.

Odobrenje tijela lokalne vlasti potrebno je radi korištenja javnih površina i prometnica za potrebe javnog okupljanja. Iz toga je razvidno kako lokalne vlasti imaju važnu ulogu u bitnim sastavnicama javnog okupljanja kao što su zaustavljanje prometa, postavljanje pozornice i druge infrastrukture.

Postupak obavještavanja nadležnih gradskih tijela nije opisan i nije javno dostupan. Sve informacije pružaju se osobno i to u skladu sa specifičnošću pojedinog okupljanja. Organizator za informacije i upute o procesu prijave dolazi u prostorije tijela lokalnih vlasti.

Malo je slučajeva u praksi gdje je tijelo lokalne vlasti zahtjev organizatora okupljanja za korištenje javnih površina odbilo. Razlozi za to najčešće su kratak rok prijave tijekom kojeg se zahtjev administrativno ne može obraditi kao i istodobno održavanje više manifestacija na istome mjestu. Značajnu prepreku prava na javno okupljanje predstavlja činjenica kako su javni prostori najčešće unaprijed rezervirani za održavanje komercijalnih manifestacija pa to dovodi do nemogućnosti organiziranja okupljanja povezanih s aktualnim događanjima.

Iskustva organizatora okupljanja često se opisuju kao dugotrajna i birokratizirana. Događa se, u nekim slučajevima, da se zahtjev nije obradio na vrijeme pa su prosvjedi održani bez dozvole, a dozvola je dobivena retroaktivno. Zato bi postupak ishođenja dozvole trebao biti što jednostavni i brži kako ne bi prevelike birokratske prepreke ometale ostvarivanje prava na javno okupljanje, što upozorava i Venecijanska komisija u smjernicama.

U članku 10. navodi se kako se mirno okupljanje ili javni prosvjed mogu održavati na svakom za to prikladnom mjestu. U članku 11. ovog Zakona navedene su iznimke. Tako se prikladnim prostorom ne smatra blizina bolnice, kada bi se remetio mir bolesnicima te prolaz vozila hitne pomoći, blizina dječjih vrtića ili škola dok se u njima nalaze djeca, nacionalnim parkovima i zaštićenim parkovima, na auto-cestama i magistralama te drugim mjestima ukoliko bi vrijeme, broj sudionika ili narav okupljanja remetilo kretanje i rad većeg broja građana. Nije dozvoljeno okupljanje bliže od 10 metara objektima gdje se nalazi Hrvatski sabor i Vlada

Republike Hrvatske, te ne manje od 20 metara od Ustavnog suda Republike Hrvatske. Broj sudionika na ovim prostorima ne smije biti veći od 1500 sudionika, te je vrijeme ograničeno od 08:00 do 22:00 sata.

Izuzetak čini održavanje mirnih okupljanja ili javnih prosvjeda na Trgu Francuske Republike gdje nije potrebno prijavljivanje održavanja.

2.1.1. ORGANIZIRANJE REDA I MIRA NA MIRNOM OKUPLJANJU I JAVNOM PROSVJEDU

Osiguranje reda i mira na mirnom okupljanju i javnom prosvjedu opisuje se člankom 16.: *„Organizator je dužan osigurati red i mir na mirnom okupljanju i javnom prosvjedu. Organizator je dužan osigurati dovoljan broj redara. Organizator može obavljanje redarskih poslova povjeriti trgovačkom društvu registriranom za obavljanje zaštitarske djelatnosti.“*[5]

Policijska uprava zadužena je za održavanje reda i mira na prostorima uz mjesto održavanja mirnog okupljanja i javnog prosvjeda. Nije dozvoljeno da sudionici mirnog okupljanja i pasivnog prosvjeda budu naoružani i čine štetu. Organizator mora omogućiti prolaz vozilima policije, hitne pomoći, vatrogasnim vozilima i vozilu istražnog suca, kako se navodi u članku 7. ovog Zakona.

Uz zabranu nošenja oružja, zabranjuje se nositi predmete koji bi bili pogodni za nanošenje ozljeda te alkoholna pića.

2.1.2. SIGURNOSNO OSOBLJE

U članku 19. spominje se osoba redar. Radi se o osobi koja obavlja poslove održavanja reda i mira. On tijekom obavljanja svoga posla ima dužnost štititi sudionike mirnog okupljanja i javnog prosvjeda kao i imovinu koja se nalazi na prostoru na kojem se održavaju mirno okupljanje i javni prosvjed.

[5] Zakon o javnom okupljanju, NN 128/99, 90/05, 139/05, 150/05, 82/11, 78/12, čl.16

Redar je dužan zadržati i odmah predati policiji sudionika mirnog okupljanja i javnog prosvjeda kao i osobu koja se kreće prema mjestu održavanja mirnog okupljanja i javnog prosvjeda, a koja nosi oružje ili predmete pogodne za nanošenje ozljeda.

Redar za vrijeme obavljanja poslova održavanja reda i mira ima pravo:

- pregledati osobu koja ulazi u prostor na kojem se održava mirno okupljanje i javni prosvjed te sukladno pravilima organizatora, prema potrebi privremeno oduzeti predmete pogodne za nanošenje ozljeda, osim onih iz članka 18. stavka 1. ovoga Zakona,

- zabraniti ulazak u prostor iz podstavka 1. ovoga stavka osobi za koju prosudi da bi mogla remetiti red i mir, a osobito osobi u stanju opijenosti,

- usmjeravati kretanje sudionika mirnog okupljanja i javnog prosvjeda,

- isključiti osobu koja remeti red i mir,

- zadržati osobu koja teže remeti red i mir i odmah je predati policiji.

U članku 20. je određeno kako redar mora nositi jasno vidljivu naznaku na svojoj odjeći s natpisom „redar“.

U članku 21. spominje se osoba voditelj *mirnog okupljanja i javnog prosvjeda*. Njegov posao je nadziranje mirnog okupljanja i javnog prosvjed kao i usmjeravanje redara. Dužan je poduzeti potrebite mjere kako bi osigurao red i mir na mirnom okupljanju i javnom prosvjedu. Ako nastupi zbiljska i izravna pogibelj od nasilja on je dužan prekinuti mirno okupljanje i javni prosvjed.

U članku 22. određeno je kako ovlaštena osoba Ministarstva unutarnjih poslova ima ovlasti spriječiti odnosno prekinuti mirno okupljanje i javi prosvjed ako nije prijavljen ili je zabranjen te slučajevima održavanja na mjestu koje nije navedeno u prijavi, ako je broj sudionika veći od 1500 osoba, kao i ako je netko od sudionika naoružan. Također nije dozvoljeno niti pozivanje ili poticanje na rat ili uporabu nasilja, na nacionalnu, vjersku, rasnu mržnju ili drugi oblik nesnošljivosti. U slučajeve kada ovlaštena osoba može i ima ovlast spriječiti ili prekinuti mirno okupljanje i javni prosvjed ulazi i situacija u kojoj redari ne mogu održavati red, te ukoliko postoji zbiljska i izravna opasnost za zdravlje sudionika ili drugih osoba.

2.1.3. JAVNE PRIREDBE

U članku 24. ovog zakona određeno je mjesto organiziranja javne priredbe:

Javne priredbe organizirane su na otvorenom i/ili zatvorenom prostoru, namijenjenom ili prikladnom za održavanje priredbe. U članku 25. određuje se „*Organizator javne priredbe je pojedinac ili pravna osoba koja u skladu s odredbama ovoga Zakona prijavljuje javnu priredbu.“* Javne priredbe potrebno je prijaviti najkasnije 7 dana prije početka održavanja. Prijava se podnosi policijskoj upravi a na čijem području se javna priredba planira održati.

„Prijava javne priredbe sadrži:

- *ime i prezime, jedinstveni matični broj građanina, odnosno naziv i sjedište organizatora te osobne podatke odgovorne osobe organizatora,*

- *podatke o voditelju javne priredbe, ustroju redarske službe i broju redara,*

- *svrhu, mjesto, dan i vrijeme održavanja javne priredbe,*

- *mjere osiguranja reda i mira,*

- *prosudbu o broju sudionika.“*[6]

Policijska uprava određuje postojanje uvjeta za održavanje javne priredbe na temelju prijave organizatora te sigurnosnih okolnosti. Ukoliko je potrebno policijska uprava u suradnji s organizatorom utvrđuje provedbu dodatnih mjera osiguranja ili dopune redarske službe. (čl.27.)

U članku 28. određeno je kako načelnik policijske uprave zabranjuje održavanje javne priredbe ako:

1. nije pravodobno i uredno prijavljena,

2. organizator ne provede mjere iz članka 27. stavka 2. i 3. ovoga Zakona,

3. je prijavljena na prostorima koji nisu namijenjeni ili prikladni za održavanje javne priredbe,

4. postoji na razlozima utemeljena vjerojatnost da bi održavanje javne priredbe dovelo do izravne i zbiljske pogibelji po interese i sigurnost Republike Hrvatske te od nasilja i drugih

[6] Zakon o javnom okupljanju, NN 128/99, 90/05, 139/05, 150/05, 82/11, 78/12,čl. 24.

oblika ozbiljnog remećenja javnog reda i mira, težeg kršenja javnog morala ili ozbiljnog ugrožavanja okoliša i zdravlja ljudi.

2.1.4. DRUGI OBLICI OKUPLJANJA

U glavi IV. spominje se kako se drugi oblici okupljanja ne prijavljuju.

Iznimno od stavka 1. članka 33. „*Prijavljuju se drugi oblici okupljanja koji, s obzirom na predmnijevani broj sudionika ili narav okupljanja, zahtijevaju poduzimanje posebnih sigurnosnih mjera izvan redovite djelatnosti mjesno ovlaštene policijske uprave.*“[7]

2.1.5. KAZNENE ODREDBE

Člankom 34. određuje se: *„Novčanom kaznom od 5.000,00 do 20.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj:*

1. osoba koja organizira mirno okupljanje ili javni prosvjed bez prijave kada je prijavljivanje obvezatno (članak 7. stavak 1.),

2. organizator koji održava mirno okupljanje i javni prosvjed na mjestima utvrđenim člankom 11. ovoga Zakona ili izvan mjesta utvrđenog odlukom iz članka 12. stavka 1. ovoga Zakona,

3. organizator koji unatoč zabrani održi mirno okupljanje i javni prosvjed (članak 14.),

4. organizator koji nije poduzeo mjere osiguranja reda i mira na mirnom okupljanju i javnom prosvjedu (članak 16. i članak 17.),

5. organizator koji organizira druge oblike okupljanja bez prijave kada je prijavljivanje obvezatno (članak 33. stavak 2.). „[8]

Člankom 35. određuje se: „*Novčanom kaznom od 2.000,00 do 5.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj voditelj koji:*

1. ne poduzme potrebite mjere poradi osiguranja reda i mira na mirnom okupljanju i javnom prosvjedu (članak 18. i članak 21. stavak 2.),

[7] Zakon o javnom okupljanju, NN 128/99, 90/05, 139/05, 150/05, 82/11, 78/12,čl.33.
[8] Zakon o javnom okupljanju, NN 128/99, 90/05, 139/05, 150/05, 82/11, 78/12,čl.34.

2. ne prekine mirno okupljanje i javni prosvjed kada nastupi zbiljska i izravna pogibelj od nasilja (članak 21. stavak 3.),

3. na zahtjev ovlaštene službene osobe ne prekine mirno okupljanje i javni prosvjed (članak 23.).[9]

Člankom 36. propisana je kazna od 20.000,00 do 50.000,00 kuna za prekršaj ukoliko osoba organizira javnu priredbu bez prijave a trebala je prijaviti, kao i organizator koji organizira javnu priredbu unatoč zabrani.

Člankom 37. propisana je novčana kazna od 1.000,00 do 3.000,00 kuna osobi koja na javnom okupljanju ili na putu njegova održavanja nosi oružje ili predmete koji mogu nanijeti ozljede kao i alkoholna pića kao i ona koja na javnom okupljanju nosi odoru, dijelove odore, odjeću, oznake ili druga obilježja kojima se poziva ili potiče na rat ili uporabu nasilja, na nacionalnu, rasnu ili vjersku mržnju ili bilo koji oblik nesnošljivosti (članak 18. stavak 2.).

[9] Zakon o javnom okupljanju, NN 128/99, 90/05, 139/05, 150/05, 82/11, 78/12,čl.35

3. PRAVILNICI

Pravilnicima su uređene pojedine situacije vezane uz održavanje raznih događaja poput sportskih natjecanja.

3.1.PRAVILNIK O SIGURNOSTI NA NOGOMETNIM UTAMKMICAMA

Usvajanjem ovog pravilnika HNS se stavlja u aktivnu poziciju u odnosu na problematiku navijanja kao i nasilja na nogometnim utakmicama. Ovim Pravilnikom, kako je navedeno u uvodu, ocrtavaju se područja obaveze za nogometne klubove: zaštita terena za igru i uvjeti po kojima se mogu uklanjati ograde tribina prema igralištu, područja za gledatelje, ugradnja sustava za video nadzor, ugradnja uređaja za kontrolu ulaska, prodaja i zaštita ulaznica, uvjeti za točenje alkoholnih i bezalkoholnih pića i ostalo. U članku 1. određeno je kako se Pravilnik primjenjuje za sva natjecanja u organizaciji HNS, kao i za utakmice koje se odigravaju na prostoru RH za koje je HNS izdao pisanu suglasnost. Ovim se Pravilnikom obuhvaćaju organizacijske mjere kao i one kojima je za cilj osiguranje reda i sigurnosti na stadionu prije, tijekom i nakon utakmice. Svrha se definira u članku 2.ovog Pravilnika, a njena bit leži u zaštiti i sigurnosti svih prisutnih osoba na i oko stadiona.

Za održavanje reda i sigurnosti u i oko športskog objekta angažira se posebno osposobljena osoba, odnosno redar. Redar je osoba koja je zadužena za poslove održavanja reda i mira prilikom utakmica kako u, tako i oko stadiona. Ostale mjere sigurnosti kao bitne se navodi video nadzor. Televizijski sustav zatvorenog kruga, odnosno video nadzor vrši se fiksnim kamerama koje nadgledaju gledatelje, prilaz i ulaz u stadion. Njima se nadziru sva područja u i oko stadiona. Kontrola prostorija vršena je od osoba koje imaju ukupnu odgovornost za sveukupna pitanja zaštite i sigurnosti vezanih za utakmicu. Sustav rasvjete za slučajeve nužde osigurava da se u slučaju nestanka električne energije zadrži osvjetljenje. Ono služi kako bi se u takvom slučaju osigurala osvijetljenost i vidljivost svih izlaza i evakuacijskih putova, sve kako bi se gledateljima jamčila sigurnost i zaštita. Razglas služi kako bi se pravovremeno izdale poruke i obavijesti u slučaju nužde svim gledateljima. Osobe koje čine sigurnosno osoblje su policajci, zaštitari i redari, te druga tijela javne vlasti kojima je zadaća osiguranje mira i reda.

U pogledu osnovnih načela navedeno je kako stadion /športski objekt može biti korišten samo ukoliko njegovo strukturalno i tehničko stanje ispunjava sigurnosne zahtjeve. Kapacitet stadiona bitno je načelo, on uvijek mora odgovarati maksimalnom sigurnosnom kapacitetu. Na stadion iz razumljivih razloga nije dozvoljeno nošenje oružja ili drugih opasnih predmeta, kao niti rasističke ili agresivne natpise i lasere.

Kao važna mjera za zaštitu sigurnosti određeni su parametri stadiona, ulazne rampe i kontrolne točke kao i parametri oko terena za igru, ulaz na teren za igru u slučaju nužde, te ulaz za igrače. Time se teren štiti od upada neovlaštenih osoba, ograda mora biti visine 2.20 metara, a može biti uklonjena samo ukoliko su ispunjene druge mjere poput video nadzora i organizacijskih mjere.

Evakuacija gledatelja na stadionu provodi se prema planu evakuacije koji sačinjava organizator športskog natjecanja a ne smije biti stariji od godinu dana.

Sektori za navijače dviju suprotnih timova trebaju biti što je moguće više udaljeni. Sigurnosne pregrade moraju biti podignute u sektorima stadiona u kojima se nalaze stajaća mjesta. Stepenice i izlazi u slučaju nužde trebaju biti jasno označeni svjetlećom i žarkom bojom.

U članku 10. navode se prostorije za snage sigurnosti i televizijsko nadgledanje. Prostorije trebaju biti osigurane za sastanke, a treba postojati i dovoljan prostor za sva moguće potrebna vozila. Stadionska kontrolna prostorija mora postojati, a ona služi za prvu pomoć i situacije koje zahtjevaju hitnost, kao i za policiju, redare i vatrogasce. Svima njima treba biti osigurana stadionska kontrolna prostorija. Nužno je da ima pogled na tribine i druga područja interesa.

U članku 10. Pravilnika određuje se kako pristupne ceste te ulaz/izlaz za momčad i službene osobe treba biti odvojen od onih za gledatelje.

Ukoliko stadion ima veliki semafor, on može biti korišten prije, za vrijeme i nakon utakmice. Na semaforu se ne smiju prikazivati sadržaji koji bi mogli uznemiravati gledatelje kao niti scene nasilja ili drugog oblika ponašanja koje nije poželjno, a narušava prava pojedinaca, grupe ili nacije.

Stadion treba imati razglas, a razglasom obuhvaćeni trebaju biti ulaz/izlaz, ulazne rampe i mjesta za provjeru ulaznica kao i mjesta okupljanja. Bitno je osigurati da sve objave budu razgovijetne i čujne u svakom trenutku. Treba biti osigurano da se poruke automatski objavljuju najjačom glasnoćom odnosno razinom zvuka. Sustav mora imati prekidač za hitne

slučajeve. Za situacije osiguranja reda i mira na razglasu ne smiju biti objavljivane poruke koje bi širile političku propagandu, poruke u kojima bi se podržavala domaća momčad ali i bilo koji oblik diskriminacije gostujuće momčadi. Agregat nužno mora postojati kako bi se u slučaju nestanka električne energije osigurala funkcija razglasa. Također, policijskoj kontroli treba biti osigurano preuzimanje razglasa u hitnim slučajevima.

Telefonske instalacije su bitne radi rada kontrolnog centra. Kontrolni centar uprave događajima i službe sigurnosti trebaju biti opremljeni internom telefonskom mrežom. Preporučljivo je da postoje telefonske linije i na drugim važnim mjestima na stadionu.

Bitne stavka jest sigurnost od požara. Vatra je jedan od najvećih sigurnosnih rizika na stadionu. Preventivnim mjerama poput uklanjanja izvora zapaljenja, osiguranja protupožarnih vrata i mjerama predostrožnosti smanjuje se rizik. Hidranti priključci moraju biti osigurani na mjestima koje je označila vatrogasna služba, kao i uređaji za gašenje požara koji ujedno trebaju biti naznačeni jasno.

Za pružanje prve pomoći zdravstvenoj službi trebaju biti osigurane prikladne prostorije za pružanje prve pomoći gledateljima ili svakoj drugoj osobi.

3.1.1. SIGURNOSNO OSOBLJE I NJEGOVE ZADAĆE

Člankom 18. se iznosi osnovno načelo*: „Klubovi organizatori športskog natjecanja su dužni procijeniti mogućnost izbijanja nereda i nasilja na športskom natjecanju i poduzeti mjere radi njihovog sprečavanja i suzbijanja. Da bi bilo moguće ispuniti zakonske obaveze, kao i kontinuirano i kvalitetno obavljati poslove sigurnosti za HNS, udruženjima koja vode natjecanja, kao i za klubove koji sudjeluju u istima, propisuje se obaveza postavljenja sigurnosnog osoblja i načina odabira sigurnosnog osoblja od strane klubova organizatora nogometnih natjecanja*.“[10]

Hrvatski nogometni savez, te svako tijelo - udruženje HNS-a koje rukovodi natjecanjem 1, 2, 3 i 4 HNL, kao i svaki klub 1 i 2 HNL moraju imenovati povjerenika za sigurnost. Da bi određena osoba mogla obavljati taj važan zadatak mora imati iskustva u radu s javnim vlastima i policijskim službama te predznanje o pitanjima vezanima uz organizaciju utakmice,

[10] Pravilnik o sigurnosti na nogometnim utakmicama,čl.18.

nadgledanje gledatelja i o svim drugim pitanjima koji se odnose na poslove sigurnosti i reda tijekom javne športske priredbe. Povjerenik za sigurnost treba:

- održavati kontakte s policijskim vlastima, službama za hitne slučajeve i predstavnicima navijača,

- odgovoran je za procjenjivanje i izvješćivanje izvanrednim incidentima prije, tijekom ili nakon utakmice koji na bilo koji način utječu na zaštitu i sigurnost,

- ocjenjivati postojanje rizika, te poduzeti mjere koje su u koordinaciji s onima koje poduzima policija, službe za hitne slučajeve, javne vlasti i svi drugi subjekti uključeni u menadžment događanja.

Potencijalne ugroze bile bi:

- političke tenzije na nacionalnoj, lokalnoj ili klupskoj razini

- terorističke prijetnje

- neprijateljstva između klubova ili njihovih navijači

- navijači koji su dobro poznati po korištenju pirotehničkih sredstava ili bilo kojih drugih opasnih predmeta, uključujući lasere

- mogućnost korištenja rasističkih ili agresivnih izraza, natpisa ili ponašanja.

Zbog toga je bitno imati pripremljenu pisanu prosudbu sigurnosti za pojedine stadione. Ona ne smije biti starija od godinu dana i treba obuhvatiti niz postupaka za izbjegavanje incidenata koji mogu djelovati na sigurnost gledatelja ili poremetiti redovno stanje, kao i postupke ako do takvih incidenata dođe. Naravno da na prosudbu o sigurnosti utjecaj ima struktura mjesta odigravanja, sigurnosna oprema, kontrola mnoštva i poslovi u vezi ulaznica. U nekim slučajevima pojedini incidenti mogu zahtijevati evakuaciju mjesta odigravanja. Prosudbe sigurnosti stadiona i planovi evakuacije trebaju biti testirani i ažurirani, upute trebaju biti jasno izdate kao i osmišljen program treniranja i edukacije redarske službe stadiona.

Povjerenik za sigurnost HNS-a i povjerenici za sigurnost klubova I i II HNL vode evidenciju o osobama kojima je izrečena mjera zabrane prisustvovanja športskim natjecanjima bilo na prostoru Republike Hrvatske, bilo u inozemstvu. Povjerenik za sigurnost HNS-a osim vođenja evidencije o osobama kojima je izrečena mjera zabrane odlaska na športska natjecanja je

dužan o izricanju i trajanju iste obavijestiti organizatora športskog natjecanja, zatim ugovornog distributera ulaznica, te klub na čije se utakmice zabrana odnosi, kao i klub navijača, a sve da bi se ispunila zakonska obaveza sprečavanja kupnje ulaznica i onemogućavanje dolaska na utakmicu osobe kojoj je mjera zabrane izrečena.

Članak 21. ovog Pravilnika određuje obvezu postojanja redarske službe te daje mjerila za određivanje broja redara. *„Klub organizator nogometnog natjecanja, ovisno o stupnju natjecanja, vrsti športskog objekta, očekivanom broju gledatelja, te ocjeni opasnosti za izbijanje nereda i nasilja, mora na nogometnom natjecanju imati redarsku službu s dovoljnim brojem redara – muških i ženskih zaposlenika*."[11] Redarsku službu čine:

- zaposlenici organizatora športskog natjecanja

- redari dragovoljci

- članovi klubova navijača (osposobljeni za obavljanje poslova redara na športskom natjecanju) „*Organizator športskog natjecanja može za poslove redarske službe koristiti čuvare i zaštitare koji imaju odobrenje (licenciju) za obavljanje poslova privatne zaštite, a svi drugi koje organizator koristi za poslove redarske službe moraju imati ispunjene uvjete sukladno Pravilniku o osposobljavanju osoba koje obavljaju poslove redara na športskim natjecanjima koje propisuje Ministar nadležan za unutarnje poslove u RH. „*[12]

U slučaju da klub organizator odluči angažirati redare iz vanjske sigurnosne tvrtke, neophodno je zaključiti odgovarajući ugovor. Ugovor treba posebice obuhvaćati sljedeće:

- zadatke redarske službe i djelokrug poslova

- pozicije koje treba popuniti, raspored osoblja i vrijeme potrebno za obavljanje zadataka

- prava i dužnosti redara u odnosu na posjetitelje stadiona

- broj i profil osoblja koje treba angažirati kao i detalje o njihovom iskustvu i osobnim kvalifikacijama

-organizaciju timova redara, organizacijsku strukturu te identifikaciju (odjeću) redara.

Mjerila za određivanje minimalnog broja redara računaju se na način da broj redara za utakmicu bude 1:150 na svakog gledatelja za kojeg se prosuđuje da će biti nazočan na

[11] Pravilnik o sigurnosti na nogometnim utakmicama,čl.21.
[12] Pravilnik o sigurnosti na nogometnim utakmicama,čl.21

utakmici do 50% popunjenosti potvrđenog kapaciteta stadiona. Ukoliko će posjećenost biti veća od 50% postojećeg kapaciteta onda se računa 1:100 redara na broj gledatelja. Broj redara za utakmicu visokog rizika je 1:100 za sektore u kojima su gledatelji te se uz taj broj pridodaje broj ljudi zadužen za čuvanje vrata za evakuaciju prema terenu. Za utakmice 3 i 4 lige i niža natjecanja, kao i za utakmice 1/32 finala i niža natjecanja Hrvatskog nogometnog kupa savezi/klubovi organizatori će sukladno sigurnosnim prosudbama, stadionskoj infrastrukturi, pretpostavljenom broju posjetitelja samostalno predlagati broj redara na utakmici.

„Klub organizator športskog natjecanja dužan je na zahtjev nadležnog policijskog tijela povećati broj redara kada to tijelo procijeni da planirani broj redara ne jamči sigurnost na športskom natjecanju. Redari moraju na odjeći imati vidljivo istaknutu oznaku ili natpis koji označava da su pripadnici redarske službe, pri čemu redari koji su zaposlenici trgovačkih društava koje obavljaju djelatnost privatne zaštite moraju nositi odoru i iskaznicu.“[13]

Člankom 22. opisane su zadaće redara na športskim natjecanjima: „*Za obavljanje poslova sigurnosti redari na nogometnim utakmicama mogu biti osobe koje ispunjavaju uvjete sukladno odredbama Zakona o sprečavanju nereda na športskim natjecanjima, kao i drugim zakonskim aktima i pravilnicima, a dužnosti su im sljedeće:*

-obavljanje sigurnosnih provjera na ulaznim točkama vanjskog i unutarnjeg perimetra kao i svih drugih područja bez pristupa opće javnost

- zaštita ključnih područja (npr. ulazne rampe, prodajne točke, svlačionice momčadi i sudaca, prostorije i područja za VIP osobe kao i vozila tih osoba i predstavnika medija zajedno s njihovom tehničkom opremom)

- nadgledanje i pregled gostiju na stadionu i njihovih osobnih stvari na ulaznim točkama i unutar samog stadiona

-onemogućavanje pristupa športskom objektu svakoj osobi koja ne pristane na pregled - uklanjanje, spremanje i moguće vraćanje bilo kakvih predmeta koji su zabranjeni unutar stadiona zbog pravnih ograničenja ili stadionskih propisa

[13] Pravilnik o sigurnosti na nogometnim utakmicama.čl.21.

- osigurati da sva ulazna i izlazna mjesta, kao i putovi do izlaza u slučaju nužde ostanu prohodni, osigurati odgovarajući broj redara na ulaznim i izlaznim mjestima, kao i na izlaznim mjestima u slučaju nužde u sektorima gledatelja

-kontrola protoka vozila i pješaka unutar granica stadiona, štititi sudionike športskog natjecanja te imovinu koja se nalazi u športskom objektu, utvrditi posjeduje li osoba ulaznicu ili drugu odgovarajuću ispravu izdanu od strane organizatora te spriječiti neovlašten ulazak u športski objekt

- utvrditi posjeduje li osoba koja ulazi ili se nalazi na športskom objektu alkoholna pića, opojnu drogu, pirotehnička sredstva, oružje ili druge predmete pogodne za nanošenje ozljeda ili za stvaranje nereda i nasilja te takve predmete privremeno oduzeti utvrditi posjeduje li osoba koja ulazi ili se nalazi u športskom objektu transparente, zastave, simbole i sl. kojima se iskazuje ili potiče mržnja ili nasilje na temelju rasne, nacionalne, regionalne ili vjerske pripadnosti ili neke druge posebnosti i privremeno oduzeti takve predmete

- zabraniti pristup u športski objekt osobi koja je u alkoholiziranom stanju iznad 0,8 g/kg alkohola u krvi, odnosno odgovarajući iznos miligrama u litri izdahnutog zraka ili pod utjecajem opojne droge, ili koja pokušava unijeti u športski objekt alkohol, opojnu drogu, pirotehnička sredstva, oružje ili druge predmete pogodne za nanošenje ozljeda ili za stvaranje nereda i nasilja.„[14]

Obavještavanje policije o svim zakonski kažnjivim incidentima te o svim incidentima koji mogu predstavljati opasnost za sigurnost u slučajevima kada sami nisu u mogućnosti odmah otkloniti opasnost.

Članak 23. propisuje obveze postojanja grupe za vezu kao i obvezu utvrđivanja mjesta za sastanak u okviru stadiona gdje se grupa sastaje u ozbiljnim i hitnim slučajevima, te način pozivanja na sastanak putem razglasa (kodirani znak).

Bitno je spomenuti i članak 27. koji se utvrđuju mjere za sprječavanje krivotvorenja i preprodaje ulaznica. Takva mjera se može sastojati u ograničavanju broja ulaznica koje se prodaju po osobi, te davanja osobnih podataka pri kupnji istih. Sigurnosno osoblje na dužnosti u i okolici stadiona mora dobro poznavati ove mjere, kako bi se provela brza identifikacija krivotvorenih ulaznica. "*Čim organizator utakmice sazna da bi krivotvorene ulaznice mogle*

[14] Pravilnik o sigurnosti na nogometnim utakmicama,čl.22

biti u opticaju, mora kontaktirati policiju i/ili druge organe vlasti, kako bi se dogovorila strategija za rješavanje ovog problema.“

Člankom 30. se propisuje obveza suradnje sa tijelima javne vlasti. „*Organizator utakmice mora konzultirati odnosne organe javne vlasti kako bi se osiguralo da će se primjenjivati mjere propisane ovim pravilnikom.*„[15]

Organizacijske i operativne mjere propisane su između ostalog i člankom 34. gdje je određen broj i kvalifikacija osoba koje su zadužene za pružanje prve pomoći gledateljima. Oni moraju biti odobreni od organa nadležnih vlasti koje podređuju broj ambulantnih kola koja trebaju biti na stadionu tijekom utakmice. Osobe zadužene za pružanje prve pomoći moraju biti lako prepoznatljive.

Nadalje, člankom 35**.** se zahtijeva od organizatora suradnja s lokalnom policijom kako bi se osigurala zaštita gostujuće momčadi i službenih osoba u njihovom hotelu i kada putuju na i sa treninga.

Pregledavanje gledatelja propisano je u članku 40. „*Gledatelje će u početku pregledavati sigurnosno osoblje na ogradi vanjskog parametra, ukoliko takva postoji, ili na vanjskom kordonu kojeg formira sigurnosno osoblje u slučaju mjesta odigravanja koja nemaju ogradu vanjskog perimetra, da bi se osiguralo da samo gledatelji s ulaznicama prilaze rampama, i obaviti će se prvi pregledi kako bi se spriječilo unošenje zabranjenih predmeta i supstanci u stadion.“*[16]

Pregledi i pretraživanja moraju bit obavljeni razumno i učinkovito, kako bi se osiguralo da se gledatelje ne pregledava više od jedanput i da sami pregledi ne dovedu do nepotrebnih zastoja ili proizvedu nepotrebne tenzije. Pripadnik sigurnosnog osoblja istoga spola može pregledati samo gledatelja svoga spola.

Spominju se također i utakmice visokog rizika. Povjerenik za sigurnost HNS-a na osnovi kriterija navedenih u prvom stavku ovog članka Pravilnika, te na osnovu prijedloga rukovoditelja/povjerenika pojedinih natjecanja HNS-a, donositi će odluku o proglašenju utakmice pojedinog natjecanja HNS-a – utakmicom visokog rizika najmanje 15 dana prije dana odigravanja utakmice.

[15] Pravilnik o sigurnosti na nogometnim utakmicama, čl.30
[16] Pravilnik o sigurnosti na nogometnim utakmicama.čl.40.

3.2.PRAVILNIK O OSPOSOBLJAVANJU OSOBA KOJE OBAVLJAJU POSLOVE REDARA NA ŠPORTSKIM NATJECANJIMA

Ovim Pravilnikom propisani su uvjeti koje moraju ispunjavati pravne i fizičke osobe za provođenje osposobljavanja osoba za obavljanje poslova redara na športskim natjecanjima.

U članku 2. određeno je kako *se „Osposobljavanje se obavlja u ustanovi koja ima odobrenje Ministarstva unutarnjih poslova za izobrazbu zaštitara i čuvara“.*[17]

U članku 3. određeno je kako *„Osposobljavanje može provoditi osoba koja je po zanimanju kriminalist, diplomirani kriminalist ili diplomirani pravnik i ima najmanje tri godine radnog iskustva na policijskim poslovima ili poslovima privatne zaštite – tjelesne zaštite.*“[18]

Nakon provedenog osposobljavanju osoba koja ima dopuštenje za obavljanje poslova privatne zaštite – tjelesne zaštite za poslove zaštitara ili čuvara, može obavljati poslove redara na športskim natjecanjima.

3.3.PRAVILNIK O RAZVRSTAVANJU, KATEGORIZACIJI I POSEBNIM STANDARDIMA UGOSTITELJSKIH OBJEKATA IZ SKUPINE HOTELI

Člankom 2. ovog Pravilnika dana je definicija hotela kao „ *Ugostiteljski objekt iz skupine hoteli je poslovni objekt u kojem ugostitelj obavlja ugostiteljsku djelatnost odnosno pruža ugostiteljske usluge (smještaja, prehrane, pića i napitaka) u ugostiteljskim sadržajima (recepcija, sanitarni čvorovi, smještajne jedinice, sadržaji za prehranu i drugo). “*[19]

Navode se minimalni uvjeti za sigurnost gosta i zaposlenog osoblja ,člankom 6. navodi se kako:

„(1) Objekt mora omogućiti sigurnost, funkcionalnost i udobnost.

[17] Pravilnik o osposobljavanju osoba koje obavljaju poslove redara na športskim natjecanjima,čl.2.
[18] Pravilnik o osposobljavanju osoba koje obavljaju poslove redara na športskim natjecanjima,čl.3.
[19] Pravilnik o razvrstavanju,kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli,čl.2.

(2) Okoliš i vanjski izgled objekta moraju biti uređeni.

(3) Uređenje, oprema i uređaji u objekta ne smiju biti dotrajali i oštećeni te moraju biti stalno u funkcionalnom stanju.

(4) Rublje, posuđe i ostalo u direktom kontaktu s gostom, kada nije u uporabi, mora biti zaštićeno od prašine i ostalih kontaminacija.

(5) U objektu moraju biti osigurana sredstva za pružanje prve pomoći.

(6) Komunalni i ostali otpad mora se redovito odstranjivati iz objekta.“[20]

[20] Pravilnik o razvrstavanju,kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli,čl.6.

4. TURIZAM I DOGAĐANJA

Porastom organiziranih događanja u proteklih desetak godina dolazi do razvoja nove selektivne vrste turizma; turizma događanja. Turizam događanja uključuje putovanja koja su primarno motivirana posjetom događanju kulturnog, umjetničkog, zabavnog i sličnog karaktera i sadržaja. Razvoju tog oblika pogodovala je i globalizacija turističkog tržišta kao i novi trendovi i zahtjevi suvremenih turista. Kreativnost, kvaliteta i inovativnost u organizaciji različitih tipova događanja ključni su za zadovoljstvo sudionika i cjelokupni uspjeh događanja.

Kao neki od razloga ekspanzije turizma događanja mogu se navesti porast razine raspoloživog dohotka u kombinaciji s nedostatkom vremena što rezultira potražnjom za visokokvalitetnim organiziranim događanjima, povećana svijesti državnih vlasti o gospodarskoj koristi organiziranih događanja, povećanju društveno ekonomskog obilja i svjesnosti marketinške moći događanja što dovodi do povećane uporabe organiziranja događanja, povećano saznanje o menadžmentu događanja kao disciplini koja posjeduje sposobnost usmjeravanja resursa u izvršenju posebnih ciljeva odnosno zahtjeva modernih turista.

Turizam događanja prepoznat je kao jedan od najutjecajnijih kada se radi o formiranju dojma, kreiranju profila destinacije i njenom pozicioniranju na turističkom tržištu. Kako bi se ostvarila očekivanja vezana uz turizam događanja zajednica mora imati oslonac i podršku vladajućih struktura na svim razinama, potrebna je diferencijacija, uključenost svih sudionika u planiranje i realizaciju te medijska podrška. Time se stvaraju pozitivni utjecaji za razvoj destinacije, kreira se potrošnja izvan sezone, produljuju se boravci, razvija se infrastruktura u destinaciji ali i sama destinacija u socijalnom, kulturnom i društvenom smislu. Također, naglasak se stavlja na naglašavanje doživljaja posjetitelja čime se povećava razina njihovog zadovoljstva a samim time i ukupni dojam o destinaciji što donosi višestruke koristi.

4.1.KATEGORIZACIJA DOGAĐANJA

Kako bi se organizirana događanja bolje razumjela potrebno ih je grupirati i kategorizirati. Kategorizaciju je moguće izvršiti na više načina, a najčešće se to čini prema njihovoj veličini, formi i sadržaju.

U nastavku se nalazi tablica 1. koja prikazuje kategorizaciju događanja prema veličini s pripadajućim opisima za svaki od njih.

Tablica 1.

Vrsta događanja	**Opis**
Mega događanja	To su najveći organizirani događaji okrenuti uglavnom međunarodnom tržištu. To su primjerice Olimpijske igre, Svjetsko prvenstvo u nogometu. Takvi događaji imaju izravan utjecaj na turizam, medijsku pozornost i gospodarstvo destinacije.
Regionalna događanja	Imaju za cilj povećati zanimanje turista za određenu destinaciju ili regiju. Od primjera se može navesti karneval (primjerice karneval u Veneciji, Riječki karneval) koji privlači domaće i strane turiste,te gradu donosi značajnu financijsku dobit i promociju.
Značajni događaji	To su događaji koji pobuđuju veliko zanimanje zajednice, a uz to privlače veliki broj sudionika. Stvaraju značajan prihod od turizma. U tu se kategoriju svrstavaju i veliki skupovi, sajmovi i kongresi.

Izvor:Izrada prema; Gračan, D.,Rudančić – Lugarić, A.,Konkurentnost turističke destinacije – studija slučaja Riječki karneval, *Ekonomski vjesnik*, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku; Ekonomski fakultet u Osijeku, Osijek, 2013., No.1

Navedena tablica ukazuje da su klasificirana događanja organizirana sa određenom svrhom i ciljem. Neka događanja su organizirana povodom javne proslave (festivali – primjer Festival Dalmatinskih klapa Omiš koji se održava u Omišu), dok su ostala većinom organizirana u svrhu zabave, natjecanja, posla i socijalnog obilježja (Ultra Europe Festival kao mega događaj). Takva organizirana događanja zahtijevaju posebna mjesta održavanja (prostore

velikog obujma) i svakako posebnu organizaciju. Mega događanja su po svom značenju na prvom mjestu zbog svoje veličine, a i značenja jer ovdje spadaju važna događanja od međunarodnog značaja poput Olimpijskih igara. Za razliku od njih, u manje organizirana događanja ubrajaju se razni festivali, sajmovi, koji se održavaju jednom godišnje.

4.2.MEGA DOGAĐANJA

Hrvatska se iz godine u godinu sve kvalitetnije razvija, a mega događanja ili spektakli pridonose turističkom prometu. Oni su između ostalog najčešće i jako dobro posjećeni. Takva događanja moraju se planirati pažljivo. Gradovi i mjesta u kojima se održavaju ovakva događanja trebaju razvijati svoju strategiju kao i upravljati pažljivo kako ne bi ostavili negativne posljedice na samu destinaciju.

Mega događanja doprinose razvoju turizma. Jedan od primjera je Ultra Europe Festival koji se održava u Splitu od 2011. godine. Destinacijski menadžment tu ima važnu ulogu. On ima za cilj osmisliti suživot određenog mega događanja s ostalim proizvodima koje pruža ista destinacija.

5. SUVREMENI SUSTAVI TEHNIČKE ZAŠTITE U HOTELIMA

„Britanska udruga British Building Services Research & Information Association kaže da su hotelijeri od 2010. do 2013. godine u sustave tehničke zaštite uložili čak 10 posto ukupne vrijednosti investicije, od čega oko 5 posto u kontrolu pristupa, 4 posto u videonadzor te 1

posto u protuprovalu. Na razvijenim tržištima, kakvo je primjerice britansko, gdje su svi propisani sustavi zaštite već implementirani, hotelijeri razinu sigurnosti povisuju ulaganjem u integraciju i nove tehnologije.“[21]

Veliki broj vlasnika smještajnih objekata sustave tehničke zaštite uvode prvenstveno zato što im se investicije u te sustave isplate. Primjena suvremenih sustava tehničke zaštite predstavlja pozitivan čimbenik isplativosti investicije u tehnologije koje se primjenjuju u hotelima.
To su SOS sustavi za poziv u nuždi koji mora imati svaka hotelska kupaonica, evakuacijska rasvjeta kojom se označavaju evakuacijski putovi kao u slučaju požara, sustav odimljavanja koje omogućuje nesmetanu evakuaciju u slučaju požara, sustav gašenja požara, detekcije plina i ugljičnog monoksida koja se obvezno primjenjuje u zatvorenim garažama i detekcija eksplozivnih plinova koja je obvezna u kotlovnicama. Ovi se sustavi najčešće temelje na zaštiti od požara čija je implementacija zakonska obveza, a sustav za dojavu požara najčešće se koristi kao osnova na koju se povezuju ostali sustavi sigurnosti.

„U svjetskom se hotelijerstvu u zaštitu obično ulaže 10 posto iznosa ukupne investicije u smještajni objekt – od čega 5% u kontrolu pristupa, 4% u video-nadzor, a 1% u protu-provalu.“[22] Sustavi sigurnosti primjenjuju se zbog zaštite ljudi i imovine od zlonamjernog djelovanja trećih osoba, a u smještajnim objektima koriste se za prevenciju rizika od razbojništva, krađa, vandalizma, terorizma itd. Prevencija nekih rizika više je u domeni državne uprave i šireg društva, ali se za prevenciju većine rizika moraju angažirati izravno domaćini – hotelijeri. Oni to čine ugradnjom različitih sustava tehničke zaštite u svoje objekte, prvenstveno s ciljem veće sigurnosti gostiju i osoblja te s ciljem zaštite imovine.

Riječ je o sustavima protiv provale i prepada s centraliziranom dojavom koji je obvezan za zaštitu mjenjačnica, video-nadzora služi za efikasno suzbijanje krađe u prostorima gdje se pojavljuje veći broj ljudi (restoran, recepcija, parkiralište, okolina, prilazi, ulazi i izlazi), kontroliranje pristupa gostiju, osoblja i vozila kojima se efikasno sprječava krađa imovine gostiju iz soba i imovine hotela iz servisnih prostora.

[21] http://www.zastita.info/hr/clanak/2013http://www.zastita.info/hr/clanak/2013/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html
[22] http://www.zastita.info/hr/clanak/2013http://www.zastita.info/hr/clanak/2013/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html

Sustavom kontrole pristupa uspješno se rješava problem neovlaštenog ulaska ljudi jer se istom identifikacijskom karticom koja se koristi za ulazak u sobe nadzire i pristup parkiralištu, garaži i drugim objektima u naselju.

Nove tehnologije bitno povećavaju isplativost raznih tehničkih sustava na objektu i omogućuju nove načine njihova korištenja, a njihov odabir ovisi o tome što se sustavima želi posti. Megapikselnim kamerama nadzire se znatno veće područje i vertikalni prostori kao što su hotelska stubišta. Snimanje u rezoluciji HD omogućava uočavanje i najsitnijih detalja na snimci za potrebe naknadne rekonstrukcije događaja. Moguć je i daljinski video nadzor putem interneta na računalima ili mobilnim telefonima novije generacije.

„IP tehnologija novi je izazov za sve koji se bave upravljanjem hotelima jer omogućava ne samo bolje, brže, pouzdanije i fleksibilnije upravljanje sigurnošću i poslovanjem, nego i cjelovit, holistički pristup.“[23] Naime, IP sustav omogućuje interakciju različitih sustava poput video nadzora, dojave požara, dizala i slično. Tako koordinirani sustavi omogućuju veću efikasnost. Bežična tehnologija nudi veliku pouzdanost pa tako sustavi poput sustava za dojavu požara koji zahtjeva veliku pouzdanost se sve češće izvode upravo bežično. Još jedan primjer upotrebe bežične tehnologije je povezivanje elektronskih brava na sobama i informacijskim sustavima.

5.1.GDPR U HOTELSKOM TURIZMU

Opća uredba o zaštiti podataka (General Data Protection Regulation – EU Regulation 2016/679, *GDPR*) je uredba Europske unije usvojena 27. svibnja 2016., a na snagu stupa 25. svibnja 2018. godine. Za primarni cilj ima ujednačavanje i jačanje prava građana Europske Unije u smislu zaštite njihove privatnosti i njihovih osobnih podataka.

Iako su osnovni motivi i ciljevi GDPR uredbe vrlo slični prethodnoj EU 95/46/EC Direktivi, zahtjevi GDPR-a dodatno su proširени, postroženi te prilagođeni trendovima digitalizacije i on line poslovanja. Ozbiljnost u namjeri Europske Komisije da GDPR ostvari zacrtane ciljeve, pokazuju i kazne koje su predviđene za sve one koji neće poštivati odredbe Uredbe.

[23] http://www.zastita.info/hr/clanak/2013http://www.zastita.info/hr/clanak/2013/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html

GDPR uredba primjenjuje se na sve kompanije koje obrađuju osobne podatke građana Europske Unije, bez obzira na veličinu ili industriju. Jasno je da je ovdje prisutna izloženost hotelijerskog sektora jer se radi o uslužnom sektoru. Više je razloga tomu poput prirode poslovanja hotela. Naime, hoteli obrađuju velike količine osobnih podataka svojih gostiju, no i svojih stalnih i privremenih zaposlenika. U povijesnom segmentu moglo bi se reći kako zapravo hotelijerski sektor nema velikog iskustva u dijelu revizije niti usklađivanja informacijskih sustava sa standardima koji se svaki dan razvijaju na području informacijske sigurnosti i zaštite podataka. Gost koji se prijavljuje u hotel dijeli brojne informacije i to znatno utječe na njegovu privatnost. To su primjerice podaci o osobama s kojima dijeli smještaj, cijeni smještaja, te podaci o konzumaciji razni usluga.

5.2.GDPR KAO IZAZOVI ZA HOTELE

Neki od temeljnih izazova iz perspektive uslužnog sektora u području usklađivanja s GDPR uredbom su primjerice transparentnost i informiranje gosta. Naime GDPR uredba zahtjeva da se gostu jasno i nedvosmisleno pojasne svi aspekti obrade osobnih podataka i objasne prava koja ima u pogledu privatnosti i zaštite osobnih podataka. Nadalje, budući da većina hotela ovisi o direktnom marketingu, nužno je bilo uvesti ga kroz GDPR uredbu. Direktan marketing mora se bazirati na legitimnom interesu ili privoli. Pa tako, iako je privola najsigurniji način da se izbjegnu eventualni prigovori i žalbe gostiju, često se pokušava izbjeći zbog strogih kriterija koje GDPR nameće kako bi se privola smatrala valjanom. Još jedna bitna stavka vezana je uz prava ispitanika (gosta), naime, gosti će od hotela sada moći zatražiti pristup/uvid informacijama i pravo na zaborav. Hoteli će morati detaljno analizirati koje sve informacije o gostu pohranjuju, na kojim lokacijama, u kojim formatima i slično, kao i definirati pravo na zaborav točnije koji se podaci mogu brisati a da se ne ugrozi usklađenost s drugim zakonima. Uredba također traži od hotela kao i drugih organizacija znatno formalnije upravljanje sigurnosnim incidentima, posebice u segmentu izvješćivanja.[24]

5.3.ZAŠTITARI U TURIZMU

[24] https://www.infigo.hr/gdpr-za-hotele-s115?t=1

Izvor: http://zastita.info/hr/clanak/2013/9/zastitari-u-turizmu-isplativo-ulaganje,346,11451.html

Jedinice lokalne samouprave, kao i privatni ugostitelji, izražavaju sve veću potrebu za zaštitom svojih dobara. Dolaskom turističke sezone, a naročito na jadranskoj obali, izražena je sve veća potreba za zaštitom primjerice kupališta, plaža, parkova. To su mjesta gdje se u jeku sezone okuplja mnoštvo ljudi. Također, to su objekti gdje se nalazi imovina koja je podložna materijalnoj šteti. Naravno da takva situacija zahtjeva potrebu štićenja tehničkom i tjelesnom zaštitom. Osoba koja bira destinaciju za odmor svjesna je da je tamo stranac. To nije njena svakodnevna okolina, mjesta su joj najčešće nepoznata. Najčešće turist u određenom mjestu nema poznatih osoba ili ako ih ima ne radi se o velikom broju ljudi. Naravno da takav osjećaj kod svake osobe koja je potencijalni turist izaziva jednu vrstu osjećaja neizvjesnosti. Zbog toga svaki turist želi i treba unaprijed istražiti mjesto odnosno svoju destinaciju u pogledu razine sigurnosti, zaštite kao i dostupnost pomoći od organa javne vlasti. Moderan turist osjećaj sigurnosti navodi kao jedan od najvažnijih razloga kada odabire destinaciju za odmor.

„Prema ljestvici Svjetskog indeksa mira (GPI) za 2013. godinu koju je objavio Institut za ekonomiju i mir (IEP) iz Australije, Hrvatska zauzima visoko 28. mjesto na listi najsigurnijih zemalja u svijetu. S obzirom da Hrvatska pripada krugu mirnih turističkih zemalja, brojni su je gosti prepoznali kao sigurno odredište koje zadovoljava najviše europske sigurnosne

standarde.„[25] Kako se razvija turizam kao jedna od najbrže rastućih gospodarskih grana tako raste i potreba za edukacijom zaposlenih u turizmu kao i razvijanje sustava tehničke zaštite. Tijekom sezone javljaju se različiti sigurnosni izazovi, a za njihovo prevladavanje potrebni su napori svih struktura društva. Naglasila bih da se uvođenjem sustava tjelesne i tehničke zaštite iznad razina koje propisuje sama država osigurava veća zaštita.

Razvoj infrastrukture i dostatna komunalna oprema na javnim površinama vrlo je važna, naročito izvan sezone, a sve kako bi se u sezonu ušlo maksimalno spremno. Tijekom sezone često dolazi do oštećenja ugrađene opreme i instalacija, a šteta se mjeri u više stotina tisuća kuna. Upravo iz tog razloga jača potreba jedinica lokalne samouprave za jačom zaštitom svojih dobara.

Ugradnja kamera je trend koji je posljednjih godina dosta zaživio. Kamere se ugrađuju na javne površine. No, problem je taj što snimljeni video materijal ne predstavlja stvarnu fizičku prijetnju potencijalnom počinitelju. Zbog toga se na određenim mjestima, poput ulaza u javne garaže, parkirališta, kampove, plaže i slično ugrađuju rampe, a često i čitači prolaza. Međutim, vidjeti zaštitara u odori svakom turistu dati će dodatan osjećaj sigurnosti. Zaštitar će im ukoliko ima potrebe priskočiti u pomoć, dati servisne informacije i slično.

Zbog toga je isplativost angažiranja zaštitarske tvrtke na javnim površinama dvostruka: sprječava se materijalna šteta na javnim dobrima, a s druge strane se stvara slika o visokoj razini sigurnosti. Zaštitare treba gledati kao investiciju koja se dugoročno isplati. Oni su zasigurno dobra investicija jer svojim aktivnim djelovanjem, ali i preventivnim mogu spriječiti štetu koja će ponekad biti i veća od iznosa uloženog u njihovo angažiranje.

„Uloga zaštitara jest spriječiti počinjenje štetnih radnji i uhvatiti počinitelje kaznenih djela, no ne smijemo zaboraviti ni da im je zadaća - i zaštita osoba. Prema tome, zaštitar svojom osobnom nazočnošću i zaštitnom aktivnošću ima zadaću zaštititi turiste, ali i same turističke djelatnike…"[26] Zaštitari svoje poslove obavljaju u službenoj odori. Time se šalje poruku javnosti da je zaštitar osposobljeni profesionalac i osoba u koju se može imati apsolutno povjerenje, te se od njega neminovno očekuju i određeni standardi u postupanju. Zaštitarski posao jedan je od najopasnijih. U Hrvatskoj je od nažalost jedan od najmanje plaćenih. Osobe koje obavljaju poslove zaštitara često se nalaze u opasnim situacijama gdje ugrožavaju

[25] http://zastita.info/hr/clanak/2013/9/zastitari-u-turizmu-isplativo-ulaganje,346,11451.html

[26] http://zastita.info/hr/clanak/2013/9/zastitari-u-turizmu-isplativo-ulaganje,346,11451.html

vlastitu sigurnost i život. Za rad na objektu bez oružja plaća zaštitara iznosi 2.500 do 3.000 kuna.

Budući da se za angažiranje poslova zaštite angažira licencirano osoblje poželjno je ujedno da ono bude dodatno obučeno i educirano za specifične poslove. Svjetska turistička organizacija (WTO) još je 1991. godine, na svojoj Općoj skupštini u Buenos Airesu, temeljem ranije Rezolucije donijela Preporučene mjere za sigurnost turizma. U tom Aneksu rezolucije pozivaju se sve države da ih primijene u skladu s propisanim procedurama i zakonima njihovih zemalja**.** Preporučene su brojne mjere a uz ostalo se navodi kako svaka država treba:

„- promatrati djelokrug i stupanj prijetnje životu i zdravlju, vlasništvu i ekonomskim interesima turista u okviru njezinog teritorija i treba razviti nacionalnu strategiju o sigurnosti turizma, uključujući i prevenciju rizika turista,

- identificirati potencijalne rizike turista u posebnim vrstama putovanja, posebnim sektorima koji primaju turiste i u posebnim turističkim odredištima,

- usvojiti sigurnosne standarde i prakse u turističkim aktivnostima i odredištima i za osiguranje kvalitetnog nadzora s naglaskom na protupožarnu zaštitu, sigurnost hrane, sanitarne i zdravstvene zahtjeve i očuvanje okoliša,

- uspostaviti smjernice koje će koristiti djelatnici u turističkim sadržajima u slučaju nepravomoćnog miješanja u izvođenje takvih sadržaja,

- osigurati prikladnu zakonsku zaštitu, stvaranje tijela u turističkim odredištima i sadržajima za uočavanje i sprječavanje delikata usmjerenih prema turistima,

- osigurati odgovarajuće dokumentacije i informacije o sigurnosti u turizmu za javnost, koje se odnose na sigurnost: odredišta, putovanja, zdravlja, imovine itd.,

- olakšati mogućnost sudjelovanja turista u kriminalističkoj proceduri protiv počinitelja prekršaja na turistu i njegovoj imovini, a tretman mora biti jednakopravan.“[27]

Svaka turistička sezona donosi masovniju pojavu kaznenih djela u objektima koji pružaju usluge u turizmu. To su najprije smještajni objekti (moteli, hoteli, kampovi, apartmani, plaže, kupališta).

[27] http://www.zastita.info/hr/clanak/2013http://www.zastita.info/hr/clanak/2013/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html

„ *Najčešća ugrožavanja turista i njihove imovine vidljiva su kroz sljedeća kaznena djela:*

- *krađe i provale na kupalištima i plažama,*

- *krađe i provale u hotelima i apartmanima,*

- *krađe i provale u kampovima,*

- *krađe na mjestima za zabavu,*

- *krađe plovila i provale u plovila, te krađe opreme s njih,*

- *krađe vozila te provale u njih i krađe predmeta iz ili sa vozila, džepne krađe…* "[28]

5.4.VAŽNOST POVEZIVANJA TURIZMA I SIGURNOSTI U HOTELIMA

Republika Hrvatska je izrazito turistički orijentirana zemlja. To nije začuđujuće s obzirom na njeno bogato kulturno i povijesno nasljeđe, blagu mediteransku klimu, prirodna bogatstva. Naravno, i članstvo u EU koje Hrvatskoj omogućuje preduvjete za još brži turistički razvoj. Turizam je gospodarska djelatnost i on je ovisan o sigurnosti više nego ostale gospodarske grane. Sigurnost je jedan od čimbenika koje svaki potencijalni gost ima na umu prilikom odabira destinacije. Danas je nedvojbeno kako djelatnost turizma i ugostiteljstva predstavlja jedan od strateški najvažnijih sektora. Iako Hrvatska nije svrstana u zemlje visokog rizika, sigurnost gostiju u hotelima i drugim turističkim objektima od iznimne je važnosti za poslovanje svakog od njih. Hrvatska je jedna od najznačajnijih destinacija turističkih destinacija na Mediteranu. Očuvana prirodna bogatstva i okoliš, povijesno i kulturno nasljeđe te blizina europskih tržišta, mogućnost aktivnog odmora u ekološkim zaštićenim destinacijama su faktori koji idu u prilog Hrvatskoj u smislu razvoja turizma. No danas je sigurnost na odmoru jedan od važnijih elemenata koji utječu na gosta u odluci gdje će boraviti. Čak i najmanja prijetnja sigurnosti gostiju predstavlja veliki problem. Bio to porast stope kriminala, moguće elementarne nepogode ili činjenica da je zemlja potencijalna meta terorističkih akcija, može odvratiti gosta da tu zemlju odabere kao mjesto svoga odmora. Sve veći broj *tour-operatera* bira za svoje goste ponude u hotelima visoke razine sigurnosti.

[28] http://www.zastita.info/hr/clanak/2013http://www.zastita.info/hr/clanak/2013/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html

Sigurnost u hotelu i općenito destinaciji sve je bitnija kada gost odlučuje o tome gdje će provesti svoj odmor. Uz cijenu, komunikacijsku povezanost te kvalitetu usluge, sve češći razlog zbog kojeg turisti odabiru određenu destinaciju jest pitanje sigurnosti destinacije.

Tko god to može zajamčiti će privući moderne goste. Zbog toga je potrebno ocijeniti stupanj sigurnosti u turističkim objektima smještaja gostiju u Hrvatskoj.

Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „hoteli“ koji je donijelo Ministarstvo mora turizma prometa i razvitka, kao i odredbe Pravilnika o zaštiti od požara ugostiteljskih objekta, kao tehničke sustave zaštite propisali su jedino vatrodojavne i protupožarne sustave. Ovim propisima određene su obveze zaštite od požara u pojedinim smještajima gostiju, i to sustavima gašenja i sustavima za dojavu požara.[29]

5.4.1. PROTUPOŽARNA ZAŠTITA

Prema Pravilniku o zaštiti od požara ugostiteljskih objekata stabilan sustav za dojavu požara je obvezan za svaki smještajni kapacitet veći od 100 osoba, kao i za svaki hotel s 4 ili 5 zvjezdica na Temelju Pravilnika o kategorizaciji. Ovim Pravilnikom također je izričito propisano kako je potrebno imati požarni javljač u svakoj sobi. Sustav dojave požara najčešće se koristi kao osnova na koju se povezuju ostali sigurnosni sustavi: SOS sustavi, evakuacijska rasvjeta, detekcija ugljičnog monoksida obvezna u zatvorenim garažama, te detekcija eksplozivnih plinova, obvezna u kotlovnicama. Republike Hrvatske prema podacima Hrvatske turističke zajednice za 2010. godinu broji ukupno 793 razna turistička objekta. Njih samo 201 jest objekt u kategoriji sa četiri ili pet zvjezdica (23 hotela su u kategoriji s pet zvjezdica), te imaju obvezu imati stabilan sustav za dojavu požara, a to je samo jedan tehnički sustav zaštite, tada ukupna ocjena sigurnosti sigurno nije zadovoljavajuća.

5.4.2. ZAŠTITA OD KRAĐA

[29] Sigurnosne procedure u hotelima. Zadovoljenje minimuma zakonskih obveza ili omogućavanje maksimuma sigurnosti gosta, dr.sc. Saša Petar , dipl.krim. Mate Laušić, str 3

Zaštita ljudi i imovine od krađa u hotelima provodi se kroz postojanje sustava video nadzora te protuprovalnih alarma. Video nadzor omogućuje da se nadziru sve prostorije u hotelu (recepcija, stubište, hodnici i sobe, hotelski casino, unutarnji wellnes sadržaj), kao i prostor izvan hotela (bazeni, hotelska plaža, hotelski *beach bar*. Kartice koje se koriste za otvaranje i zatvaranje vrata te pristup pojedinim hotelskim sadržajima putem autonomnih brava koje se otvaraju pomoću kartice ujedno umanjuju izdatak umnožavanja ključeva, ali i sprječavaju neovlašten ulazak u sobe. Kada postoji, dobra organizacija zaista daje odlične rezultate u prevenciji krađa, pa tako i umanjuje materijalne i nematerijalne štete, a to se odražava na povjerenje gostiju i ugled samog hotela.

5.4.3. SIGURNOST HRANE

Kada govorimo o sigurnosti hrane bitno je spomenuti jedan od najučinkovitijih standarda, a to je HACCAP. HACCAP (*Hazard analysis and critical control point*) je preventivni sustav načela i metoda. Njime se osigurava proizvodnja i promet zdravstveno ispravne hrane. HACCAP je primjenjiv u svim sustavima koji se bave proizvodnjom i prometom hrane, ambalaže, opreme, pa tako uključuje i hotele. Ne treba naglašavati kakav bi problem izazvalo narušavanje standarda hrane u nekom hotelu. Slučajevi trovanja ili saznanja o nepravilnom rukovanju pri pripremi hrane i slično imale bi jak medijski odjek i zasigurno utjecali na poslovne rezultate samog hotela, a povratak povjerenja gostiju zahtijevao velika ulaganja i napore.

5.4.4. PROCEDURE I PROTOKOLI POSTUPANJA U IZVANREDNIM SITUACIJAMA

Hoteli u cilju prevencije izrađuju procedure i hotelske pravilnike postupanja u kriznim ili izvanrednim situacijama. One služe kao vodič za postupanje hotelskog osoblja i gostiju u kriznim situacijama. Njima se propisuju procedure postupanja u slučajevima kada postoji ugroza ljudskih života ili materijalne štete. Opisuju se radnje otklanjanja opasnosti u određenom objektu i prostoru, ograničavanje štete kao i uključivanje nadležnih javnih i

državnih institucija. Ovakve procedure podložne su kontinuiranoj reviziji i provjeri s ciljem da se organizacija sigurnosti poboljšava kontinuirano, te jamči sigurnost i nesmetan boravak gostiju u hotelu.

6. PRIMJER PROCEDURE POSTUPAKA U SLUČAJU PREPADA U HOTELU

Opisan je primjer postupanja u slučaju prepada u hotelu.

Odgovorna osoba, recepcionar, tijekom dnevne i noćne smjene je dužna nositi daljinski protupanični odašiljač. Postoji i fiksni protupanični prekidač, a on se nalazi kod ladice s blagajnom.

Ukoliko dođe do oružanog napada, potrebno je aktivirati jedan od protupaničnih sustava na neprimjetan način. Istog trena, dolazi do aktiviranja tihog alarma,a on se prosljeđuje na mobilne telefone direktora i voditelja održavanja. Netko od navedenih dužan je nazvati recepcionara na telefon. Ako se recepcionar ne javlja, smatrat će se da je oružana pljačka u tijeku i pozvat će se policija.

Ukoliko oružani napadač inzistira da se djelatnik javi na telefon, obvezno je odgovoriti sa: *Dobar dan/večer (i ime djelatnika), bez službenog predstavljanja sa: _____ (naziv hotela)* _____. Odgovarajući na navedeni način, sugovorniku se daje do znanja da je oružani napad u tijeku. U slučaju da je sustav protiv panike nehotično aktiviran, u sustav protiv provale potrebno je upisati šifru za poništavanje i prihvaćanje alarma. Fiksni prekidač protiv panike nakon svake upotrebe mora se repetirati ključem koji se nalazi u koverti na recepciji. Nakon svakog protuprovalnog alarma, treba se resetirati centrala samo jednim unosom pina u tipkovnicu. [30]

7. ZAKLJUČAK

Društvena događanja situacije su okupljanja većeg broja ljudi. Društveni događaji različiti su prema svojoj veličini, formi i sadržaju. Ostvarivanje prava na javno okupljanje u Hrvatskoj, pravo je koje se u većini slučajeva primjenjuje bez većih poteškoća. Jedina razlika koja je

[30] Sigurnosne procedure u hotelima, dr. sc. Saša Petar, dipl. krim. Mate Laušić, str. 212-213

primjetna je prilikom okupljanja političke naravi ili rizičnijih sportskih okupljanja, poput administrativnih prepreka i pretjeranih mjera opreza.

Ono na čemu bi se trebalo poraditi jest omogućavanje brže i jednostavnije prijave okupljanja. Naime obrazac je potrebno dostaviti osobno u policijsku postaju a mogućnost on line prijave znatno bi ubrzala i pojednostavnila taj proces.

Turizam događaja posljednjih godina intenzivno se razvija i u Hrvatskoj prateći svjetske trendove gdje moderan turist želi aktivan odmor i gdje je naglasak na doživljaju. Zbog toga je bitno staviti naglasak na povezanost turizma i sigurnosti. Svaki turist želi se osjećati sigurno na svom putovanju.

Ulaganje u sustave sigurnosti investicija je koja se dugoročno isplati. Turist će to prepoznati. Kvalitetan ustroj organizacije sigurnosti u hotelima važan je kako za gosta tako i za osoblje hotela. Sigurnosna kultura važan je čimbenik koji treba integrirati u sve sustave organizacije u hotelima, kao i educiranje zaposlenika o procedurama postupanja u kriznim situacijama. Na taj način podiže se kvaliteta poslovanja hotela, a gostu se jamči sigurnost i ugodan boravak. Dobro stanje sigurnosti zasigurno je najbolja reklama za odabir Hrvatske za destinaciju.

8. LITERATURA

1.Zakon o javnom okupljanju,pročišćeni tekst zakona,NN 128/99, 90/05, 139/05,050/05,82/11,78/12

2.Pravilnik o osposobljavanju osoba koje obavljaju poslove redara na športskim natjecanjima

3.Pravilnik o sigurnosti na nogometnim utakmicama

4.Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupne hoteli (NN 55/2008)

5. Pravilnik o zaštiti od požara ugostiteljskih objekata (NN100/1999)

6.URL:http://www.zastita.info/hr/clanak/2013http://www.zastita.info/hr/clanak/2013/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html (21.8.2019.)

7.https://www.infigo.hr/gdpr-za-hotele-s115?t=1

8.URL:http://zastita.info/hr/clanak/2013/9/zastitari-u-turizmu-isplativo-ulaganje,346,11451.html(19.8.2019.)

9. Sigurnosne procedure u hotelima. Zadovoljenje minimuma zakonskih obveza ili omogućavanje maksimuma sigurnosti gosta, dr.sc. Saša Petar , dipl.krim. Mate Laušić, str 3

10. Turizam i sigurnost—organizacija sigurnosti u hotelima, Petar Mišević, Vrbanec i sur.

11.Peter E. Tarlow, Tourism security, Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety

12. Gračan, D.,Rudančić – Lugarić, A.,Konkurentnost turističke destinacije – studija slučaja Riječki karneval, *Ekonomski vjesnik*, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku; Ekonomski fakultet u Osijeku, Osijek, 2013., No.1

9. SAŽETAK

U Hrvatskoj je organizacija društvenih događanja uređena Zakonom o javnom okupljanju. Uz Zakon postoje i brojni pravilnici koji reguliraju pitanja iz domene organiziranja različitih društvenih događanja. Društvena događanja situacije su okupljanja većeg broja ljudi. Društvena događanja različita su prema svojoj veličini, formi i sadržaju. Zadnjih godina događa se rast i razvoj turizma događanja, stoga je nužno povezivati turizam i sigurnost na svim razinama. Standardi sigurnosti trebaju biti zadovoljeni na najvećoj razini kako bi turisti i dalje Hrvatsku prepoznavali kao sigurnu destinaciju. Organizacija sigurnosti u hotelima treba biti na najvećoj razini kao dio poslovnog procesa koji će osigurati daljnji rast i razvoj turizma kao važne gospodarske djelatnosti.

Ključne riječi: događanja, turizam, destinacija, turist, hotel, sigurnost

10. ABSTRACT

SAFETY MEASURES ON SOCIAL EVENTS

In Croatia, the organization of social events is regulated by the Law on Public Assemblies. In addition to the Act, there are numerous regulations that regulate issues in the field of organizing various social events. Social events of the situation are gatherings of large number of people. Social events differ in size, form and content. In recent years, there has been an increase and development of tourism of events, therefore it is necessary to link tourism and security at all levels. Security standards should be met at the highest level so that tourists can continue to recognize Croatia as a safe destination. The organization of hotel security should be at the highest level as part of a business procedure that will ensure the continued growth and development of tourism as an important economic activity.

Keywords: event, tourism, destination, tourist, hotel, security

11. ŽIVOTOPIS

Ime: Iva

Prezime: Banović

Datum rođenja: 23.08.1988., Split

Email : ivabanovic@hotmail.com

Kontakt: 095 393 6117

Školovanje:

2003-2007	Druga jezična gimnazija Split
2012-2015	Upravni studij Pravni fakultet u Splitu
2016- 2019	Studij za forenzične znanosti Split

Radno iskustvo:

2010	javnobilježnički ured Ilija Šarić
2012	New Yorker ispomoć
2012	Le Meridien Lav rad na banketima,kongresima
2012-...	hostesiranje, promocija za različite firme
2014 -2015	Eminy d.o.o. prodaja kozmetike i administrativni poslovi
2016-...	rad na promocijama, sajam Gastro, sajam Gast Split, Dekra anketiranje, promocije, inventura
2017-...	Muller poslovnica odjel parfumerije posao promotorice
2018- ...	hotel Eden - rad na recepciji
2018-...	Asistent u radu s učenicima s poteškoćama u učenju

Vještine i kompetencije:

Strani jezici : engleski (aktivno) , talijanski (pasivno)

Vozačka dozvola : B kategorja

12. IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

Sveučilišni odjel za forenzične znanosti

Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, Iva Banović, izjavljujem da je moj diplomski rad (zaokružite odgovarajuće) pod naslovom „Mjere sigurnosti na društvenim događanjima“ rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Nijedan dio ovoga rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan bez citiranja i ne krši ičija autorska prava.
Izjavljujem da nijedan dio ovoga rada nije iskorišten u ijednom drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.
Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Split, 10. rujna 2019.
Potpis studenta/studentice: _____