

UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

DIPLOMSKA NALOGA  
ZADOVOLJSTVO OBČANOV S  
STORITVAMI OBČINSKEGA REDARSTVA

ČRTOMIR KRNEL

KOPER, 2010



UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Diplomska naloga

ZADOVOLJSTVO OBČANOV S  
STORITVAMI OBČINSKEGA REDARSTVA

Črtomir Krnel

Koper, 2010

Mentor: viš. pred. mag. Danijel Bratina



## **POVZETEK**

Občina na svojem območju z zakonskimi in občinskimi predpisi ureja pravna razmerja. Zagotoviti mora tudi nadzor nad izvrševanjem oziroma spoštovanjem zakonskih in občinskih predpisov. V ta namen občine ustanovijo občinsko redarstvo. To je represivni organ, katerega glavna naloga je zagotoviti varno in urejeno življenjsko okolje. Pri temu je pomembno tudi zadovoljstvo občanov s storitvami občinskega redarstva. V diplomskem delu so predstavljane ugotovitve zadovoljstva občanov s storitvami občinskega redarstva. Delo je sestavljeno iz dveh delov, in sicer teoretičnega ter analitičnega. V teoretičnem delu je predstavljeno občinsko redarstvo, njegove naloge, pravne podlage ter občinska uprava Občine Izola. Analitičen del zajema raziskavo o zadovoljstvu občanov s storitvami občinskega redarstva. Raziskava se zaključi s predlogi za izboljšanje kakovosti storitev občinskega redarstva.

*Ključne besede:* občinsko redarstvo, pravna podlaga, kakovost storitev, zadovoljstvo občanov, občinski program varnosti, občina, Občina Izola

## **SUMMARY**

A municipality regulates the legal relations in its territory with statutory provisions and by-laws. It must supervise the implementation or compliance with these statutory provisions and by-laws. For this purpose, municipalities establish a Municipal Warden Service. The Municipal Warden Service is a repressive authority, and its main task is to ensure a safe and regulated living environment. It is also extremely important that the citizens are satisfied with the services of the Municipal Warden Service. The following Diploma assignment presents observations of the citizens' satisfactions with the services of the Municipal Warden Service. The Diploma consists of two parts: the theoretical and the analytical parts. The theoretical part presents the Municipal Warden Service, its tasks, legal bases and the municipal administration of the Municipality of Izola. The analytical part comprises a research on the satisfaction of the citizens of the Izola Municipality with the services of their Warden Service. In the end, the research offers some proposals for improving the quality of the services provided by the Municipal Warden Service.

*Keywords:* Municipal Warden Service, legal basis, quality of services, citizens' satisfaction, Municipal Security Programme, municipality, Municipality of Izola

**UDK: 351.742(043.2)**



## VSEBINA

<b>1</b>	<b>Uvod .....</b>	<b>1</b>
1.1	Opredelitev problema .....	1
1.2	Namen in cilji diplomskega dela .....	1
1.3	Metode za doseganje ciljev .....	1
1.4	Predpostavke in omejitve .....	2
<b>2</b>	<b>Občinsko redarstvo .....</b>	<b>3</b>
2.1	Naloge občinskega redarstva .....	3
2.2	Pravna podlaga za delovanje občinskega redarstva .....	3
2.2.1	Zakon o občinskem redarstvu – ZORed .....	4
2.2.2	Zakon o varnosti cestnega prometa – ZVCP-1 .....	6
2.2.3	Zakon o varstvu javnega reda in miru – ZJRM-1 .....	6
2.2.4	Zakon o prekrških – ZP-1 .....	7
2.2.5	Pravilnik o strokovnem usposabljanju in preizkusu znanja občinskih redarjev .....	7
2.2.6	Pravilnik o enotni uniformi, označbah in opremi občinskih redarjev .....	8
2.2.7	Odloki lokalnih skupnosti .....	9
<b>3</b>	<b>Občinski program varnosti - OPV .....</b>	<b>11</b>
3.1	Smernice in navodila za izdelavo občinskega programa varnosti .....	11
3.2	Občinski program varnosti kot osnova za kakovost storitev .....	12
3.3	Občinski program varnosti v občini Izola .....	14
<b>4</b>	<b>Občinska uprava občine Izola .....</b>	<b>19</b>
4.1	Pristojnosti občinske uprave .....	19
4.2	Organiziranost in struktura občinske uprave Izola .....	19
4.3	Občinski inšpektorat občine Izola .....	20
<b>5</b>	<b>Občinsko redarstvo občine Izola .....</b>	<b>23</b>
5.1	Zgodovina občinskega redarstva .....	23
5.2	Struktura občinskega redarstva .....	23
5.3	Sistem dela občinskega redarstva .....	24
<b>6</b>	<b>Raziskava o zadovoljstvu občanov z delom občinskega redarstva .....</b>	<b>27</b>
6.1	Namen in cilji raziskave .....	27
6.2	Metodologija in potek raziskave .....	27
6.3	Analiza podatkov in predstavitev rezultatov .....	29
6.3.1	Področja dela in pooblastila .....	29
6.3.2	Sodelovanje z občinskim redarstvom .....	35
6.3.3	Kakovost storitev občinskega redarstva .....	41
6.3.4	Ocena zadovoljstva občanov s storitvami občinskega redarja .....	43
6.3.5	Demografski podatki .....	50

<b>7</b>	<b>Predlog izboljšave kakovosti storitev občinskega redarstva.....</b>	<b>53</b>
<b>8</b>	<b>Sklep.....</b>	<b>55</b>
	<b>Literatura in viri.....</b>	<b>57</b>
	<b>Priloge .....</b>	<b>59</b>



## SLIKE

Slika 3.1	Demingov krog .....	14
Slika 4.1	Struktura občinske uprave .....	20
Slika 4.2	Kadrovski sestav občinskega inšpektorata .....	21
Slika 6.1	Seznanjenost s področjem dela oz. nalogami občinskega redarstva.....	29
Slika 6.2	Poznavanje področja dela oz. nalog občinskega redarstva.....	30
Slika 6.3	Seznanjenost s pristojnostmi oz. pooblastili občinskega redarstva .....	31
Slika 6.4	Poznavanje pooblastil .....	32
Slika 6.5	Ocena pooblastil občinskega redarstva.....	33
Slika 6.6	Udeležba v postopku z občinskim redarjem.....	34
Slika 6.7	Odnos anketiranca v postopku občinskega redarja.....	35
Slika 6.8	Pripravljenost prijave ugotovljenega prekrška občinskemu redarstvu .....	36
Slika 6.9	Ocena sodelovanja z občinskim redarstvom.....	37
Slika 6.10	Odvisnost učinkovitosti storitev redarstva od sodelovanja z občani .....	37
Slika 6.11	Prijavljeni prekrški občinskemu redarstvu .....	38
Slika 6.12	Prisotnost redarjev na območju prebivališča anketirancev.....	39
Slika 6.13	Potreba po prisotnosti občinskih redarjev.....	40
Slika 6.14	Kakovost storitev občinskega redarstva - kršitelji.....	42
Slika 6.15	Kakovost storitev občinskega redarstva – nekršitelji .....	42
Slika 6.16	Zadovoljstvo z odzivom občinskega redarja na prijavo .....	43
Slika 6.17	Odzivni čas občinskega redarja .....	44
Slika 6.18	Zadovoljstvo z ukrepi občinskega redarja .....	45
Slika 6.19	Učinkovitost ukrepa občinskega redarja.....	46
Slika 6.20	Ocena odnosa postopka občinskega redarja .....	47
Slika 6.21	Mnenje o možnosti bolj učinkovitega opravljanja dela občinskega redarja.....	47
Slika 6.22	Ocena postopka občinskega redarja.....	48
Slika 6.23	Dejavniki za merjenje uspešnosti storitve občinskega redarstva.....	49
Slika 6.24	Sestav anketirancev po starosti.....	50

Slika 6.25	Sestav anketirancev po spolu.....	51
------------	-----------------------------------	----

### TABELE

Tabela 6.1	Seznanjenost s področjem dela oz. nalogami občinskega redarstva.....	29
Tabela 6.2	Poznavanje področja dela oz. nalog občinskega redarstva.....	30
Tabela 6.3	Seznanjenost s pristojnostmi oz. pooblastili občinskega redarstva .....	31
Tabela 6.4	Poznavanje pooblastil .....	32
Tabela 6.5	Ocena pooblastil občinskega redarstva.....	33
Tabela 6.6	Udeležba v postopku z občinskim redarjem.....	34
Tabela 6.7	Odnos anketiranca v postopku občinskega redarja.....	34
Tabela 6.8	Pripravljenost prijave ugotovljenega prekrška občinskemu redarstvu .....	36
Tabela 6.9	Ocena sodelovanja z občinskim redarstvom.....	36
Tabela 6.10	Odvisnost učinkovitosti storitev redarstva od sodelovanja z občani .....	37
Tabela 6.11	Prijavljeni prekrški občinskemu redarstvu .....	38
Tabela 6.12	Prisotnost redarjev na območju prebivališča anketirancev.....	38
Tabela 6.13	Potreba po prisotnosti občinskih redarjev.....	39
Tabela 6.14	Ocena kakovosti storitev občinskega redarstva - kršitelji .....	41
Tabela 6.15	Ocena kakovosti storitev občinskega redarstva – nekršitelji.....	41
Tabela 6.16	Zadovoljstvo z odzivom občinskega redarja na prijavo .....	43
Tabela 6.17	Odzivni čas občinskega redarja .....	44
Tabela 6.18	Zadovoljstvo z ukrepi občinskega redarja .....	44
Tabela 6.19	Učinkovitost ukrepa občinskega redarja.....	45
Tabela 6.20	Ocena odnosa postopka občinskega redarja .....	46
Tabela 6.21	Mnenje o možnosti bolj učinkovitega opravljanja dela občinskega redarja.....	47
Tabela 6.22	Ocena postopka občinskega redarja.....	48
Tabela 6.23	Dejavniki za merjenje uspešnosti storitve občinskega redarstva.....	49
Tabela 6.24	Sestav anketirancev po starosti.....	50
Tabela 6.25	Sestav anketirancev po spolu.....	51

## **KRAJŠAVE**

ZORed	Zakon o občinskem redarstvu
ZVCP-1	Zakon o varnosti cestnega prometa
ZJRM-1	Zakon o varstvu javnega reda in miru
ZP-1	Zakon o prekrških
ZLS	Zakon o lokalni samoupravi
OPV	Občinski program varnosti



## **1 UVOD**

Za vsako organizacijo, tako gospodarsko kot negospodarsko, je pomembno zadovoljstvo uporabnikov storitev oziroma proizvodov, zato se mora vsaka organizacija potruditi, da ponudi svojim uporabnikom najbolj kakovostne proizvode oziroma storitve, saj bo le tako lahko zadovoljila njihove zahteve. Danes obstajajo številne različne definicije kakovosti, strokovnjaki pa so si enotni v njenem podjetniškem pojmovanju: o kakovosti odloča kupec (Nemec 2001, 61). To velja tudi za javno upravo oz. lokalne skupnosti, v našem primeru občino.

### **1.1 Opredelitev problema**

Storitve in pristojnosti občinskega redarstva, ki so predpisane z zakonodajo, lahko opravljajo le lokalne skupnosti. Slednje torej nimajo neposrednega konkurenta, ki bi opravljal sorodne storitve. Glede na to, da je občinsko redarstvo represiven organ, ki postopoma prevzema vedno več nalog, te pa je v preteklosti opravljala policija, je mnenje uporabnikov storitev - občanov in drugih obiskovalcev lokalnih skupnosti, pogosto negativno, saj pri ljudeh represija ni priljubljena. S tega vidika je zelo pomemben odnos občinskega redarja do uporabnika, pa tudi njegova profesionalnost oziroma kakovost storitve le-tega. Lokalne skupnosti morajo ustrezno izobraževati občinske redarje, saj bo le-to prineslo želene rezultate, in sicer zadovoljstvo občanov.

### **1.2 Namen in cilji diplomskega dela**

Služba občinskega redarstva, kot jo poznamo danes, je mlada služba. Prva pooblastila občinskemu redarstvu so bila podana z Zakonom o varnosti cestnega prometa, ki je začel veljati 1. maja 1998. S tem je bil postavljen osnovni pogoj za razvoj občinskega redarstva, ki se mu je na ta način uspelo rešiti lokalnih spon (interesov) in je postalo neke vrste državni statusni simbol (Bežan 1999, 46). Temeljni zakon, ki ureja to področje, je Zakon o občinskem redarstvu, ki je bil sprejet leta 2007. Področje kakovosti dela oz. zadovoljstva občanov z delom občinskega redarstva je slabo raziskano. To me je vzpodbudilo k odločitvi, da bom v svojem diplomskem delu poskušal ugotoviti, kako so občani občine Izola zadovoljni s storitvami občinskega redarstva. Na podlagi teoretičnih virov, raziskav, analiz in spoznanj ter z znanjem, ki ga že imam in si ga bom še pridobil ob pripravi diplomskega dela, želim najti prave rešitve za izboljšavo kakovosti storitev občinskega redarstva ter s tem tudi zadovoljstva občanov. Izkušnje sem si pridobil v času 6-letnega delovanja v službi Občinskega redarstva Občine Izola.

### **1.3 Metode za doseganje ciljev**

Diplomsko delo bo sestavljeno iz teoretičnega in analitičnega dela. V teoretičnem delu bom predstavil občinsko redarstvo, njegove naloge, pravne podlage za njegovo

delovanje, občinski program varnosti, ki je temelj za doseganje kakovosti, ter občinsko upravo in občinsko redarstvo občine Izola. Podatke bom pridobil na osnovi prebrane literature, navedene v seznamu, z metodo deskripcije in kompilacije iz domače in tuje literature ter svetovnega spleta.

V analitičnem delu se bom osredotočil na preverjanje stopnje zadovoljstva občanov z delom občinskega redarstva, kar bom opravil s pomočjo metode anketiranja. Anketni vprašalnik bom razdelil med polnoletnimi občani občine Izola, v posameznih njenih področjih.

#### **1.4 Predpostavke in omejitve**

Po mojem mnenju je urejenost mirujočega prometa v starem delu mesta Izola, sicer ena od temeljnih pristojnosti občinskega redarstva, slabo urejena. Eden od glavnih razlogov za to je pomanjkanje parkirnih površin, kar posledično pripomore k večjemu neredu in vedno več parkiranih vozil na ostalih prometnih površinah. Parkirana vozila na pločnikih, voziščih, zelenicah ipd. onemogočajo normalni promet, tako pešcem kot vozilom. Onemogočena je tudi prosta pot intervencijskim vozilom, kar bi lahko imelo usodne posledice v primeru nesreče. S pomočjo anketiranja želim pridobiti dejansko mnenje občanov o zadovoljstvu storitev občinskega redarstva in predlagati izboljšave tudi z njihovo pomočjo.

Pri pridobivanju potrebnih internih podatkov pričakujem zadržke pristojnih, saj nekateri programi in podatki niso javni. Rezultati ankete oz. ugotovitve diplomskega dela so odvisni tudi od sodelovanja občanov pri anketiranju. Težavo bi lahko predstavljalo tudi pomanjkanje literature, saj je problematiko ugotavljanja zadovoljstva storitev občinskega redarstva zelo redko zaslediti.

## **2 OBČINSKO REDARSTVO**

Občina na svojem območju z zakonskimi in občinskimi predpisi ureja pravna razmerja. To je njena regulativna funkcija, ki ji navadno sledi tudi nadzorna, torej morajo občina oziroma njeni organi zagotoviti tudi nadzor nad izvrševanjem oziroma spoštovanjem zakonskih in občinskih predpisov. Ena izmed oblik občinske nadzorne funkcije je tudi občinsko redarstvo. Zakon o lokalni samoupravi (Uradni list RS, št. 100/05) določa, da opravljanje nalog občinskega redarstva spada med izvirne občinske naloge. Za opravljanje teh nalog so občine samostojne. Te lahko samostojno ustanovijo občinsko redarstvo, dve ali več občin lahko ustanovijo medobčinsko redarstvo kot organ skupne občinske uprave, če občina ne ustanovi občinskega redarstva ali medobčinskega redarstva, določi z odlokom o organizaciji in delovnem področju občinske uprave, da naloge občinskega redarstva opravlja občinski redar. Za mestne občine pa je predpisano, da mestno redarstvo morajo ustanoviti.

### **2.1 Naloge občinskega redarstva**

Naloge občinskega redarstva so ene izmed tistih, ki jih občine opravljajo za zadovoljevanje potreb svojih prebivalcev. Glavna naloga občinskega redarstva je predvsem skrb za javno varnost in javni red na območju občine, in sicer:

- nadzorovati varen in neoviran cestni promet v naseljih,
- varovati ceste in okolje v naseljih ter na občinskih cestah zunaj naselij,
- skrbeti za varnost na občinskih javnih poteh, rekreacijskih in drugih javnih površinah,
- varovati javno premoženje, naravno in kulturno dediščino,
- vzdrževati javni red in mir.

Ostale naloge občinskega redarstva, ki jih predpisuje različna zakonodaja, bom opisal in predstavil pri pregledu pravne podlage za delovanje občinskega redarstva.

### **2.2 Pravna podlaga za delovanje občinskega redarstva**

Pooblastila, področja in naloge občinskega redarstva so opredeljene z zakoni, in sicer: Zakonom o lokalni samoupravi (Uradni list RS, št. 100/05), Zakonom o občinskem redarstvu (Uradni list RS, št. 139/07), Zakonom o varnosti cestnega prometa (Uradni list RS, št. 133/06), Zakonom o varstvu javnega reda in miru (Uradni list RS, št. 70/06), Zakonom o prekrških (Uradni list RS, št. 3/07, 17/08 in 21/08), Zakonom o varstvu kulturne dediščine (Uradni list RS, št. 16/08) ter še nekaterimi drugimi. Pravno podlago za delovanje občinskih redarstev predstavljajo tudi na podlagi zakonov izdani občinski predpisi.

Občinska redarstva in občinski redarji imajo glede na posamezno zakonodajo različne pristojnosti pri izvajanju svojih nalog, zaradi česar bom v nadaljevanju predstavil najpomembnejše pravne podlage, ki omogočajo ter predpisujejo delovanje redarstva.

### **2.2.1 Zakon o občinskem redarstvu - ZORed**

ZORed je temeljni zakon za delovanje takšnega občinskega redarstva, kot ga poznamo danes. Ureja uresničevanje pristojnosti občine za ustanovitev in organizacijo ter določitev delovnega področja in nalog občinskega redarstva ter določa pogoje za opravljanje nalog pooblaščenih uradnih oseb občinskega redarstva, pooblastila, uniformo, označbe in opremo občinskih redarjev ter vsebino in način vodenja evidenc.

Nastal je predvsem zaradi:

- pomanjkanja ustrezne pravne ureditve, ki bi omogočala zagotavljanje javne varnosti na lokalni ravni,
- uresničevanje nalog občine na podlagi določb Zakona o lokalni samoupravi glede opravljanja nalog občinskega redarstva,
- naraščanja pojava nasilja in vandalizma, kar ogroža varnost življenja ljudi, premoženja, javni red in mir v lokalni skupnosti,
- razbremenjevanja del in nalog policije.

Zakon je občinskim redarjem dodal nova pooblastila, ki so jih pred tem imeli zgolj policisti, in sicer izrekanje opozoril, ustne odredbe, ugotavljanje istovetnosti, opravljanje varnostnega pregleda osebe, zaseganje predmetov, zadrževanje storilcev prekrškov do prihoda policistov in uporabo fizične sile ter prisilnih sredstev. Pooblastilo uporabe fizične sile ter prisilnih sredstev, in sicer sredstev za vklepanje, vezanje in uporaba plinskih razpršilcev, je med državljani povzročala razburjenje, saj so ti menili, da tovrstna pooblastila niso potrebna, pa tudi, da država postaja vse bolj policijska. Zakon verjetno tudi zaradi tega točno določa, kdaj se lahko ta pooblastila uporabljajo, in sicer občinski redar sme uporabiti fizično silo ter plinski razpršilec samo v primeru, če drugače ne more od sebe ali koga drugega odvrniti istočasnega protipravnega napada. Sredstva za vklepanje in vezanje sme občinski redar uporabiti zoper osebo, ki jo sme v skladu z zakonom zadržati, če se upira zadržanju ali želi pobegniti. Zaradi nadzora tovrstnih pooblastil mora občinski redar o zadržanju osebe in uporabi prisilnih sredstev napisati poročilo in ga predložiti v pregled svojemu vodji, ki mora to oceniti in ugotoviti, ali je bilo redarjevo ravnanje zakonito ter strokovno. Ob ugotovljenih kršitvah je vodja dolžan sprožiti postopek za ugotavljanje odgovornosti. V kolikor je bila osebi pri uporabi prisilnih sredstev povzročena telesna poškodba ali smrt, ali je bilo prisilno sredstvo uporabljeno proti več kot trem osebam, oceno ravnanja občinskega redarja



opravi neodvisna komisija za oceno zakonitosti in strokovnosti ravnanja občinskega redarstva, ki jo imenuje župan.

Zakon tudi določa, da delovno področje in naloge občinskega redarstva določa zakon ali na podlagi zakona izdan občinski predpis. V okviru in v skladu s predpisi ter z občinskim programom varnosti občinsko redarstvo skrbi za javno varnost ter javni red na območju občine. Pristojnosti redarstva so naslednje:

- nadzorovati varen in neoviran cestni promet v naseljih,
- varovati ceste in okolje v naseljih ter na občinskih cestah zunaj naselij,
- skrbeti za varnost na občinskih javnih poteh, rekreacijskih in drugih javnih površinah,
- varovati javno premoženje, naravno in kulturno dediščino,
- vzdrževati javni red in mir.

Zakon določa, da občinski svet na predlog župana sprejme občinski program varnosti, s katerim na podlagi ocene varnostnih razmer v občini podrobneje določi vrsto in obseg nalog občinskega redarstva. Občinski program varnosti je po mojem mnenju temeljni dokument za kakovostno storitev občinskega redarstva.

Zakon določa tudi pogoje za opravljanje nalog pooblaščenih uradnih oseb občinskega redarstva. Ti morajo izpolnjevati splošne pogoje, opraviti predpisani preizkus znanja za vodenje in odločanje v prekrškovnem postopku ter preizkus znanja za opravljanje nalog občinskega redarstva in uporabo pooblastil občinskega redarja.

Zaradi prepoznavnosti službe občinskega redarstva je predpisana enotna službena uniforma, označbe in oprema, kar pomeni, da mora biti v vseh občinah enaka. To ni novost, saj je bila enotna uniforma predpisana že z Zakonom o varnosti cestnega prometa iz leta 1998 oziroma s Pravilnikom o enotni uniformi, označbi in opremi pooblaščenih delavcev občinskega redarstva iz leta 1999.

Pomembna je tudi zakonska opredelitev sodelovanja občinskega redarstva in policije, saj zakon določa, da pri opravljanju nalog in pooblastil občinski redarji sodelujejo s policisti. V preteklosti temu ni bilo tako, saj je bilo sodelovanje občinskega redarstva in policije odvisno od različnih dejavnikov, med drugim tudi od odnosa lokalne skupnosti oz. vodje občinskih redarstev in komandirja policijske postaje, kar je pomenilo, da je bilo sodelovanje včasih dobro, včasih pa ga sploh ni bilo.

S tem zakonom so se pristojnosti občinskih redarjev, ki so do takrat nadzorovali le mirujoči promet, razširile, povečala so se tudi njihova pooblastila. Redarji so tako prevzeli podobo mestne policije po vzoru drugih evropskih držav.

Izvajanje določil skladno z Zakonom o redarstvu se je v celoti začelo z letom 2009, saj so do takrat občine imele čas, da izpolnijo vse pogoje za delovanje občinskih redarstev, predpisanih s tem zakonom.

### **2.2.2 Zakon o varnosti cestnega prometa – ZVCP-1**

Področje prometa, in sicer nadzor nad mirujočim prometom, je bilo prvo zakonsko pooblastilo občinskega redarstva, ki mu je bilo dodeljeno na podlagi Zakona o varstvu cestnega prometa. S tem je bil postavljen osnovni pogoj za razvoj občinskega redarstva, ki se mu je na ta način uspelo rešiti lokalnih spon (interesov) in je postalo neke vrste državni statusni simbol (Bežan 1999, 46). Po mnenju mnogih je prav delo po ZVCP-1 poglavitno delovno področje občinskega redarstva, saj zakon določa, da so za varen in nemoten promet na občinskih cestah odgovorne občine. Te so pristojne za določitev prometne ureditve na občinskih cestah in način dela občinskega redarstva, za način in pogoje za hrambo in odstranitev nepravilno parkiranih vozil ter uporabo naprave za začasno priklenitev nepravilno parkiranega vozila. Na podlagi pooblastil, določenih v 14. členu ZVCP-1, občinski redarji izvajajo nadzor nad:

- prometom na cestah, objekti samoupravnih lokalnih skupnosti in državnimi cestami v naselju,
- ustavljenimi in parkiranimi vozili ter ovirami v naselju,
- ravnanjem udeležencev cestnega prometa v območju umirjenega prometa in območju za pešce,
- kršitvami<sup>1</sup> določenimi v 113. členu tega zakona,
- prometom s samodejnimi merilnimi napravami za nadzor prometa, v katerih se prekrški slikovno dokumentirajo.

Nadzor prometa z merilnimi napravami je vsekakor smiseln, saj je ravno prevelika hitrost motornih vozil, še posebej v urbanih področjih, eden izmed najpogostejših vzrokov prometnih nesreč (Jeršin 2008, 9).

Pomembno je tudi, da mora občinski redar pri urejanju prometa vozil uporabljati znake, ki jih uporablja policist in sme zahtevati od voznika motornega vozila vozniško dovoljenje ter prometno dovoljenje, od drugega udeleženca cestnega prometa pa listino, s katero ugotovi njegovo istovetnost, le-ti pa morajo izročiti redarju zahtevano listino na vpogled.

### **2.2.3 Zakon o varstvu javnega reda in miru – ZJRM-1**

ZJRM-1 podeljuje občinskemu redarstvu pooblastila za izvajanje nadzora na področju javnega reda in miru, in sicer za:

- prepiranje, vpitje, spolno občevanje, razkazovanje oziroma nedostojno vedenje na javnem kraju;

---

<sup>1</sup> Kršitve o varstvu cest in okolja v naselju in na občinskih cestah zunaj naselja

- nadlegovanje z beračenjem;
- povzročanje vznemirjenja in občutek ogrožanja;
- namerno poškodovanje ali odstranjevanje napisov, oznak državnih in lokalnih organov ter objavljenih odločb;
- pisanje in risanje po objektih na javno dostopnih krajih;
- vandalizem nad spominskimi obeležji in objekti javne strukture;
- kampiranju na javnem kraju, kjer to ni določeno in na zasebnem kraju brez soglasja lastnika;
- ščuvanje, razkazovanje živali z namenom povzročanja strahu pri posamezniku;
- neupoštevanje zakonitega odrejenega ukrepa uradne osebe;
- zadrževanje v uradnih prostorih, kjer za to ni razlogov.

Za izvrševanje navedenih nalog lahko občinski redarji uporabijo naslednje ukrepe: izrekajo globe, zasežejo nevarne predmete in opravljajo varnostne preglede oseb.

#### **2.2.4 Zakon o prekrških – ZP-1**

ZP-1 neposredno ne opredeljuje področja dela, nalog in pooblastila občinskega redarstva, je pa zelo pomemben, ker določa splošne pogoje za predpisovanje prekrškov ter sankcij zanje, splošne pogoje za odgovornost za prekrške, za izrekanje in izvršitev sankcij za prekrške, postopek za prekrške ter organe in sodišča za odločanje o prekrških. Predpisuje ustanovitev občinskih prekrškovnih organov, ki odločajo o prekrških na prvi stopnji v stvareh, ki so v pristojnosti občin, kar pomeni, da so redarji prevzeli tudi del nalog, ki so jih v preteklosti opravljali sodniki za prekrške. ZORed prepisuje, da je občinsko redarstvo tudi prekrškovni organ občine, kar pomeni, da je vso dokazno breme prešlo na občinsko redarstvo. Prekrškovni organ tako na prvi stopnji odloča o ugovorih zoper plačilne naloge, ki jih je izdal občinski redar. ZP-1 tudi določa, da morajo prekrškovni organi upoštevati, da se za prekrške, ki so neznatnega pomena, lahko izrekajo ustna opozorila in pisni opomini, v kolikor menijo, da je takšen ukrep zadosten za doseganje pomena sankcije.

ZP-1 daje tudi podlago, da se prekrški lahko določajo, poleg z zakoni in uredbami vlade, tudi z odloki občin ter določajo sankcije, ki so v primeru občinskega redarstva lahko opozorilo, opomin ali globa. V zakonu je določena tudi pravica do vložitve pravnega sredstva zoper izdano odločbo.

#### **2.2.5 Pravilnik o strokovnem usposabljanju in preizkusu znanja občinskih redarjev**

ZORed prepisuje, da se usposobljenost pooblaščenih uradnih oseb za opravljanje nalog občinskega redarstva, uporabo pooblastil, določenih z zakonom, ter za ravnanje z napravami in tehničnimi sredstvi zagotavlja s strokovnim usposabljanjem in obdobjim

izpopolnjevanjem ter preizkusom znanja. Vse to je predpisano s Pravilnikom o strokovnem usposabljanju in preizkusu znanja občinskih redarjev.

Pravilnik določa dve vrsti usposabljanja, in sicer osnovno strokovno, s katerim se kandidati za občinske redarje usposobijo ter pripravijo za opravljanje nalog pooblaščenih uradnih oseb občinskega redarstva, in obdobjno strokovno izpopolnjevanje, s katerim redarji osvežijo znanja ter se seznanijo z novostmi s področja dela občinskega redarstva. Za opravljanje nalog občinskega redarja morajo kandidati po opravljenem osnovnem strokovnem usposabljanju, ki obsega 370 ur strokovno teoretičnega in praktičnega usposabljanja, opraviti še preizkus znanja, ki obsega pisni ter praktični del. Dokler kandidat ne opravi predpisanega preizkusa znanja je redar pripravnik, del in nalog občinskega redarja pa ne sme opravljati samostojno. Redar pripravnik mora najkasneje v roku enega leta od podpisa pogodbe o zaposlitvi opraviti še predpisani preizkus znanja.

Namen obdobjnega strokovnega izpopolnjevanja redarjev je osvežitev znanj in seznanitev z novostmi s področja dela, ki ga opravi občinski redar, če se v obdobju treh let udeleži vsaj dveh strokovnih seminarjev oziroma delavnic, katerih vsebine so povezane z organizacijo ter delom občinskih redarstev, varstvom javnega reda in miru, nalogami občinskih redarjev oziroma novimi predpisi s področja dela in so jih organizirala ministrstva, združenja občin ali združenje občinskih redarjev.

### ***2.2.6 Pravilnik o enotni uniformi, označbah in opremi občinskih redarjev***

Na podlagi ZVCP-1 je minister, zadolžen za lokalno samoupravo in regionalno politiko, izdal Pravilnik o enotni uniformi, označbah in opremi občinskih redarjev. S tem je bilo konec obdobja zmešnjav glede uniforme občinskih redarjev po Sloveniji. Do tedaj so imeli ti v vsaki občini različne uniforme.

Moramo se zavedati, da uniforma pomeni poenotenje, torej je to navzven najbolj vidni simbol redarstva, takšen kot statusni simbol (Bežan 1999, 47). Zdajšnja enotna uniforma je v barvni kombinaciji bordo-rdeče in modre barve ter simbolizira prometni znak za prepovedano ustavljanje in parkiranje, saj so barve uniforme še iz obdobja, ko so imeli občinski redarji le pooblastilo za nadziranje mirujočega prometa. Na levem rokavu uniforme se kot simbol občinskega redarstva uporabljata grb in ime občine. Označbe nazivov v obliki položajnih oznak uradnih oseb občinskega redarstva se nosijo na epoletah in kot obesek na desnem žepu uniforme. Označbe so v naslednjih barvah: osnovna barva je modra, osmerokotniki so rumeni, obrobljeni z rdečo.

Po pravilniku občinsko redarstvo uporablja vozila, ki so praviloma bele barve, imajo bordo-rdeč bočni napis »občinsko redarstvo« oziroma za mestne občine »mestno redarstvo«, ki je v temno modri barvi na prednjem ter zadnjem delu vozila in simbole občinskega redarstva na prednjih levih ter desnih vratih, pod grbom pa ime občine. Vozila so opremljena z rumenimi utripajočimi ali vrtečimi se lučmi.

S pravilnikom sta predpisani tudi tehnična oprema in službena izkaznica občinskih redarjev.

### **2.2.7 Odloki lokalnih skupnosti**

Občina s svojimi predpisi ureja področja, ki so z zakonom prenesena nanjo. Temeljni splošni akt je statut, ki je pomemben za delovanje občine oziroma občinskega sveta. Sprejme ga občinski svet, ki sprejme tudi poslovnik za svoje delo in potrjuje odloke lokalnih skupnosti. Z odlokom občine ustanovijo občinsko redarstvo, lahko kot posamezni organ občinske uprave, lahko kot organ skupne občinske uprave več občin, ali pa določijo, da naloge občinskega redarstva opravlja zgolj občinski redar.

Občine urejajo z odloki stvari iz svoje in tudi prenesene pristojnosti, ko je tako določeno z zakonom oziroma področja iz svoje pristojnosti, ki še niso zajeta v zakonih. V ta namen lahko občina v skladu z določili ZP-1 določi tudi prekrške.

Občinska redarstva najpogosteje nadzorujejo izvajanje odloka o občinskih cestah, odloka o ureditvi in varnosti cestnega prometa, odloka o komunalnih taksah, odloka o zunanjem videzu ter urejenosti mesta in naselij, odloka o javnem redu in miru, odloka o turističnih taksah ter podobno.



### **3 OBČINSKI PROGRAM VARNOSTI - OPV**

Za delovanje občinskega redarstva so morale občine na podlagi 6. člena ZORed sprejeti občinski program varnosti, v njem pa na podlagi ocene varnostnih razmer v občini podrobneje določiti vrsto in obseg nalog občinskega redarstva. To je temeljni strateški in programski dokument za zagotavljanje varnosti v občini, v katerem so opredeljena izhodišča za zagotavljanje varnega ter kakovostnega življenja prebivalcev. Namen OPV je določiti enotne kriterije oziroma metodologijo za zagotavljanje varnosti in opredeliti ukrepe, s pomočjo katerih se bo zagotavljala varnost na območju občine (Občina Izola 2008, 5) Namen OPV je tudi vzpostaviti sodelovanje med policijo in občinskim redarstvom pri zagotavljanju javne varnosti v občini oziroma pri izvajanju vseh pristojnosti občinskih redarjev.

OPV je trajni dokument, kar pomeni, da ga je treba upoštevati in dosledno izvajati od dneva njegove veljavnosti. Zaradi merjenja rezultatov, ki jih prinaša, občinski organ oceni njegovo izvajanje. OPV je v primeru spremembe varnostnih razmer v občini mogoče ustrezno spremeniti.

#### **3.1 Smernice in navodila za izdelavo občinskega programa varnosti**

Zaradi pomembnosti in zahtevnosti OPV-ja ZORed predpisuje, da strokovno pomoč pri pripravi in izvajanju le-tega daje Ministrstvo za notranje zadeve. V ta namen je ministrstvo pripravilo smernice in navodila za izdelavo ter jih objavilo na svoji spletni strani. V skladu s tem morajo občine za zagotavljanje večje varnosti občanov:

- izdelati občinski program varnosti,
- izdelati oceno varnostnih razmer in
- vzpostaviti občinsko redarsko službo.

OPV mora vsebovati naslednje:

1. oceno ogroženosti in varnostnih tveganj kot strokovna podlaga programa;
2. pravno podlago;
3. namen vzpostavitve mestnega/občinskega redarstva po ZORed;
4. cilje delovanja občinske redarske službe;
5. varnostne potrebe, izhajajoče iz ocene varnostnih razmer;
6. organiziranost mestnega/občinskega redarstva;
7. kadrovski sestav mestne/občinske redarske službe;
8. način vodenja mestne/občinske redarske službe;
9. kakšne so pristojnosti mestnega/občinskega redarstva;
10. kakšni so pogoji za delovanje mestnega/občinskega redarstva (prostori, oprema, vozila, sredstva zvez);
11. vrste in obseg nalog mestnega/občinskega redarstva:

- naloge na področju zagotavljanja varnosti cestnega prometa v naseljih (nadzor prometa v naselju, izven naselja pa samo varnost cest in okolja),
- naloge na področju zagotavljanja varnosti na občinskih javnih poteh, rekreacijskih in drugih javnih površinah,
- naloge zagotavljanja varnosti javnega premoženja ter naravne in kulturne dediščine,
- naloge vzdrževanja javnega reda in miru,
- naloge na področju preprečevanja kriminalnih pojavov,
- naloge na področju varstva okolja;

12. vrste in obseg nalog mestnega/občinskega redarstva;
13. način uporabe prisilnih sredstev;
14. sistem dela občinskega redarstva – razporejanje redarjev na delo in drugo;
15. sodelovanje s policijsko postajo v občini in s policisti na terenu;
16. sodelovanje z občinskimi redarstvi in občinskimi redarji sosednjih občin;
17. povezanost občinskega redarstva z OKC PU in z Regijskim centrom za obveščanje (RCO);
18. sodelovanje občinskega redarstva v občinskem sistemu zaščite in reševanja;
19. načine sodelovanja občinskih redarjev in zasebnih varnostnikov;
20. strokovno pomoč Ministrstva za notranje zadeve;
21. administracijo in vodenje evidenc;
22. informacijski sistem občinskega redarstva;
23. interno nadzorstvo nad izvrševanjem nalog občinskega redarstva (župan);
24. inšpekcijsko in drugo upravno-strokovno nadzorstvo (MNZ, policija in druge inšpekcije).

Smernice in navodila za izdelavo OPV so pripomoček za izdelavo le-tega. Vsebina oziroma sestava listine je navedena samo primeroma. Vsaka občina si mora sama zastaviti cilje in jih opredeliti skladno z varnostno ter drugo problematiko v občini.

### **3.2 Občinski program varnosti kot osnova za kakovost storitev**

Eden od namenov OPV-ja je določiti enotne kriterije za zagotavljanje javne varnosti v občini. Opredeliti je treba tudi ukrepe, ki zagotavljajo javno varnost na območju občine. Pri tem se pojavi vprašanje pomena pojma javne varnosti, saj si vsak posameznik ta pojem drugače razlaga. Smernice za izdelavo OPV-ja opredeljujejo pojem javna varnost kot dobrino, ki jo lahko pridobivamo in uživamo na družbeno organiziran način, ki mora biti v določeni količini na razpolago vsem članom družbe, ki ima to posebno značilnost, da se zagotavlja vedno le na javnopraven, na državo naslonjen in zato arbitraren način, ki jo lahko zagotavljamo samo ter izključno s pomočjo države. Pomeni tudi stanje, v katerem so izključeni materialni protipravni akti,



s katerimi se rušijo ali ogrožajo temeljne svoboščine in pravice občanov, osnovni elementi družbene ureditve ali druge zaščitene vrednote.

Javna varnost je ena od temeljnih dobrin, ki zagotavlja kvaliteten javni prostor, kar pomeni predvsem zadovoljstvo vseh občanov, tako odraslih kot otrok, z okoljem, kjer živijo, delajo, se šolajo, igrajo ipd. ter občutek varnosti in javnega reda v tem okolju, kar je izraženo z urejenostjo in varnostjo na vseh javnih površinah. Pri tem je zelo pomembna varnost občinskih prometnih površin, kot so ceste, pločniki in ulice, saj se, na žalost, veliko prometnih in drugih nesreč zgodi prav na tem območju. Za doseganje tega zadovoljstva ter občutka varnosti in javnega reda je zelo pomembna kvaliteta storitev občinskega redarstva, saj lahko in morajo skladno z veljavno zakonodajo le občinski redarji v sodelovanju s policijo doseči ta občutek pri svojih občanih.

Strateški cilj OPV-ja je dvig kakovosti življenja in dela občanov ter dvig stopnje varnosti javnega prostora v občini. To je dosegljivo z ustrežno kakovostno storitvijo občinskega redarstva, zaradi česar OPV določa posamezne operativne cilje, do katerih lahko vodi le kakovostna storitev občinskega redarstva. Ti cilji so:

- varnost cestnega prometa: zmanjševanje števila prometnih nesreč in njihovih posledic, zmanjšanje prometnih prekrškov na cestah v naseljih in na občinskih cestah izven naselij, zagotovitev prevoznosti in prehodnosti intervencijskih poti ter povečanje pretočnosti prometa z operativno dinamiko občinske redarske službe in policijske postaje;
- varstvo javnega reda in miru: obvladovanje javnega prostora s fizično navzočnostjo redarjev na način, ki je v skladu s pravnimi predpisi, oceno varnostnih razmer in varnostno stroko;
- varnost občinskih javnih poti in rekreacijskih površin: varnostno obvladovanje javnih poti in rekreacijskih površin z navzočnostjo občinskih redarjev, ob strokovni pomoči policistov;
- pretočnost intervencijskih poti: varnostno obvladovanje intervencijskih poti z navzočnostjo občinskih redarjev;
- varnost zgradb ter drugih objektov naravne in kulturne dediščine: preprečevanje ogroženosti kulturne dediščine, kot so zgradbe, spomeniki, muzeji, arheološka najdišča ipd. ter napadov nanjo na območju občine;
- varstvo okolja: izboljšanje pregleda nad stanjem in dogajanja na področju varstva okolja ter povečanje obsega in profesionalnosti nad obvladovanjem občinske okoljske problematike.

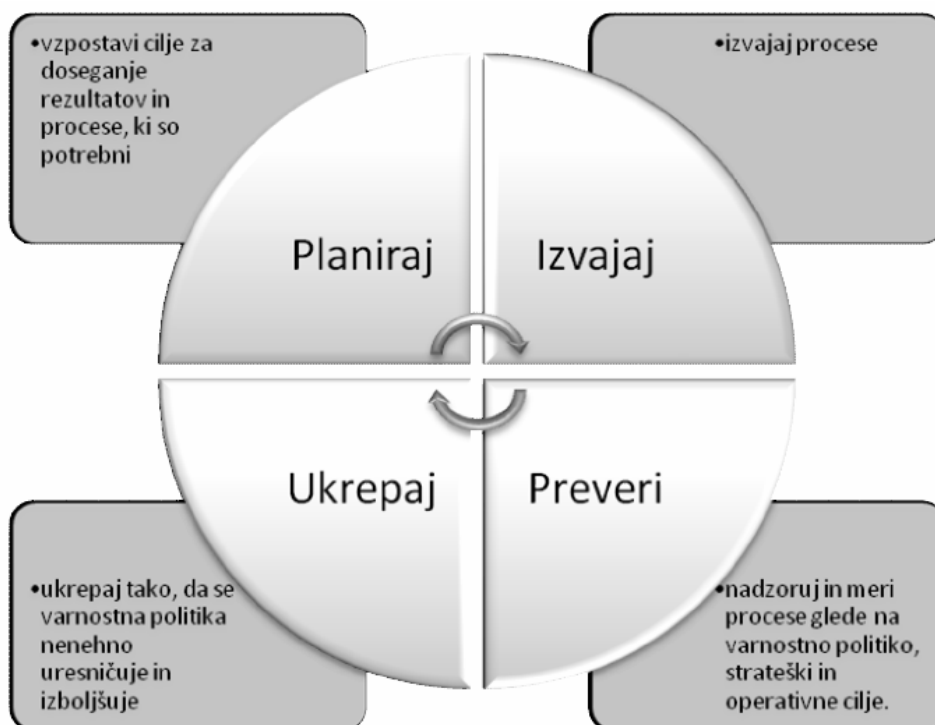
Za doseganje ciljev je treba zagotoviti kakovostno storitev občinskega redarstva, ki temelji na strokovnem in učinkovitem delovanju občinskega redarja. V ta namen se občinski redarji v okviru izobraževanja, usposabljanja in izpopolnjevanja spoznavajo z veljavno zakonodajo in prakso.

### 3.3 Občinski program varnosti v občini Izola

OPV je temeljni strateški in programski dokument za zagotavljanje varnosti v občini Izola, v katerem so opredeljena izhodišča za zagotavljanje varnega ter kvalitetnega življenja prebivalcev občine. Njegov namen je določiti enotne kriterije oziroma metodologijo za zagotavljanje varnosti in opredeliti ukrepe, s pomočjo katerih se bo zagotavljala varnost na območju občine. V uvodu dokumenta je navedeno, da je izdelan po metodologiji systemskega pristopa (systemskega vodenja), in sicer s pomočjo metodologije Demingovega kroga (PDCA), ki opredeljuje štiri stopnje upravljanja. Te so: planiraj - izvedi - preveri - ukrepaj. Za potrebe izdelave implementacije OPV občine Izola na kratko opiše kot:

- planiraj: vzpostavi cilje in procese, ki so potrebni za doseganje rezultatov (za zagotavljanje varnosti v občini), v skladu z varnostno politiko občine;
- izvedi: izvajaj procese oziroma aktivnosti za doseganje zastavljenih ciljev na področju zagotavljanja varnosti v občini;
- preveri: nadzoruj in meri procese glede na načrtano varnostno politiko, zastavljene cilje, zakonske in druge zahteve ter poročaj o rezultatih;
- ukrepaj: ukrepaj tako, da se varnostno upravljanje nenehno izboljšuje.

**Slika 3.1** Demingov krog



Vir: Občina Izola 2008.

OPV je izdelan na podlagi ocene varnostnih razmer v občini Izola in je izhodiščni dokument za opredelitev obsega zagotavljanja varnosti v občini ter za določitev delovnih nalog občinskega redarstva na področju zagotavljanja varnosti. Iz ocene je razvidna stopnja ogroženosti na varnost v občini, kar je ključnega pomena za načrtovanje konkretnih operativnih ciljev za delo občinskega redarstva ter za določanje potrebnih ukrepov in aktivnosti za preprečevanje ogroženosti ter določanja ustreznih ukrepov.

Z OPV Občina Izola določa svojo varnostno politiko na področju zagotavljanja varnosti. V njem sta določeni poslanstvo in vizija zagotavljanja varnosti. Poslanstvo zagotavljanja varnosti v občini Izola je prispevati k zagotavljanju varnosti v družbi kot del družbene odgovornosti ter razvijati varnostno kulturo oziroma skrb za varnost prebivalcev občine. Vizija je opredeljena kot zagotavljanje pogojev za celostno varnostno načrtovanje oziroma upravljanje z varnostjo v občini, kar bo zadostilo potrebam prebivalcem občine, zahtevam državne uprave ter njenih varnostnih organov in bo usklajena s pravnim redom Republike Slovenije. Določen je tudi strateški cilj, ki mu sledijo operativni cilji. Ti so merljivi, kar pomeni, da je na voljo posebna metodologija, s pomočjo katere se določijo posamezne aktivnosti za doseganje posameznega cilja, nosilci oziroma odgovorne osebe za uresničevanje cilja, sodelujoči partnerji, predvidena sredstva in datum izvedbe posameznega cilja. Strateški cilj občine je zagotavljanje varnega življenja občanov, kar pomeni, da se z ustreznimi ukrepi, kot so organizacijski, kadrovske, finančni, pravni ipd., zagotavlja javno varnost ter javni red in mir v občini. Njegov namen je zagotoviti, da se bodo občani in ostali obiskovalci v občini počutili varni. V OPV so kot aktivnosti in ukrepi za doseganje tega cilja navedeni naslednji ukrepi:

- izvajanje pravnih predpisov, ki na nacionalni ter lokalni ravni urejajo varnost cestnega prometa, javnega reda in miru ter naravne in kulturne dediščine;
- upoštevanje in izvajanje programskih usmeritev Ministrstva za promet glede varnosti v cestnem prometu;
- upoštevanje in izvajanje programskih usmeritev Ministrstva za notranje zadeve in Policije glede varnosti v cestnem prometu, varnosti javnega reda in miru, preprečevanja kriminalnih pojavov ter varovanja ljudi in premoženja;
- izdelava in podpis sporazuma oziroma dogovora o sodelovanju s Policijo pri zagotavljanju varnosti v občini;
- izvajanje operativnih ciljev za zagotavljanje varnosti v občini;
- preprečevanje prekrškov in kaznivih dejanj;
- prepoznavanje in obvladovanje varnostnih vidikov oziroma tveganj;

- zmanjševanje posledic, nastalih zaradi izrednih dogodkov, kot so: naravne nesreče, prometne nesreče, onesnaževanje okolja, poškodovanje javnih zgradb ter poškodovanje objektov s statusom naravne in kulturne dediščine;
- stalno razvijanje občinskega redarstva ter strokovno usposabljanje in izpopolnjevanje občinskih redarjev, ki bo omogočalo pridobitev potrebnih znanj, spretnosti in kompetenc za profesionalno izvajanje pristojnosti redarskih služb ter pooblastil redarjev kot pooblaščenih uradnih oseb.

Za doseganje strateškega cilja je zelo pomembna izpolnitev operativnih ciljev, ki so naslednji:

- zagotavljanje varnosti cestnega prometa: varnost cestnega prometa v občini je zelo pomembna, saj je vsak občan dnevno udeleženec prometa bodisi kot voznik bodisi kot pešec. Prometna varnost v občini ni zadovoljiva, saj je kršitev v cestnem prometu še vedno preveč, te pa lahko posredno ali neposredno privedejo do prometnih nesreč s hujšimi posledicami. Za obvladovanje teh razmer je potreben stalni profesionalni redarski in policijski nadzor. Potrebna je tudi izboljšava prometne infrastrukture z izgradnjo novih parkirnih hiš oziroma parkirnih mest;
- vzdrževanje javnega reda in miru: javni red in mir je v Zakonu o javnem redu in miru opredeljen kot stanje, v katerem je zagotovljeno neovirano izvrševanje pravic ter dolžnosti po ustavi in zakonu. Javni red in mir je stanje, v katerem je zagotovljeno varno ter mirno počutje ljudi, njihovo neovirano gibanje na javnih krajih in drugih površinah, uporaba javnih objektov, stanovanj ter drugih prostorov, nemoteno upravljanje uradnih opravil državnih in drugih organov, organizacij ter skupnosti oziroma optimalno varnost znotraj skupnosti. Za vzdrževanje javnega reda in miru občinsko redarstvo ter policija na podlagi predpisov zagotavljata, da se preprečijo in obvladujejo ravnanja ter nevarnosti, ki ogrožajo varnost in javni red ter mir, kadar to grozi skupnosti in posamezniku;
- zagotavljanje varnosti občinskih javnih poti in rekreacijskih površin: cilj lokalnih skupnosti je s preventivnimi oziroma represivnimi ukrepi zagotoviti varnost na vseh javnih površinah, saj zakotne javne poti predstavljajo določena varnostna tveganja kriminalne narave;
- pretočnost intervencijskih poti: pretočnost intervencijskih poti je zelo pomembna, saj le-te služijo za nemoten prehod intervencijskim vozilom v primeru intervencijskega posega. Občinsko redarstvo mora s svojim ukrepanjem zagotavljati nemoteno pretočnost intervencijskih poti;
- zagotavljanje varnosti zgradb in drugih objektov naravne in kulturne dediščine: občinsko redarstvo je dolžno skrbeti za preprečevanje ogroženosti in napadov

- na objekte kulturne ter naravne dediščine in zaščito sledov ter obveščanje policije o le-teh;
- varstvo okolja: občinsko redarstvo je pomemben subjekt varstva okolja na območju občine, zato se aktivno vključuje v procese implementacije, nacionalnega programa varnosti okolja in uresničevanja občinske okoljske politike;
  - razvijanje partnerskega odnosa s posameznimi državnimi organi in ustanovami: zaradi učinkovitega opravljanja nalog oziroma zagotavljanja varnosti v občini mora občinsko redarstvo za doseganje želenih rezultatov sodelovati s posameznimi državnimi organi in ustanovami;
  - uveljavljanje notranjih organizacijskih pravil v občinskem redarstvu in etičnih norm pri delu občinskih redarjev: občinsko redarstvo bo v skladu z zakonodajo oblikovalo pravila na področju reševanja pritožb zoper delo občinskih redarjev, postopek za oceno zakonitosti uporabe prisilnih ukrepov občinskega redarja in vzpostavilo sistem notranje zaščite ter kontrole.

V skladu z zakonodajo je OPV dokument trajne narave, kar pomeni, da ga je treba dosledno izvajati od dneva njegovega sprejema. Zaradi trajnosti dokumenta se njegovo izvajanje razdeli na enoletna obdobja, kjer se pripravi konkretne aktivnosti in dejavnosti za realizacijo posameznih ciljev v določenem koledarskem letu. Občinsko redarstvo mora občinskemu svetu poročati o svojem delu za preteklo koledarsko leto, in sicer najkasneje do 31. marca tekočega leta.



## **4 OBČINSKA UPRAVA OBČINE IZOLA**

Občinsko upravo sestavljajo eden ali več organov, ki jih ustanovi občinski svet na predlog župana, kar stori s splošnim aktom, s katerim določi naloge in notranjo organizacijo.

### **4.1 Pristojnosti občinske uprave**

Župan za svoje delo in delo občinske uprave odgovarja neposredno občinskemu svetu. Občinska uprava izvaja upravne naloge občine. Te so: izvrševanje odlokov, odredb, sklepov, pravilnikov in navodil, ki jih izdajata občinski svet ter župan. Občinska uprava izvršuje tudi zakone in druge predpise države, ko je v skladu z zakonom za to pristojna. Občinska uprava je zadolžena za izvrševanje nalog občine, ki so določene z Zakonom o lokalni samoupravi, in sicer upravlja z občinskim premoženjem, omogoča pogoje za gospodarski razvoj občine, načrtuje prostorski razvoj v skladu z zakoni s področja posegov v prostor in graditvi objektov, ustvarja pogoje za gradnjo stanovanj, skrbi za lokalne javne službe, pospešuje razvoj socialnega skrbstva, predšolskega varstva, varstvo okolja, ureja ter vzdržuje vodovodne in energetske komunalne objekte ter občinske in lokalne ceste, ustvarja pogoje za izobraževanje odraslih, pospešuje društveno, izobraževalno, športno in druge dejavnosti, določa prekrške, s katerimi se kršijo predpisi občine in podobno.

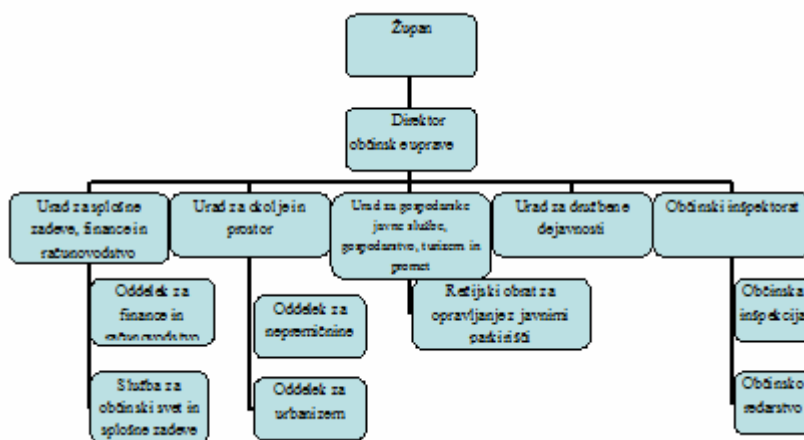
### **4.2 Organiziranost in struktura občinske uprave Izola**

Občinsko upravo usmerja in nadzira župan, delo pa vodi direktor uprave. V skladu s statutom občine Izola se organizacija občinske uprave na predlog župana določi z Odlokom o organizaciji in delovnem področju občinske uprave Občine Izola (Uradne objave Občine Izola, št. 8/2007), ki določa organizacijo ter delovno področje občinske uprave. Ustanovljeni so tudi organi občinske uprave, za katere je določeno tudi delovno področje. Občinsko upravo občine Izola sestavljajo naslednji organi, z naslednjimi nalogami:

- Urad za splošne zadeve, finance in računovodstvo: opravlja upravne naloge iz pristojnosti župana, strokovne upravne in organizacijske naloge za potrebe direktorja občinske uprave, skrbi za izvajanje strokovnih ter upravnih nalog uprave, ki niso v pristojnosti drugih uradov, še zlasti s področja kadrovske in pravnih zadev, delovanje občinskega sveta, zagotavlja delovanje računalniško podprtega informacijskega sistema, opravlja strokovne naloge pri izvajanju javnih naročil ter nadzor nad izvajanjem postopkov javnih naročil, skrbi pa tudi za izvajanje posebnih pravic italijanske narodne skupnosti. Opravlja tudi vse finančne in računovodske naloge. V okviru urada delujeta oddelek za finance in računovodstvo ter služba za občinski svet in splošne zadeve;

- Urad za okolje in prostor: opravlja upravne in strokovne naloge s področja urbanizma, komunalnega opremljanja, gospodarjenja s stavbnimi zemljišči, razpolaganja ter upravljanja s poslovnimi in stanovanjskimi prostori ter občinskimi zemljišči. V okviru urada delujeta oddelek za urbanizem in oddelek za nepremičnine;
- Urad za gospodarske javne službe, gospodarstvo, turizem in promet: opravlja strokovne in upravne naloge pri zagotavljanju opravljanja gospodarskih javnih služb, naloge na področju turizma, gospodarstva, ribištva in prometa. V okviru urada deluje režijski obrat za upravljanje z javnimi parkirišči;
- Urad za družbene dejavnosti: opravlja dela in naloge na področju vzgoje in izobraževanja, kulture, športa, raziskovalne dejavnosti, otroškega varstva, zdravstva, socialnega varstva, preprečevanja zasvojenosti mladine;
- Občinski inšpektorat opravlja upravne in strokovne naloge s področja izvajanja zakonov in drugih občinskih predpisov, za katere je zadolžen. V okviru inšpektorata je možno ustanoviti službi občinske inšpekcije in občinskega redarstva.

Slika 4.1 Struktura občinske uprave



Vir: Odlok o organizaciji in delovnem področju občinske uprave 2007.

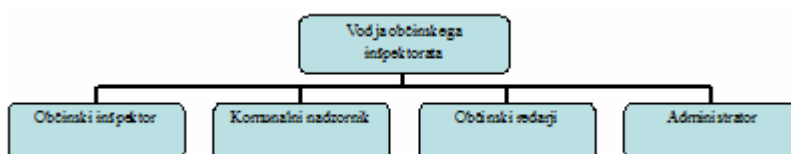
### 4.3 Občinski inšpektorat občine Izola

Občinski inšpektorat: neposredno nadzira izvajanje zakonov in drugih predpisov, tako občinskih kot državnih. V okviru nadzora inšpektorat opravlja inšpekcijsko nadzorstvo, izreka predpisane kazni, predlaga uvedbo postopka o prekršku in druge postopke zoper kršitelje predpisov, izdaja odločbe ter odredbe, izvaja odrejene prisilne ukrepe in druge naloge po odredbi župana. V okviru inšpektorata se opravljajo tudi naloge občinske inšpekcije in občinskega redarstva.



Občinski inšpektorat vodi inšpektor, ki je vodja inšpektorata ter hkrati vodja občinske inšpekcije in občinskega redarstva, ki trenutno nista sistematizirani kot posamezni enoti. Inšpektorat sestavljajo še občinski inšpektor, komunalni nadzornik, šest občinskih redarjev in administrator. Vodja inšpektorata, občinski inšpektor in komunalni nadzornik opravljajo dela ter naloge občinske inšpekcije, vodja inšpektorata in občinski redarji pa dela ter naloge občinskega redarstva. Administrator opravlja administrativna in tajniška dela tako za potrebe inšpekcije kot redarstva.

**Slika 4.2** Kadrovski sestav občinskega inšpektorata



Vir: Odlok o organizaciji in delovnem področju občinske uprave 2007.



## **5 OBČINSKO REDARSTVO OBČINE IZOLA**

Zakon o lokalni samoupravi (Uradni list RS, št. 100/05) določa, da opravljanje nalog občinskega redarstva spada med izvirne občinske naloge. Za opravljanje teh nalog so občine samostojne. Te lahko samostojno ustanovijo občinsko redarstvo. V skladu z navedenim je tudi Občina Izola ustanovila občinsko redarstvo.

### **5.1 Zgodovina občinskega redarstva**

Po uveljavitvi Zakona o občinskem redarstvu, s katerim je to dobilo nova pooblastila in je takšno, kakšnega poznamo danes, se je medijski pritisk na občinska redarstva zelo povečal, saj so slednji to službo predstavljali kot neko novo službo oziroma novo policijo. To prepričanje je zgrešeno, saj občinsko redarstvo na ozemlju zdajšnje Slovenije ni nekaj novega. V preteklosti se je ta služba oziroma njeni zametki pojavljala v različnih oblikah. Kot primer naj navedem imena, kot so: javna straža, finančni stražniki in razni čuvaji. Pri pregledu zgodovinskih virov ugotovimo, da so se prve formalne oblike pooblaščenih oseb občinskega redarstva na Slovenskem, s katerimi je opravljal mesto, pojavile celo 70 let pred orožniki in kar 150 let pred pojavom policije, kot jo poznamo danes (Jeršin 2008, 1). Iz navedenega sledi, da različne oblike pooblaščenih oseb občinskega redarstva segajo že v 17. stoletje.

Ime redarstvo se je začelo uporabljati po letu 1963, in sicer kot komunalno redarstvo. Takratna naloga komunalnih redarjev je bila predvsem skrb za komunalno urejenost krajev in naselij v občini. V letu 1998 je pričel veljati novi Zakon o varnosti cestnega prometa, ki je razširil pooblastila občinskih redarjev, in sicer na področje mirujočega prometa. Ime komunalni redar se je s tem zakonom spremenilo v občinski redar. Od takrat dalje so se, na podlagi različnih zakonov, pooblastila občinskih redarjev samo še povečevala. Občinsko redarstvo je dobilo končno obliko in pooblastila, kakor jih poznamo danes z ZORedom.

V občini Izola obstaja občinsko nadzorstvo že od leta 1970, takrat kot komunalno redarstvo. Naloge komunalnega redarja so bile predvsem skrb za komunalno urejenost občine. Skladno z občinskimi odloki in zakonodajo so se povečevale naloge ter pooblastila komunalnih redarjev. Spremenjen je bil tudi naziv, iz komunalnega v občinskega redarja.

### **5.2 Struktura občinskega redarstva**

Občinsko redarstvo deluje v okviru občinskega inšpektorata občine Izola. Trenutno občinsko redarstvo ni organizirano kot samostojna delovna enota, vendar je v skladu z Odlokom o organizaciji in delovnem področju občinske uprave Občine Izola, to mogoče. Glede na pooblastila, ki jih imajo občinski redarji in na njihov obseg dela menim, da bi bilo potrebno občinsko redarstvo organizirati kot samostojno delovno

enoto, kot to dopušča omenjeni pravilnik, s samostojnim vodjem. Poglavitna skrb vodje bi bila kakovostno delovanje občinskega redarstva.

Občinski inšpektorat se je od sredine leta 2007 pa do konca leta 2009 soočal z veliko kadrovsko krizo, saj so bili zaposleni le trije občinski redarji, kar je bilo absolutno premalo. Težko si namreč predstavljamo delovanje občinskega redarstva le s tremi redarji, saj ima občina Izola nekaj več kot 15.000 prebivalcev. V turistični sezoni pa se ta številka še dodatno poveča. Kadrovska stiska se je odrazila predvsem na terenu, saj je bil nadzor tako nad splošno kot prometno urejenostjo mesta slab, kar je pomenilo, da so bili pločniki v mestnem jedru večkrat neprehodni, intervencijske poti neprevozne, ljudje pa nezadovoljni z nastalim stanjem. Učinkovitost opravljenega dela je bila na nizki ravni, saj občinski redar, ki je deloval sam in delal še izmensko, ni mogel enako učinkovito opravljati nadzora na celotnem področju občine. V skladu z ZORedom so se morali tudi občinski redarji iz občine Izola udeležiti strokovnega usposabljanja, kar je pomenilo, da je bila že tako okrnjena redarska zasedba še bolj okrnjena, saj izobraževanje poteka v Tacnu nad Ljubljano in traja približno tri mesece. Zaradi odsotnosti redarjev se je zato pogosto zgodilo, da ni bilo v službi nobenega redarja.

V decembru 2009 pa so v občinskem inšpektoratu zaposlili še tri redarje, kar omogoča skorajda optimalno izvajanje nalog občinskega redarstva. Menim, da bi bilo za učinkovito in kakovostno izvajanje vseh zakonsko določenih nalog potrebnih osem redarjev. Izola je namreč turistična občina, kjer se zaradi številnih obiskovalcev in turistov število prebivalcev ter posledično tudi vozil pogosto občutno poveča. Zaradi ugodne klime in milih zim so turisti namreč navzoči skozi celo leto.

Dela in naloge občinskega redarstva trenutno opravljajo vodja občinskega inšpektorata, ki opravlja tudi naloge vodje redarstva, šest občinskih redarjev<sup>2</sup> in administrator.

### **5.3 Sistem dela občinskega redarstva**

Pomanjkanje občinskih redarjev je zelo vplivalo tudi na sistem dela občinskega redarstva. Organiziranje dela, ko so na voljo le trije redarji, pa še ti občasno, in doseganje kakovostnih storitev je skoraj nemogoče. Iz tega razloga so občinski redarji opravljali le nujne naloge in skrbeli za prevoznost intervencijskih poti ter prehodnost pločnikov predvsem v strnjenem naselju. Odzivali so se tudi na nujne klice občanov,<sup>3</sup> vendar je bil njihov odzivni čas vse prej kot zadovoljiv. Urejenega delovnega urnika ni

---

<sup>2</sup> V občinskem inšpektoratu deluje šest redarjev, od katerih so trije na novo zaposleni in nimajo še opravljenega predpisanega strokovnega usposabljanja ter preizkusa znanja, kar pomeni, da so v skladu z ZORedom redarji pripravniki in ne smejo samostojno opravljati nalog občinskega redarja.

<sup>3</sup> Ko je bilo vozilo občana zaparkirano ali ko so nepravilno parkirana vozila ovirala in ogrožala promet.

bilo, saj se je večkrat zgodilo, da je bil občinski redar v službi le v dopoldanskem oziroma popoldanskem času ali pa ga sploh ni bilo. Po mojem mnenju bi bilo treba sedaj, ko delo občinskega redarja opravljajo dodatni trije redarji, skupno šest, uvesti organizirani sistem dela občinskih redarjev. Moj predlog je, da se delo načrtuje s tedenskim rasporedom dela, v katerem so določene naloge in področje nadzora na posameznega redarja. Urnik dela naj bi bil vse dni v tednu, od 7. do 21. ure v zimskem času, v poletnem pa od 7. do 23. ure. Delo bi bilo razdeljeno v dve izmeni, v katerih bi bila vsaj dva redarja. Ob prihodu redarja na delo bi se le-ta seznanil z nalogami za določen dan, oziroma bi bile te povsem določene in razčlenjene. Delo redarja bi bilo tudi intervencijsko, kar pomeni, da bi se moral odzivati na klice občanov in drugih organov. Redarji bi izvajali svoje naloge na podlagi delovnega naloga in lastnega zaznavanja kršitev, za katere so tudi pooblaščen. Ob koncu delovnega dne bi redar napisal poročilo, ki bi poleg podatkov o rednem poteku dela vsebovalo še navedbe o posebnostih, ki so se zgodile v delovnem času. Ob zadostnem številu občinskih redarjev bi bilo morda smiselno uvesti še dežurnega redarja, ki bi sedel v pisarni, sprejemal telefonske klice občanov in sprotno organiziral delo redarjev, po vzoru dežurnega policista.

Poudariti velja, da sta delo in sistem dela redarstva odvisna od interesov predstavnikov politike, ki vodijo občino. Vedeti je namreč treba, da ni vsem v interesu, da bi imeli učinkovito redarsko službo oziroma je redarska služba močno orožje za doseganje lastnih interesov posameznikov.



## **6 RAZISKAVA O ZADOVOLJSTVU OBČANOV Z DELOM OBČINSKEGA REDARSTVA**

### **6.1 Namen in cilji raziskave**

Namen raziskave je ugotoviti, kakšno stališče in oceno imajo občani občine Izola do storitev občinskega redarstva. Ne smemo pozabiti, da so storitve občinskega redarstva v večji meri represivnega značaja in zato niso med ljudmi priljubljene. Morda zveni malo ironično, da sprašujem po zadovoljstvu storitve, ki v občanih vzpodbuja negativen učinek, kot je npr. plačilo denarne globe. Vendar se pri tem zanašam na zavedanje ljudi, da so sami zavestno kršili zakone in si s tem prislužili denarno globo ter pričakujem premišljen in racionalen odgovor. Menim, da se ljudje zavedajo, da je občinska redarska služba v današnjem načinu življenja nujno potrebna, saj bi bilo brez nje stanje urejenosti mirujočega prometa, javnega reda in miru ter ostalih področij, ki jih le-ta pokriva, nevzdržno. Zato menim, da splošno mnenje občanov do storitev občinskega redarstva ne bo negativno.

Cilj raziskave je ugotoviti, kako so občani občine Izola zadovoljni s storitvami občinskega redarstva. Za doseganje cilja je pomembno merjenje rezultatov. Z merjenjem rezultatov razlikujemo uspeh od neuspeha, prepoznamo dosežke, ki jih lahko nadgrajujemo oziroma preprečimo nagrajevanje slabega dela, iz dosežkov se učimo, prepoznavamo slabo delo in s prikazanimi rezultati lažje dosegamo podporo javnosti (Žurga 2002, 32). Zaradi povedanega si želim, da bi raziskava pokazala dejansko mnenje občanov in pripomogla h kakovosti storitev občinskega redarstva v občini.

### **6.2 Metodologija in potek raziskave**

Za metodo pridobivanja podatkov v raziskavi sem izbral metodo anketiranja, in sicer zbiranje podatkov, ki je temeljilo na anketnem vprašalniku. Pri izdelavi vprašalnika sem moral biti pozoren na to, da bodo vprašanja čim bolj razumljiva in ne bodo neposredno preverjala znanja anketirancev, da bodo zanimiva ter bodo posledično pretegnila anketirance k odgovorom. V nasprotnem primeru se utegnejo prejemniki vprašalnika odzvati negativno – namesto, da bi sistematično odgovarjali na vprašanja, vprašalnik raje vržejo v koš (Devetak in Vukovič 2002, 77).

Vprašalnik sem izdelal po lastni strokovni presoji pomembnosti dejavnikov, ki mi bodo omogočali ugotoviti, v kolikšni meri so občani občine Izola seznanjeni s pristojnosti in delom občinskega redarstva ter z zadovoljstvom njihovih storitev.

Vprašalnik je bil razdeljen v pet sklopov, in sicer:

- področje dela in pooblastila, katerega so sestavljala vprašanja, ki so se navezovala na poznavanje področja dela, pooblastil, pristojnosti ter oceno pooblastil občinskega redarstva;

- sodelovanje z občinskim redarstvom; v tem sklopu so se vprašanja navezovala na sodelovanje z občinskim redarstvom, pripravljenost do sodelovanja z le-tem in oceno pomembnosti sodelovanja med občani ter občinskimi redarji;
- kakovost storitev občinskega redarstva, kjer so anketiranci izražali svoja mnenja o kakovosti storitev občinskega redarstva, in sicer o odnosu do: strank v postopku, nadzora nad mirujočim prometom, odzivnosti nad njihovo intervencijo, zakonitosti delovanja redarstva, podajanja verodostojnih informacij, reševanja pritožb občanov, preventivnega dela, nadzora nad videzom in čistočo, prisotnosti redarjev na samem terenu ter enakovredne obravnave udeležencev v postopku;
- ocena zadovoljstva občanov s storitvami občinskega redarja; v temu sklopu so se vprašanja nanašala predvsem na odzivnost občinskega redarstva, zadovoljstvo z ukrepi redarstva, učinkovitost ukrepov in odnos redarja v postopku. V tem delu so anketiranci podali svoje mnenje, kateri naj bi bili po njihovem prepričanju glavni dejavniki za merjenje uspešnosti storitev občinskega redarstva;
- demografski podatki, kjer so bila zastavljena še demografska vprašanja, kot so starost, spol, izobrazba in lokacija prebivališča v občini Izola.

Vsak sklop vprašanj je vseboval navodilo, kako odgovoriti na posamezna vprašanja. Vprašanja so bila sestavljena tako, da so anketirancu dopuščala izražanje svojega mnenja, in sicer z obkroževanjem že postavljenih odgovorov ali pa z ocenjevanjem kakovosti storitev in postopka občinskih redarjev z oceno od 1 do 5.

Vprašalnik sem osebno ali s pomočjo elektronske pošte posredoval skupini naključno izbranih polnoletnih občanov s prebivališčem v občini Izola, in sicer na naslednjih lokacijah: stari del mesta, naselje Livade, naselje Jagodje ter podeželje.

Z namenom, da bi izbral čim bolj verodostojne podatke, sem razdelil 150 anketnih vprašalnikov, kar pomeni približno 1 odstotek vseh občanov v občini Izola. Podatke sem zbiral v novembru in decembru. Do januarja, ko sem pričel z analizo podatkov, sem prejel 100 izpolnjenih vprašalnikov, kar je 66 % vseh razdeljenih vprašalnikov. Z deležem izpolnjenih vprašalnikov sem zadovoljen, saj se zavedam, da občani ne radi izražajo svojega mnenja o represivnih organih, kot je to tudi občinsko redarstvo. Posledica tega je občutek strahu, ki je navzoč med občani, da bi njihovo mnenje prišlo do nepravilnih ljudi in bi s tem povzročilo negativno reakcijo redarjev v morebitnem postopku. Zavedam se, da vzorec 100 anket, kar predstavlja mnenje 0,66 % občanov občine Izole, ne more biti reprezentativen. Predstavlja pa lahko izhodišče za analizo zadovoljstva občanov s storitvami občinskega redarstva.



### 6.3 Analiza podatkov in predstavitev rezultatov

Podatke, ki sem jih pridobil z anketnim vprašalnikom, bom predstavil s pomočjo tabel in grafov ter pisno obrazložitev. Zanimalo me je, ali se razlikuje mnenje o delovanju občinskega redarstva, ki ga imajo tako kršitelji predpisov kot nekršitelji predpisov, zaradi česar sem odgovore na vprašanja predstavil po segmentih. Podatek, ali je anketiranec kršitelj oziroma nekršitelj, je razviden iz odgovorov, ki so jih anketiranci podali v anketnem vprašalniku. Iz odgovorov v anketi je razvidno, da je 44 anketirancev kršiteljev, kar je 44 % vseh, in 56 anketirancev nekršiteljev, kar je 56 % vseh anketiranih. Zaradi nesodelovanja vseh anketirancev na vsa vprašanja so pri posameznih vprašanjih možna odstopanja med številom odgovorov kršiteljev oz. nekršiteljev s številom kršiteljev oz. nekršiteljev, ki so sodelovali v anketnem vprašalniku, kar je vidno tudi v odstopanju odstotkov kršiteljev oz. nekršiteljev v primerjavi s celoto kršiteljev oz. nekršiteljev.

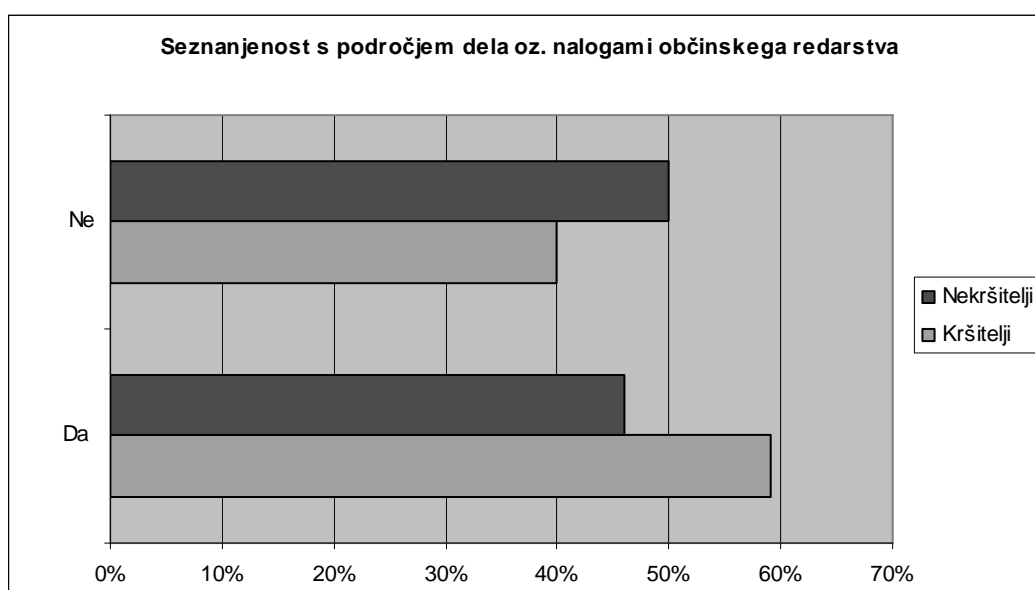
#### 6.3.1 Področja dela in pooblastila

*Prvo vprašanje:* Ali ste seznanjeni s področjem dela oz. nalogami občinskega redarstva?

**Tabela 6.1** Seznanjenost s področjem dela oz. nalogami občinskega redarstva

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Da	26	59	26	46
Ne	18	40	28	50

**Slika 6.1** Seznanjenost s področjem dela oz. nalogami občinskega redarstva



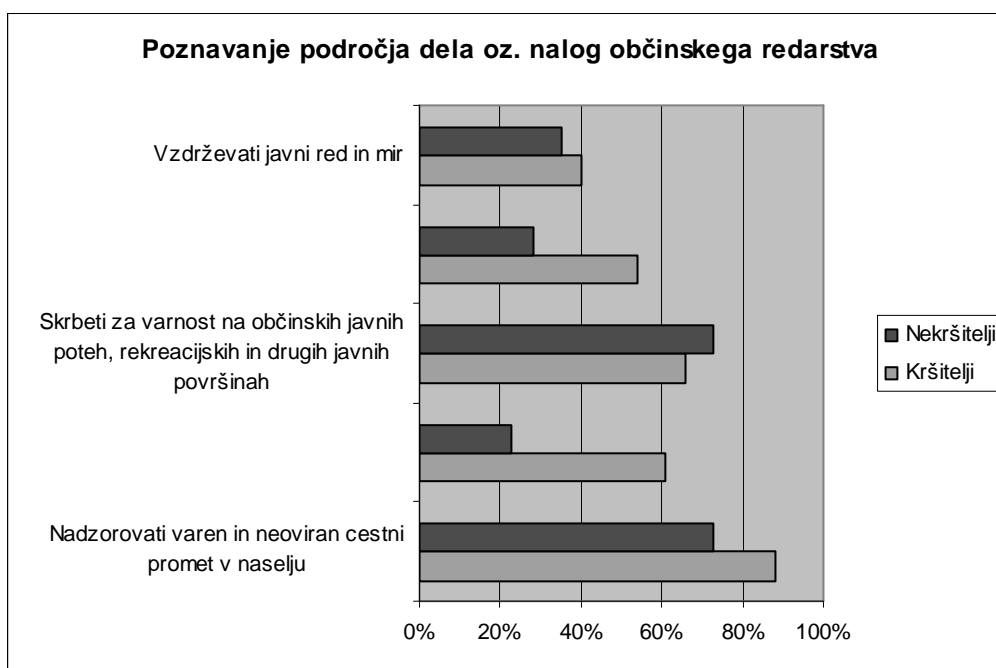
Na vprašanje, ali so anketiranci seznanjeni s področjem dela oz. nalogami občinskega redarstva, je 26 kršiteljev, ki so odgovarjali na to vprašanje, kar znaša 59 % vseh kršiteljev, odgovorilo pritrdilno, 18 kršiteljev oz. 40 % vseh kršiteljev pa ni seznanjenih s področjem dela in pooblastili občinskega redarstva. Pri nekršiteljih pa jih 28, kar znaša 50 %, ni seznanjenih, 26 oz. 46 % vseh nekršiteljev pa je seznanjenih s tem.

*Drugo vprašanje:* Katere od spodaj naštetih področij dela oz. naloge občinskega redarstva poznate?

**Tabela 6.2** Poznavanje področja dela oz. nalog občinskega redarstva

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Nadzorovati varen in neoviran cestni promet v naselju.	39	88	41	73
Varovati ceste in okolje v naseljih ter na občinskih cestah zunaj naselij.	27	61	13	23
Skrbeti za varnost na občinskih javnih poteh, rekreacijskih in drugih javnih površinah.	29	66	41	73
Varovati javno premoženje, naravno in kulturno dediščino.	24	54	16	28
Vzdrževati javni red in mir.	18	40	20	35

**Slika 6.2** Poznavanje področja dela oz. nalog občinskega redarstva



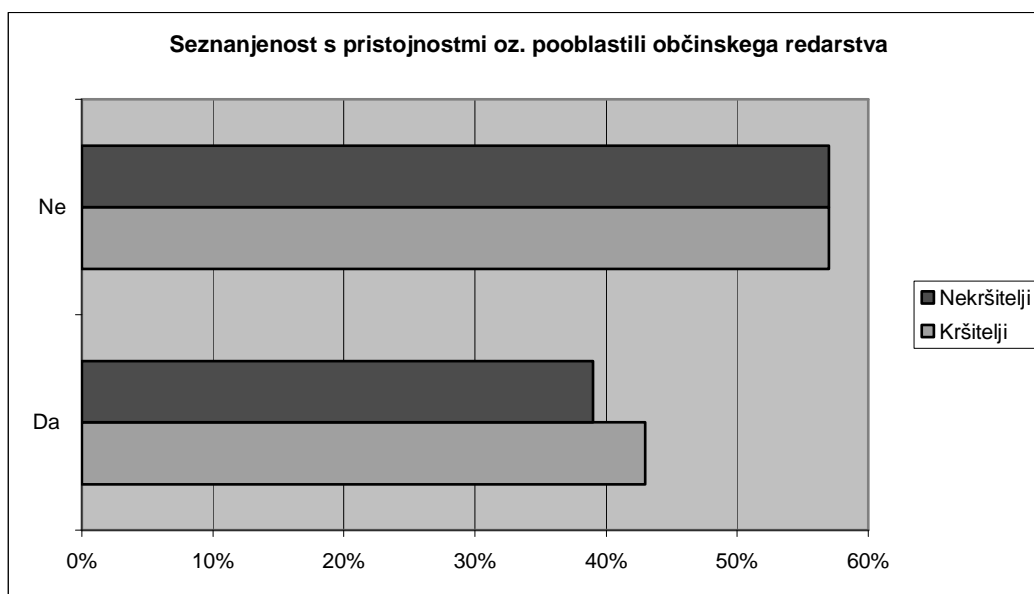
Iz odgovorov na to vprašanje je razvidno, da področje vzdrževanja reda in miru pozna 40 % kršiteljev in 35 % nekršiteljev, področje varovanja javnega premoženja, naravne ter kulturne dediščine pozna 54 % kršiteljev in 28 % nekršiteljev, področje skrbi za varnost na občinskih javnih poteh, rekreacijskih in drugih javnih površinah pozna 66 % kršiteljev in 73 % nekršiteljev, področje varovanja cest in okolja v naseljih in na občinskih cestah izven naselij pozna 61 % kršiteljev in 23 % nekršiteljev ter področje nadzorovanja neoviranega cestnega prometa v naselju pozna 88 % kršiteljev in 73 % nekršiteljev.

*Tretje vprašanje:* Ali ste seznanjeni s pristojnostmi oz. pooblastili občinskega redarstva?

**Tabela 6.3** Seznanjenost s pristojnostmi oz. pooblastili občinskega redarstva

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Da	19	43 %	22	39
Ne	25	57 %	32	57

**Slika 6.3** Seznanjenost s pristojnostmi oz. pooblastili občinskega redarstva



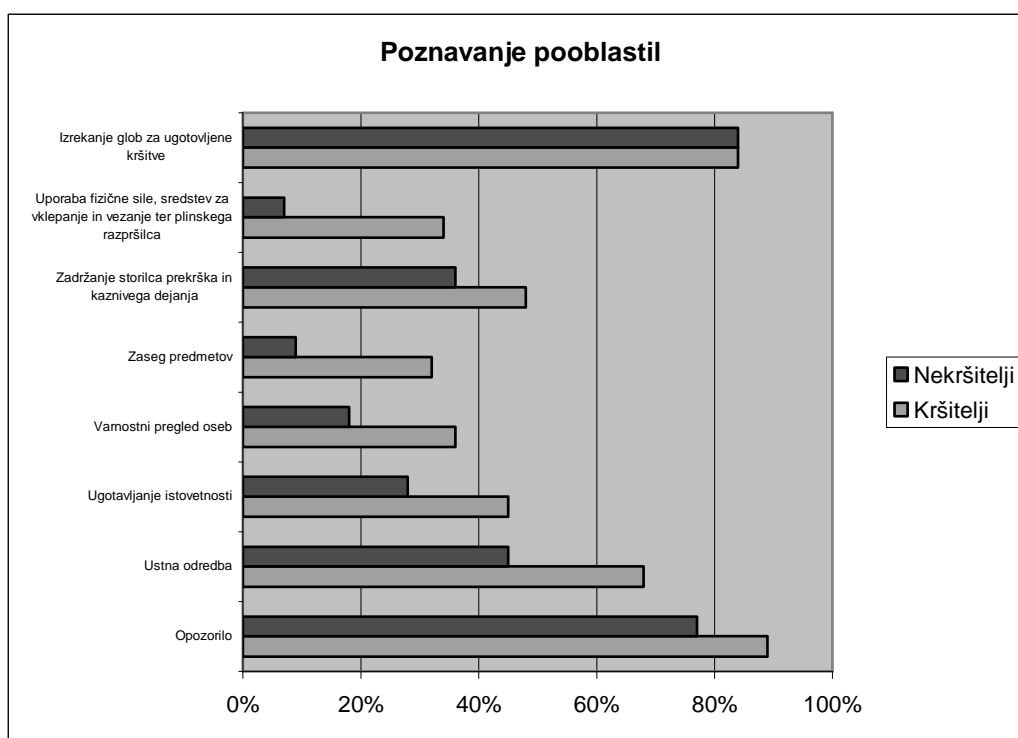
V tem delu ankete se je 43 % kršiteljev in 39 % nekršiteljev izjasnilo, da poznajo pristojnosti oz. pooblastila občinskega redarstva. Odstotek nepoznavanja pa je pri obeh segmentih enak, in sicer 57 %.

Četrto vprašanje: Katera od spodaj naštetih pooblastil poznate?

**Tabela 6.4** Poznavanje pooblastil

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Opozorilo	39	89	43	77
Ustna odredba	30	68	25	45
Ugotavljanje istovetnosti	20	45	16	28
Varnostni pregled oseb	16	36	10	18
Zaseg predmetov	14	32	5	9
Zadržanje storilca prekrška in kaznivega dejanja	21	48	20	36
Uporaba fizične sile, sredstev za vklepanje in vezanje ter plinskega razpršilca	15	34	4	7
Izrekanje glob za ugotovljene kršitve	37	84	47	84

**Slika 6.4** Poznavanje pooblastil



Med kršitelji je najbolj poznano pooblastilo izrekanja opozorila, v 89 %, s 84 % sledi izrekanje glob za ugotovljene prekrške, nato ustna odredba z 68 %, zadržanje storilca prekrška in kaznivega dejanja z 48 %, ugotavljanje istovetnosti s 45 %, pooblastilo varnostnega pregleda osebe s 16 %, pooblastilo uporabe fizične sile,

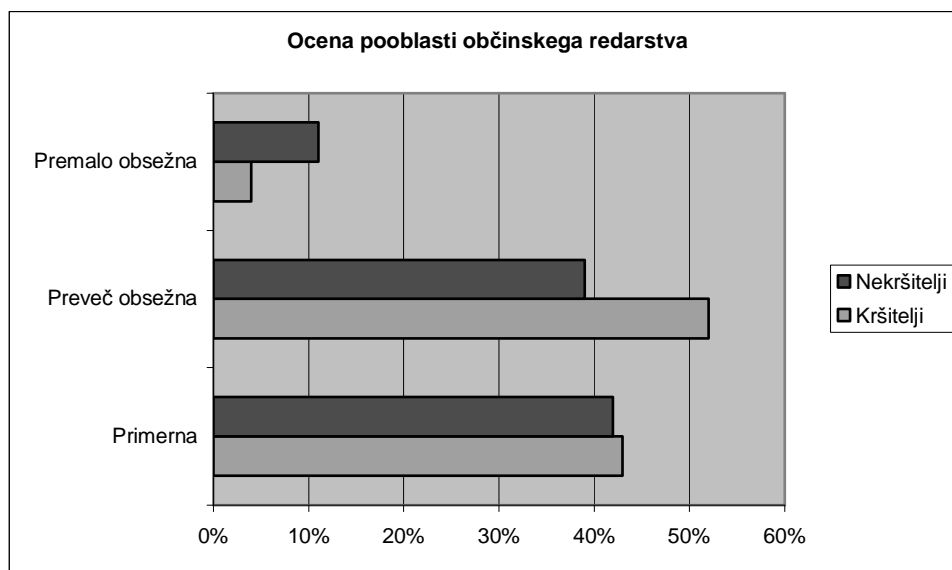
sredstev za vklepanje in vezanje ter plinskega razpršilca s 15 % ter pooblastilo zasega predmetov s 14 %. Pri nekršiteljih pa je na prvem mestu pooblastilo izrekanje glob za ugotovljene prekrške, s 84 %, sledi pooblastilo opozorila, s 77 %, nato ostala pooblastila, in sicer izrekanje ustne odredbe s 45 %, zadržanje storilca prekrška in kaznivega dejanja s 36 %, ugotavljanje istovetnosti z 28 %, varnostni pregled oseb z 18 % in pooblastilo uporabe fizične sile, sredstev za vklepanje in vezanje ter plinskega razpršilca s 7 %.

*Peto vprašanje: Kako ocenjujete pooblastila občinskega redarstva?*

**Tabela 6.5** Ocena pooblastil občinskega redarstva

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Primerna	19	43	24	42
Preveč obsežna	23	52	22	39
Premalo obsežna	2	4	6	11

**Slika 6.5** Ocena pooblastil občinskega redarstva



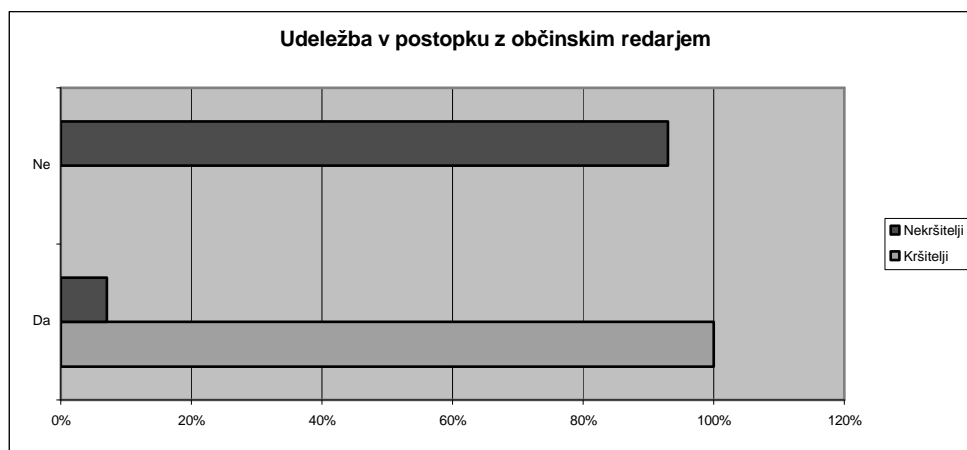
Na to vprašanje je 52 % kršiteljev menilo, da so pooblastila občinskega redarstva preveč obsežna, 43 %, da so primerna 4 % pa, da so premalo obsežna. Nadalje 42 % nekršiteljev meni, da so pooblastila občinskega redarstva primerna, 39 % pa jih meni, da so preveč obsežna in 11 %, da so premalo obsežna.

Šesto vprašanje: Ali ste že bili v postopku z občinskim redarjem?

**Tabela 6.6** Udeležba v postopku z občinskim redarjem

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Da	44	100	4	7
Ne	0	0	52	93

**Slika 6.6** Udeležba v postopku z občinskim redarjem



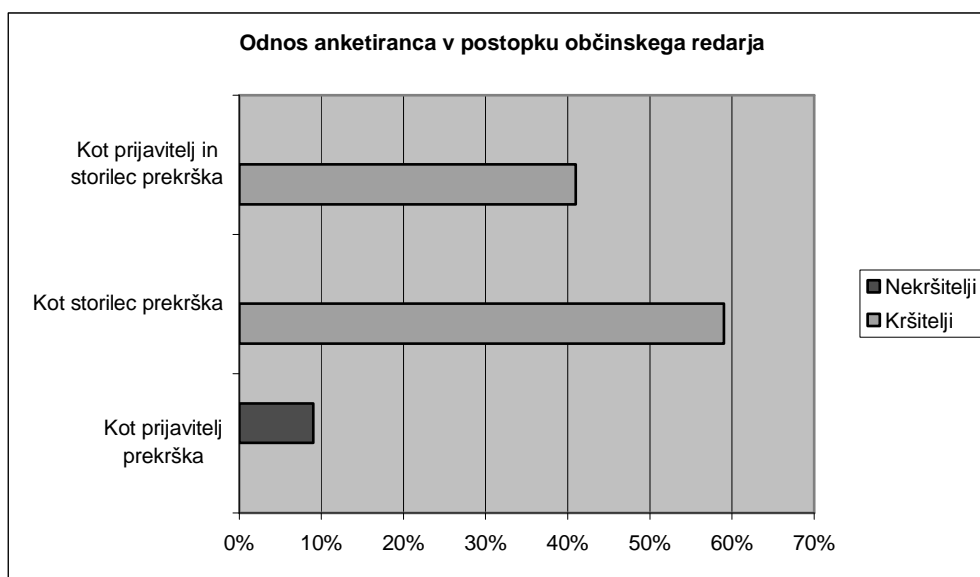
Samoumevno je, da so vsi kršitelji že bili v postopku z občinskim redarjem. Velika večina nekršiteljev pa še ni bila v postopku, in sicer 93 %, 7 % pa jih je že bilo v postopku z občinskim redarjem.

Sedmo vprašanje: Če ste bili v postopku z občinskim redarjem, v kakšnem odnosu ste bili?

**Tabela 6.7** Odnos anketiranca v postopku občinskega redarja

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Kot prijavitelj prekrška	0	0	5	9
Kot storilec prekrška	26	59	0	0
Kot prijavitelj in storilec prekrška	18	41	0	0

**Slika 6.7** Odnos anketiranca v postopku občinskega redarja



Pri tem vprašanju je 59 % kršiteljev odgovorilo, da so bili že udeleženi v postopku z občinskim redarjem kot izrecno samo kršitelji, 41 % pa jih je bilo udeleženih tudi kot prijavitelji prekrška. Le 9 % nekršiteljev je že prijavilo prekršek občinskemu redarstvu.

V analizi sklopa vprašanj, ki so se nanašala na področja dela in pooblastil občinskega redarstva, je bilo ugotovljeno, da so kršitelji bolj seznanjeni s področjem dela občinskega redarstva kot nekršitelji. Najbolj poznana področja dela tako med kršitelji ter nekršitelji sta področje nadzora nad varnim in neoviranim cestnim prometom v naseljih ter področje nadzora nad varnostjo na občinskih javnih poteh in drugih javnih površinah. Pri tem 57 % tako kršiteljev kot nekršiteljev meni, da niso seznanjeni s pristojnostmi oz. pooblastili občinskega redarstva. Najbolj poznano pooblastilo občinskega redarstva je pri kršiteljih izrekanje opozoril, takoj zatem sledi pooblastilo izrekanja glob za ugotovljene prekrške, pri nekršiteljih pa se vrstni red teh dveh pooblastil zamenja. Pri poznavanju ostalih pooblastil ni večje razlike med kršitelji in nekršitelji. Večina kršiteljev ocenjuje, da so pooblastila občinskega redarstva preveč obsežna, nekršitelji pa menijo, da so pooblastila primerna. Med kršitelji je 41 % takih, ki so opažene prekrške prijavili občinskemu inšpektoratu, enako je storilo le 9 % nekršiteljev. Med obema segmentoma je opaziti nekaj razlik, ki so po najverjetneje odvisna od dejstva, da je občinsko redarstvo kršiteljem že izdalo nalog za plačilo denarne globe.

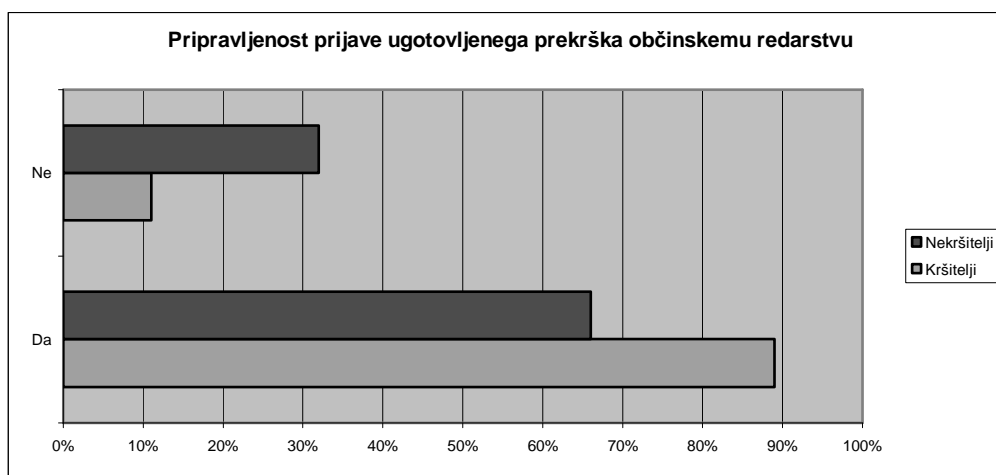
### 6.3.2 Sodelovanje z občinskim redarstvom

*Osmo vprašanje:* Ali ste pripravljeni z vaše strani ugotovljene nepravilnosti s področja občinskega redarstva prijaviti le-temu?

**Tabela 6.8** Pripravljenost prijave ugotovljenega prekrška občinskemu redarstvu

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Da	39	89	37	66
Ne	5	11	18	32

**Slika 6.8** Pripravljenost prijave ugotovljenega prekrška občinskemu redarstvu



Večina kršiteljev, in sicer 89 %, je pripravljenih prijaviti ugotovljeni prekršek občinskemu redarstvu, 11 % pa jih tega ni pripravljeno storiti. Podobno je pri nekršiteljih, vendar je tukaj odstotek nekoliko nižji, in sicer 66 % vseh nekršiteljev je pripravljenih prijaviti prekršek, 32 % pa jih ni pripravljeno prijaviti prekrška občinskemu redarstvu.

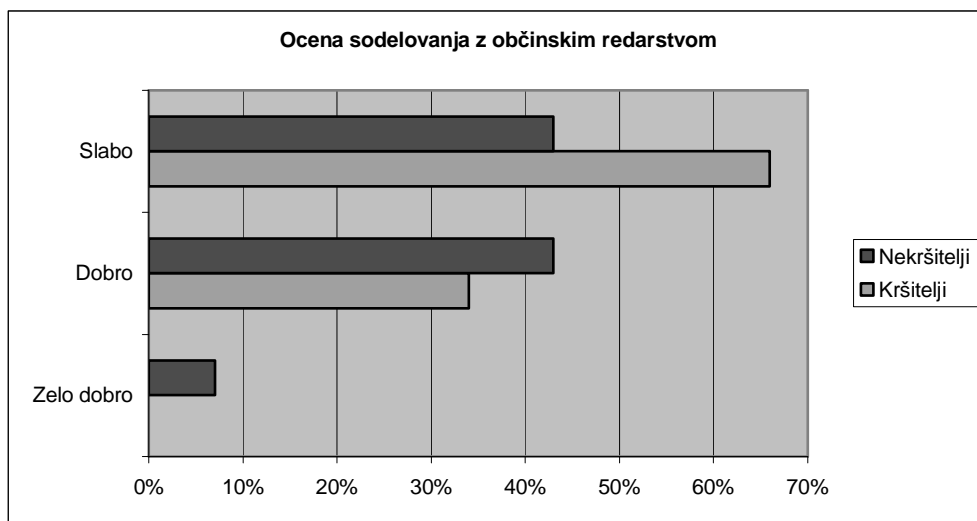
*Deveto vprašanje:* Kako ocenjujete sodelovanje občanov z občinskim redarstvom?

**Tabela 6.9** Ocena sodelovanja z občinskim redarstvom

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Zelo dobro	0	0	4	7
Dobro	15	34	24	43
Slabo	29	66	24	43



**Slika 6.9** Ocena sodelovanja z občinskim redarstvom



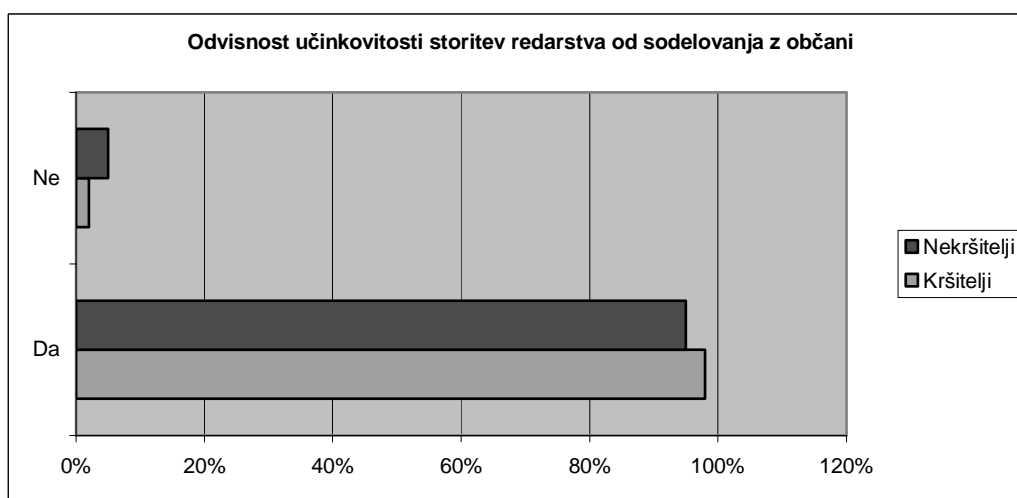
Kršitelji v večji meri, in sicer 66 % vseh, menijo, da je sodelovanje z občinskim redarstvom slabo, 34 % jih meni, da je sodelovanje dobro, nihče pa ne meni, da je sodelovanje zelo dobro. Enak odstotek nekršiteljev meni, da je sodelovanje dobro kot slabo, in sicer je teh 43 %, 7 % pa jih meni, da je sodelovanje zelo dobro.

*Deseto vprašanje:* Ali je učinkovitost storitev redarstva odvisna tudi od sodelovanja z občani?

**Tabela 6.10** Odvisnost učinkovitosti storitev redarstva od sodelovanja z občani

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Da	43	98	53	95
Ne	1	2	3	5

**Slika 6.10** Odvisnost učinkovitosti storitev redarstva od sodelovanja z občani



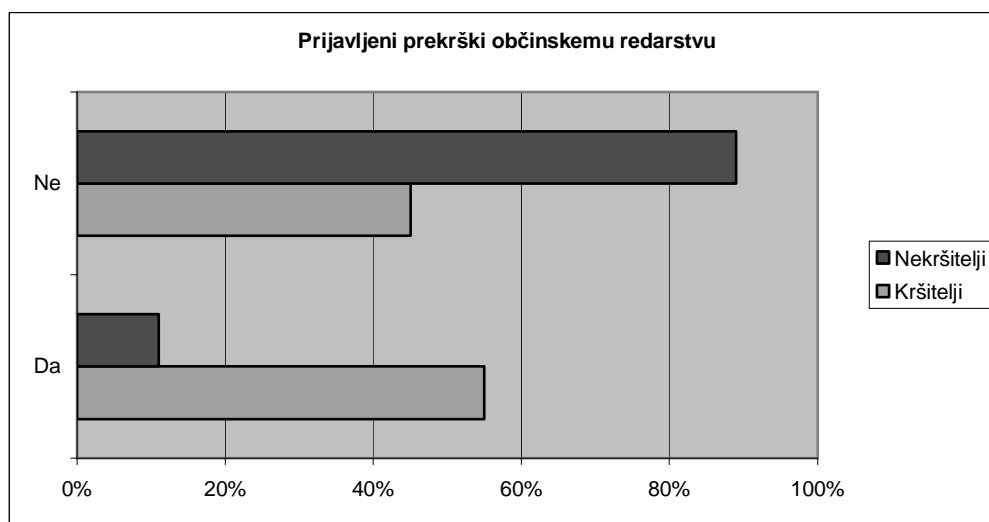
Kar 98 % kršiteljev in 95 % nekršiteljev meni, da je učinkovitost storitev občinskega redarstva odvisna tudi od sodelovanja z občani. Le 2 % kršiteljev in 5 % nekršiteljev pa meni obratno.

*Enajsto vprašanje:* Ali ste že prijavili ugotovljen prekršek občinskemu redarstvu?

**Tabela 6.11** Prijavljeni prekrški občinskemu redarstvu

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Da	24	55	6	11
Ne	20	45	50	89

**Slika 6.11** Prijavljeni prekrški občinskemu redarstvu



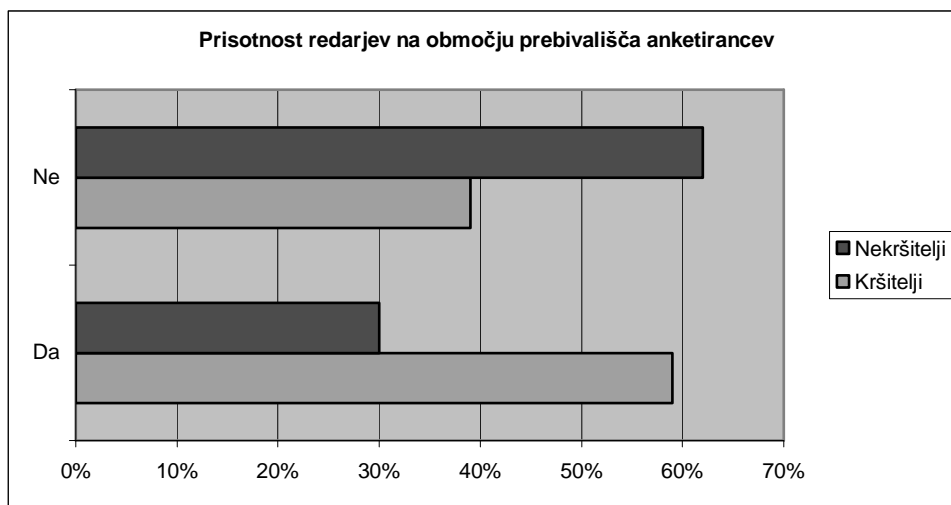
Razlika med kršitelji, ki so že prijavili prekršek in tistimi, ki niso, je 10 %, in sicer 55 % kršiteljev je že prijavilo prekršek občinskemu redarstvu, 45 % pa jih še ni. Pri nekršiteljih je ta odstotek bistveno višji, saj jih je le 11 % že prijavilo prekršek, 89 % pa jih tega še ni storilo.

*Dvanajsto vprašanje:* Ali so občinski redarji dovolj prisotni na območju, kjer živite?

**Tabela 6.12** Prisotnost redarjev na območju prebivališča anketirancev

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Da	26	59	17	30
Ne	17	39	35	62

**Slika 6.12** Prisotnost redarjev na območju prebivališča anketirancev



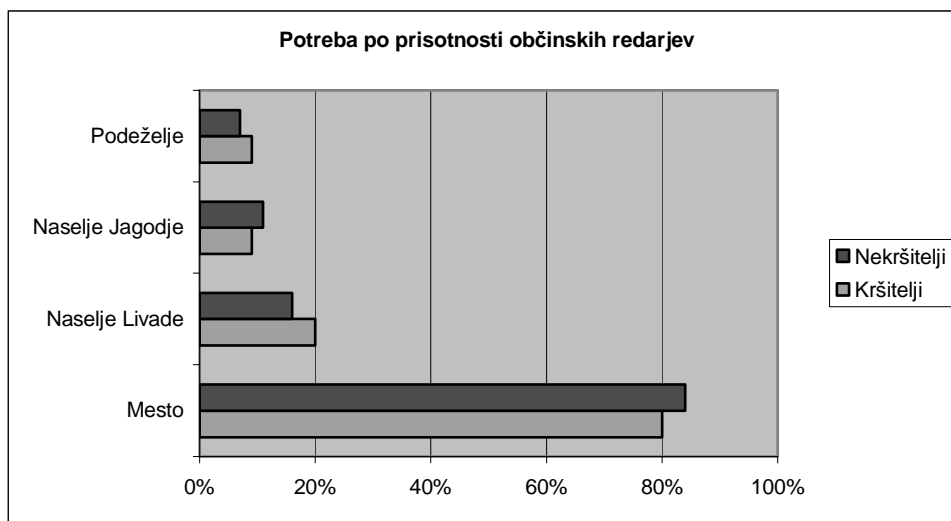
Po mnenju 59 % kršiteljev so občinski redarji dovolj prisotni na njihovem območju prebivališča, s čimer pa se ne strinja 39 % vseh anketiranih kršiteljev. Pri nekršiteljih je stanje obratno, saj jih 62 % meni, da redarji niso dovolj prisotni na njihovem območju prebivališča, 30 % pa jih meni, da so.

*Trinajsto vprašanje:* V katerem delu občine Izola je najbolj potrebna prisotnost občinskih redarjev?

**Tabela 6.13** Potreba po prisotnosti občinskih redarjev

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Mesto	35	80	47	84
Livade	9	20	9	16
Jagodje	4	9	6	11
Podeželje	4	9	4	7

**Slika 6.13** Potreba po prisotnosti občinskih redarjev



Kar 80 % kršiteljev meni, da je najbolj potrebna prisotnost redarjev v mestu, 20 % jih meni, da v naselju Livade, po 4 % pa v naselju Jagodje in na podeželju. Mnenje nekršiteljev je podobno, saj se je za potrebo po prisotnosti redarjev kar 84 % anketiranih odločilo za področje mesta, sledi naselje Livade s 16 %, tretje je naselje Jagodje (z 11 %) in podeželje s 7 %.

Iz analize tega sklopa sledi, da je večjo pripravljenost prijave zaznanega prekrška moč zaslediti pri kršiteljih, kar se potrди pri odstotku že prijavljenih prekrškov, saj je 55 % kršiteljev že prijavilo prekrške, 89 % nekršiteljev pa tega še ni storilo. Menim, da je razlog za to v tem, da so kršitelji že prejeli nalog za plačilo globe za storjen prekršek in to privoščijo tudi ostalim storilcem prekrška, ne pa razlog, da bi s tem dejanjem pripomogli k bolj urejenemu okolju. Mnenje o sodelovanju z redarstvom je pri obeh segmentih podobno, saj jih največ meni, da je sodelovanje slabo. Segmenta sta enotna tudi pri odvisnosti učinkovitosti storitev redarstva od sodelovanja z občani, saj velika večina obeh meni, da je učinkovitost in kakovost storitve redarstva odvisna tudi od medsebojnega sodelovanja. Mnenje o prisotnosti redarjev na območju anketirancev se glede na segmenta razlikuje, saj večina kršiteljev meni, da so redarji dovolj prisotni na njihovem območju prebivališča, večina nekršiteljev pa meni obratno. Enotna pa sta si segmenta pri prisotnosti redarjev, saj je potreba po prisotnosti daleč največja v mestu, nato si sledijo naselje Livade, naselje Jagodje in podeželje, kar je tudi logično saj je mesto najbolj obremenjeno z mirujočim prometom. Po delovanju na področju mirujočega prometa so občinski redarji še vedno najbolj poznani.

### 6.3.3 Kakovost storitev občinskega redarstva

Štirinajsto vprašanje: Ocenite kakovost storitev občinskega redarstva

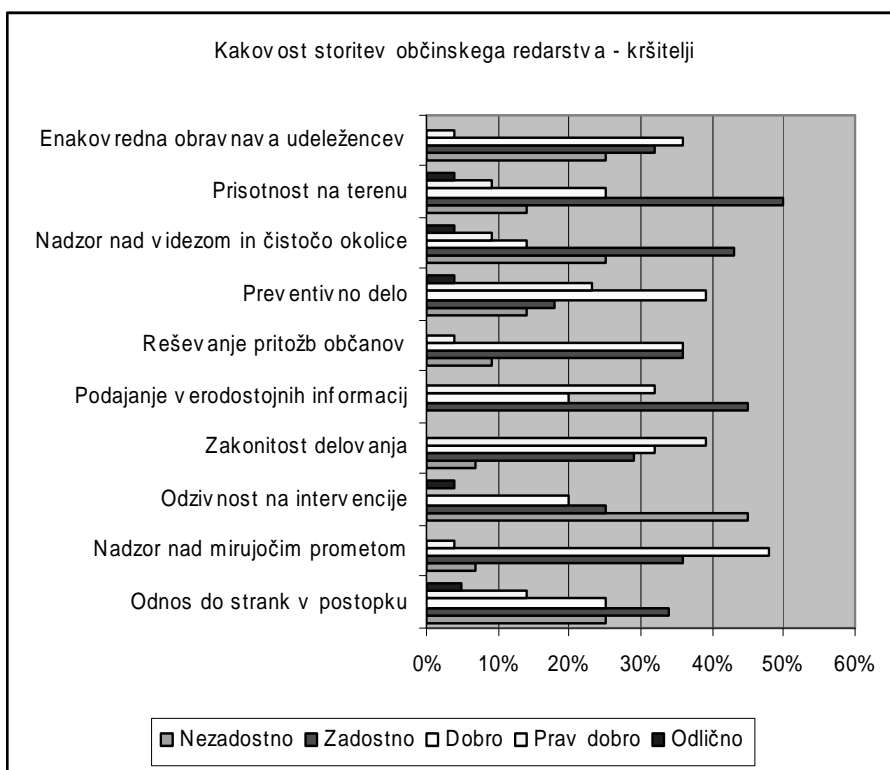
**Tabela 6.14** Ocena kakovosti storitev občinskega redarstva - kršitelji

	Nezadostno	Zadostno	Dobro	Prav dobro	Odlično
Odnos do strank v postopku	11	15	11	6	2
Nadzor nad mirujočim prometom	3	16	21	2	0
Odzivnost na intervencije	20	11	9	0	2
Zakonitost delovanja	3	13	14	17	0
Podajanje verodostojnih informacij	0	20	9	14	0
Reševanje pritožb občanov	4	16	16	2	0
Preventivno delo	6	8	17	10	2
Nadzor nad videzom in čistočo okolice	11	19	6	4	2
Prisotnost na terenu	6	22	11	4	2
Enakovredna obravnava udeležencev	11	14	16	2	0

**Tabela 6.15** Ocena kakovosti storitev občinskega redarstva – nekršitelji

	Nezadostno	Zadostno	Dobro	Prav dobro	Odlično
Odnos do strank v postopku	5	14	19	10	2
Nadzor nad mirujočim prometom	2	18	27	4	2
Odzivnost na intervencije	4	10	24	5	3
Zakonitost delovanja	0	6	26	14	2
Podajanje verodostojnih informacij	0	10	23	12	2
Reševanje pritožb občanov	2	11	23	12	2
Preventivno delo	6	7	17	9	9
Nadzor nad videzom in čistočo okolice	5	13	14	10	4
Prisotnost na terenu	7	13	21	10	0
Enakovredna obravnava udeležencev	14	10	14	8	2

**Slika 6.14** Kakovost storitev občinskega redarstva - kršitelji



**Slika 6.15** Kakovost storitev občinskega redarstva – nekršitelji



Ocena kakovosti storitev občinskega redarstva po posameznih storitvah je razvidna iz tabel. Največje število kršiteljev je ocenilo kakovost storitve odnosa strank v postopku kot zadostno, z zadostno oceno so ocenili še kakovost storitve podajanja

verodostojnih informacij, nadzora nad videzom in čistočo ter prisotnosti na terenu. Z oceno dobro je večina ocenila kakovost storitev nadzora nad mirujočim prometom, kakovost preventivnega dela in enakovredno obravnavo udeležencev v postopku, z oceno prav dobro pa zakonitost delovanja občinskega redarstva. Z negativno oceno pa je bila ocenjena kakovost odziva na intervencije. Nekršitelji so si bili pri posameznih storitvah enotni, saj je večina vse storitve ocenila kot dobre.

Iz analize sklopa kakovosti storitev občinskega redarstva je moč ugotoviti, da kršitelji ocenjujejo kakovost vseh storitev občinskega redarstva s povprečno oceno 2,4, nekršitelji pa z oceno 3.

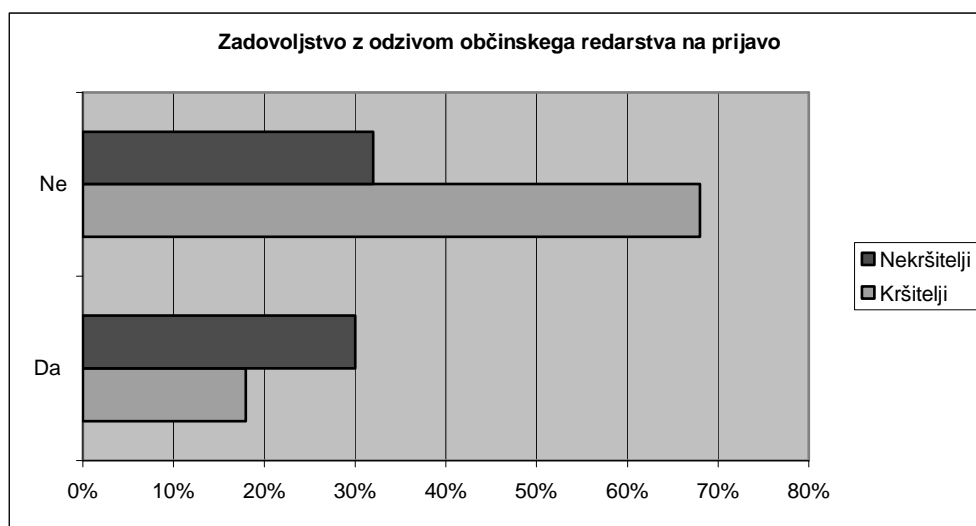
#### 6.3.4 Ocena zadovoljstva občanov s storitvami občinskega redarja

*Petnajsto vprašanje:* Ali ste zadovoljni s hitrostjo odziva občinskega redarja na vašo prijavo?

**Tabela 6.16** Zadovoljstvo z odzivom občinskega redarja na prijavo

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Da	8	18	17	30
Ne	30	68	18	32

**Slika 6.16** Zadovoljstvo z odzivom občinskega redarja na prijavo



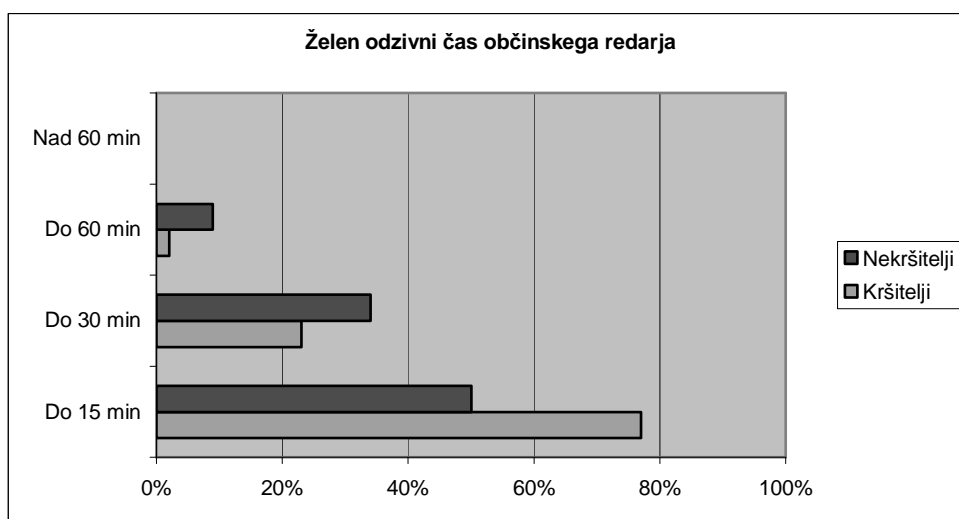
Kršitelji so z odzivnim časom občinskega redarstva nezadovoljni, saj jih tako meni 68 %, 18 % pa jim meni obratno. Pri nekršiteljih pa je malenkost več nezadovoljnih, in sicer je takšnih 32 %, 30 % pa je zadovoljnih.

Šestnajsto vprašanje: V kolikšnem času bi se moral občinski redar odzvati na vašo prijavo?

**Tabela 6.17** Odzivni čas občinskega redarja

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Do 15 min	34	77	28	50
Do 30 min	10	23	19	34
Do 60 min	1	2	5	9
Nad 60 min	0	0	0	0

**Slika 6.17** Odzivni čas občinskega redarja



Kar 77 % kršiteljev meni, da bi se morali občinski redarji na njihovo prijavo odzvati v času do 15 minut, 23 % jih meni, da bi odzivni čas moral biti krajši od 30 minut, 2 % pa do 60 minut. Nekršitelji so podobnega mnenja, in sicer jih 50 % meni, da bi moral biti odzivni čas krajši od 15 minut, 34 % jih meni, da bi se občinski redarji morali odzvati v času do 30 minut, 9 % pa jih meni, da bi le-ta moral biti do 60 minut.

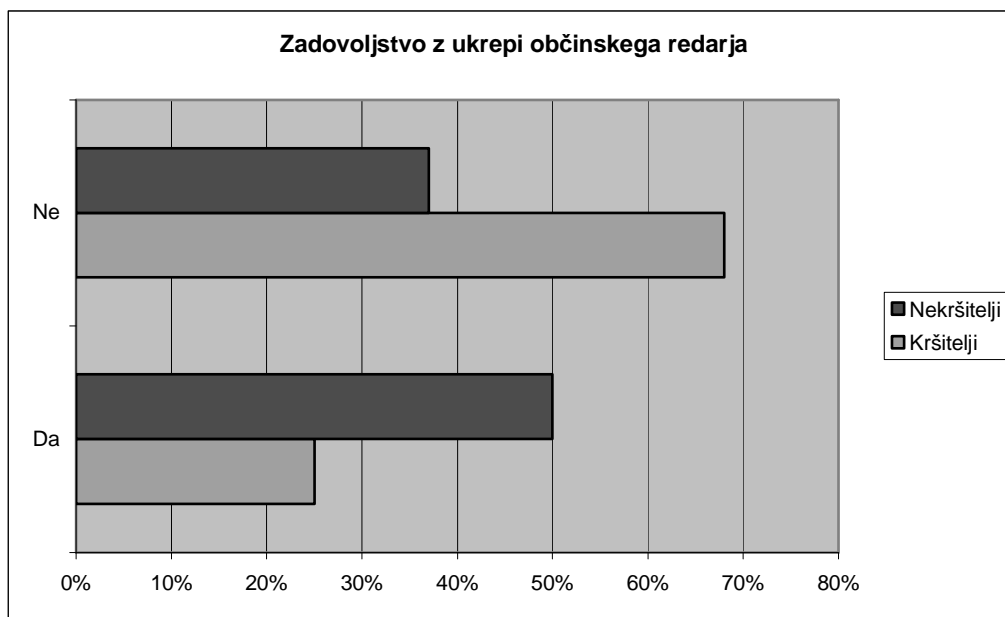
Sedemnajsto vprašanje: Ali ste zadovoljni z ukrepi občinskega redarja?

**Tabela 6.18** Zadovoljstvo z ukrepi občinskega redarja

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Da	11	25	28	50
Ne	30	68	21	37



**Slika 6.18** Zadovoljstvo z ukrepi občinskega redarja



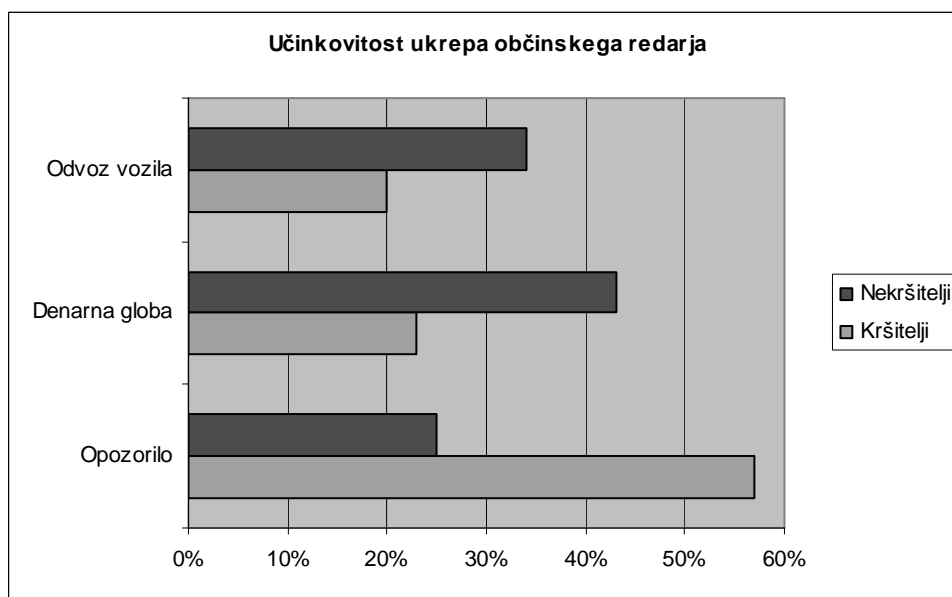
Iz tabele je razvidno, da je 25 % kršiteljev zadovoljnih z ukrepi občinskega redarstva, medtem ko jih 68 % ni zadovoljnih. Pri nekršiteljih pa je obratno, saj je 50 % zadovoljnih, medtem ko 37 % ni zadovoljnih z ukrepi občinskega redarja.

*Osemnajsto vprašanje: Kateri ukrep občinskega redarja je bolj učinkovit?*

**Tabela 6.19** Učinkovitost ukrepa občinskega redarja

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Opozorilo	25	57	14	25
Denarna globa	10	23	24	43
Odvoz vozila	9	20	19	34

**Slika 6.19** Učinkovitost ukrepa občinskega redarja



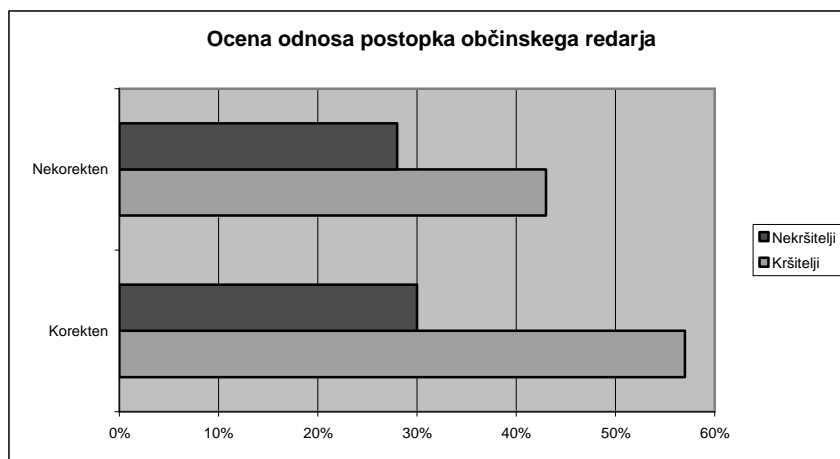
To, da je opozorilo najučinkovitejši ukrep, meni 57 % kršiteljev, s 23 % sledi ukrep izreka denarne globe, za ukrep odvoza vozila pa se je odločilo 20 % anketiranih kršiteljev. Nekršitelji pa v 43 % menijo, da je najbolj učinkovit ukrep izrek denarne globe, s 34 % sledi odvoz vozila in nato opozorilo s 25 %.

*Devetnajsto vprašanje:* Če ste že bili v postopku občinskega redarja, kako ocenjujete njegov odnos?

**Tabela 6.20** Ocena odnosa postopka občinskega redarja

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Korekten	25	57	17	30
Nekorekten	19	43	16	28

**Slika 6.20** Ocena odnosa postopka občinskega redarja



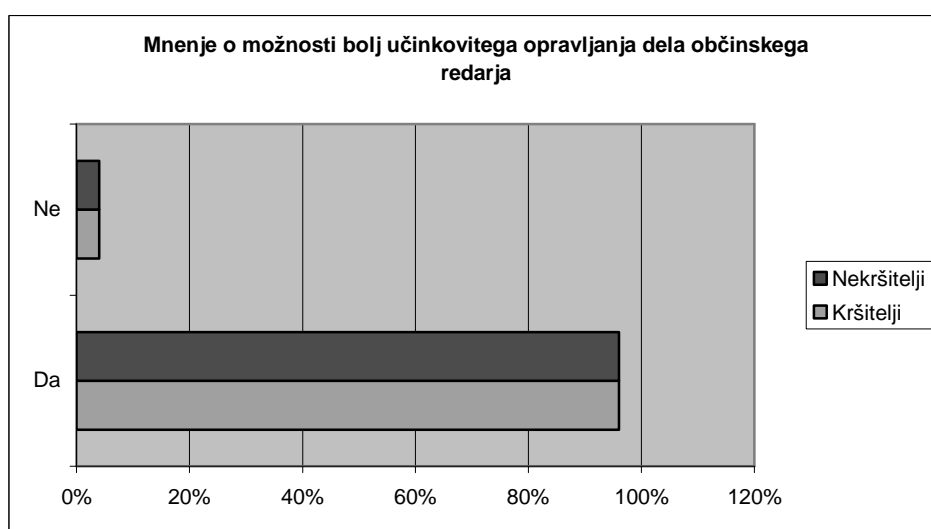
Kar 57 % kršiteljev meni, da je bil odnos redarja v postopku nekorekten, 43 % pa jih meni obratno. Pri tem 30 % nekršiteljev meni, da je bil odnos redarja v postopku korekten, 28 % pa meni, da odnos ni bil korekten.

*Dvajseto vprašanje:* Ali menite, da bi občinski redar lahko bolj učinkovito opravljal svoje delo?

**Tabela 6.21** Mnenje o možnosti bolj učinkovitega opravljanja dela občinskega redarja

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Da	42	96	54	96
Ne	2	4	2	4

**Slika 6.21** Mnenje o možnosti bolj učinkovitega opravljanja dela občinskega redarja



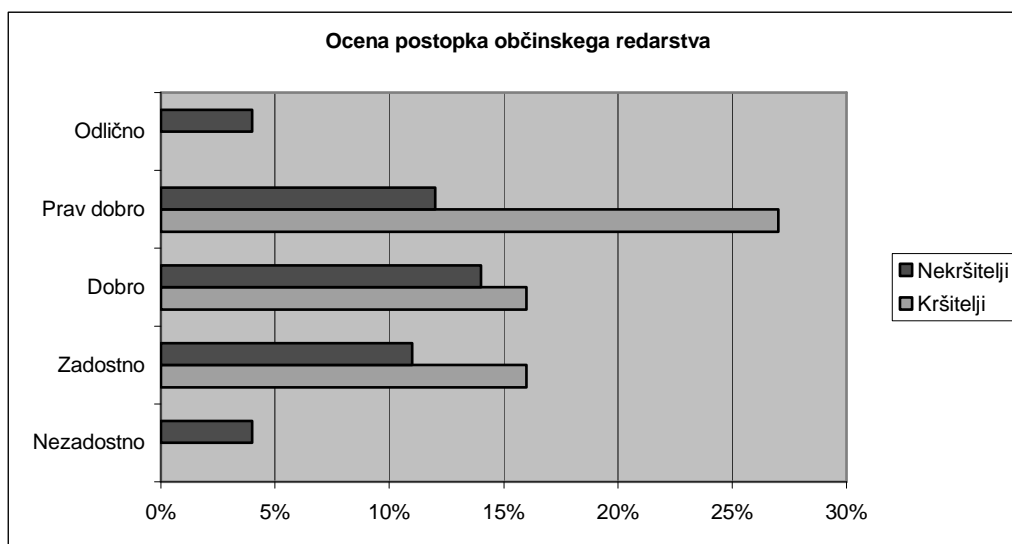
Pri tem vprašanju je mnenje obeh segmentov enotno, saj tako kršitelji kot nekršitelji v 96 % menijo, da bi občinski redar svoje delo lahko opravljal bolj učinkovito. Samo 4 % obojih menijo obratno.

*Enaindvajseto vprašanje:* Od 1 do 5 ocenite vašo izkušnjo s postopkom občinskega redarja.

**Tabela 6.22** Ocena postopka občinskega redarja

Kršitelji	Nezadostno	Zadostno	Dobro	Prav dobro	Odlično
Izkušnja z delom občinskega redarja	0	7	7	12	0
Nekršitelji					
Izkušnja z delom občinskega redarja	2	6	8	7	2

**Slika 6.22** Ocena postopka občinskega redarja

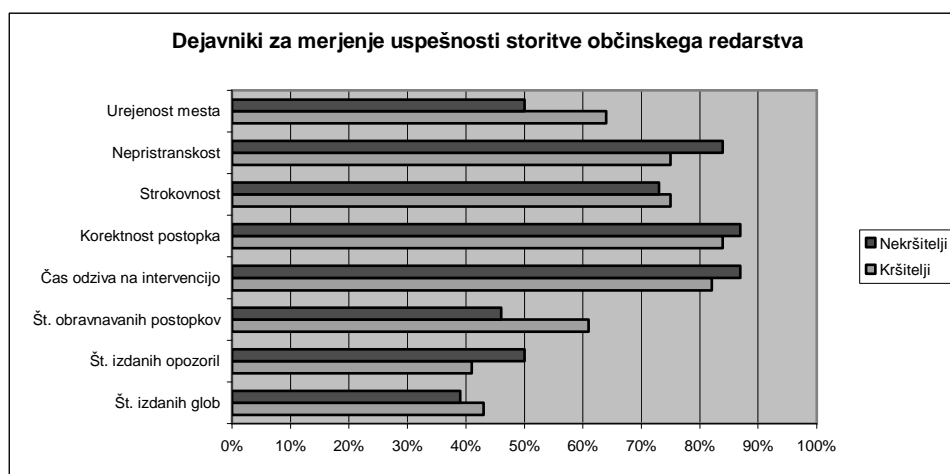


Iz grafa je razvidno, da je 27 % kršiteljev, ki so odgovarjali na to vprašanje ocenilo postopek z občinskim redarjem z oceno prav dobro, 16 % pa z oceno dobro in z oceno zadostno. Pri tem je 14 % nekršiteljev ocenilo postopek kot dober, 12 % kot prav dober, 11 % kot zadosten in po 4 % kot nezadosten ter odličen.

*Dvaindvajseto vprašanje:* Kateri od spodaj naštetih so glavni dejavniki za merjenje uspešnosti storitev občinskega redarstva?

**Tabela 6.23** Dejavniki za merjenje uspešnosti storitve občinskega redarstva

	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Št. izdanih glob	19	43	22	39
Št. izdanih opozoril	18	41	28	50
Št. obravnavanih postopkov	27	61	26	46
Čas odziva na intervencijo	36	82	49	87
Korektnost postopka	37	84	49	87
Strokovnost	33	75	41	73
Nepriustranskost	33	75	47	84
Urejenost mesta	28	64	28	50

**Slika 6.23** Dejavniki za merjenje uspešnosti storitve občinskega redarstva

Kršitelji so za merjenje uspešnosti storitev občinskega redarstva razvrstili naslednje dejavnike po naslednjem zaporedju, in sicer: korektnost postopka s 84 %, čas odziva na intervencijo z 82 %, strokovnost in nepriustranskost s 75 %, urejenost mesta s 64 %, št. obravnavanih postopkov z 61 %, št. izdanih glob s 43 % in št. izdanih opozoril z 41 %. Nekršitelji pa čas odziva na intervencijo in korektnost postopka s 87 %, nepriustranskost s 84 %, strokovnost s 73 %, urejenost mesta in št. izdanih opozoril s 50 %, št. obravnavanih postopkov s 46 % in št. izdanih glob z 39 % .

V analizi sklopa ugotovimo, da sta oba segmenta nezadovoljna z odzivnim časom občinskega redarja, saj večina meni, da bi moral biti odzivni čas na prijavo do 15 minut. Pri kršiteljih je opaziti nezadovoljstvo z ukrepi občinskega redarja, kar je nasprotno pri nekršiteljih, saj jih je večina zadovoljnih z ukrepi občinskega redarja. Mnenje o učinkovitosti ukrepov se med segmentoma razlikuje, saj kršitelji menijo, da je opozorilo najučinkovitejši ukrep, sledi izrek denarne globe in nato odvoz vozila. Pri nekršiteljih pa je zaporedje obratno. V skladu z lastnimi izkušnjami se z mnenjem kršiteljev ne morem

strinjati, saj večina občanov nadaljuje s prekrški kljub opozorilom, do prejema denarne globe. Večina kršiteljev meni, da je bil odnos redarja v postopku nekorekten, večina nekršiteljev, ki so bili udeleženi v postopku z občinskim redarjem pa, da je bil odnos korekten. Menim, da je razlika v mnenju segmentov zaradi narave postopka, saj so bili kršitelji v postopku prekrška, ki se konča z izrekom denarne globe, nekršitelji pa najverjetneje v postopku prijave ali v ugotovitvenem postopku, kjer ni posledica denarna globa. Mnenje o učinkovitosti opravljanja dela občinskega redarja je enotno, in sicer oboji menijo, da bi občinski redar lahko bolj učinkovito opravljal svoje delo. Mnenje obeh segmentov o pomembnosti dejavnikov za merjenje storitev občinskih redarjev je zelo podobno. Iz skupne analize lahko dejavnike razvrstimo po naslednjem vrstnem redu: korektnost postopka, čas odziva na intervencijo, nepristranskost, strokovnost, urejenost mesta, število obravnavanih postopkov, število izdanih opozoril in število izdanih glob.

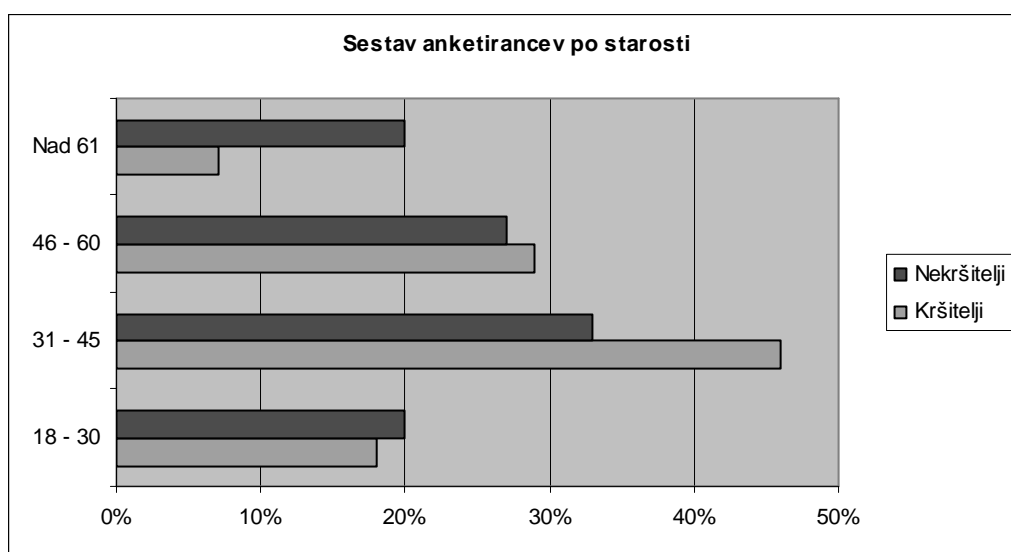
### 6.3.5 Demografski podatki

V naslednji tabeli je razvidna starost anketirancev.

**Tabela 6.24** Sestav anketirancev po starosti

Starostne skupine	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev(x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
18 - 30	8	18	11	20
31 - 45	20	46	19	33
46 - 60	13	29	15	27
Nad 61	3	7	11	20

**Slika 6.24** Sestav anketirancev po starosti



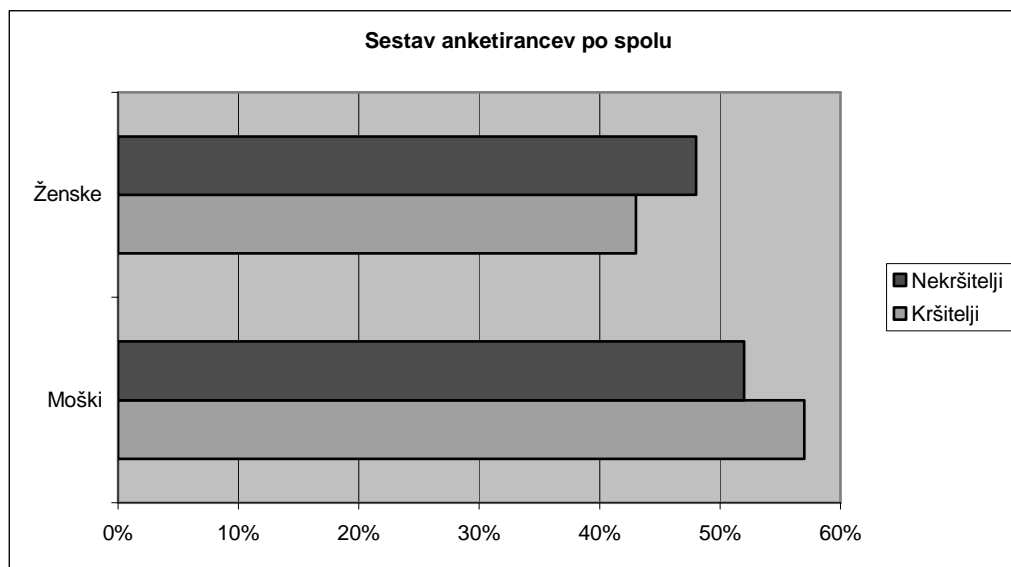
Starost anketirancev sem razdelil v štiri starostne skupine, in sicer od 18 do 30 let, od 31 do 45 let, od 46 do 60 let in nad 61 let. Iz prikazane tabele in grafa je razvidno, da je med kršitelji, ki so izpolnili anketni vprašalnik, največ občanov iz starostne skupine med 31 in 45 let, in sicer 20 izpolnjenih vprašalnikov, kar je 46 %, sledi ji starostna skupna med 46 in 60 let, s 13 izpolnjenimi vprašalniki, kar je 29 % vseh izpolnjenih anket. Na tretjem mestu je starostna skupina med 18 in 30 let, z 8 izpolnjenimi vprašalniki, kar znaša 18 %, na koncu pa je skupina nad 61 let, s 3 izpolnjenimi vprašalniki, kar je 7 % vseh izpolnjenih anketnih vprašalnikov. Rezultati nekršiteljev so podobni, in sicer 19, kar je 33 %, jih je v starostni skupini od 31 do 45 let, 15, kar je 27 %, jih je v starostni skupini med 46 in 60 let, sledita pa starostni skupini od 18 do 30 in nad 61 let, obe po 11 odgovorov, kar znaša 20 % nekršiteljev.

### Spol

**Tabela 6.25** Sestav anketirancev po spolu

Spol	Število kršiteljev (y)	Odstotek kršiteljev (y/44)	Število nekršiteljev (x)	Odstotek nekršiteljev (x/56)
Moški	25	57	29	52
Ženske	19	43	27	48

**Slika 6.25** Sestav anketirancev po spolu



V analizi podatkov o spolu anketirancev je razvidno da je med kršitelji 57 % moških in 43 % žensk, med nekršitelji pa 52 % moških in 48 % žensk. Struktura po spolu je pri obeh skupinah podobna.

Iz analize demografskih podatkov lahko ugotovimo, da je največ kršiteljev moškega spola, iz starostne skupine od 31 do 45 let.





## **7 PREDLOG IZBOLJŠAVE KAKOVOSTI STORITEV OBČINSKEGA REDARSTVA**

Po analizi anketnega vprašalnika sem prišel do ugotovitev, ki jih bom povzel po vsebinskih sklopih in jim dodal predloge za izboljšavo, s katerimi naj bi dosegli večje zadovoljstvo prejemnikov storitev občinskega redarstva, to je občanov.

Pri doseganju zadovoljstva občanov s storitvami občinskega redarstva je pomembno poznavanje področja dela in pooblastil občinskega redarstva ter medsebojno sodelovanje. S poznavanjem pooblastil in področja dela redarstva se lahko občani zavedajo posledic, ki so jih lahko deležni v postopku z občinskim redarjem. Boljše medsebojno sodelovanje namreč pripomore k večji učinkovitosti storitev občinskega redarstva. Občani so načeloma seznanjeni s področjem dela občinskega redarstva, s samimi pooblastili pa niso dobro seznanjeni, medsebojno sodelovanje pa ocenjujejo kot slabo. Za doseganje boljšega osveščanja občanov, tako s pooblastili kot s področjem dela, in za boljše medsebojno sodelovanje predlagam:

- večje medijsko obveščanje občanov o področju dela in pooblastilih občinskega redarstva s pomočjo lokalnih medijev;
- izdelavo brošur, ki bi občane obveščale o področjih dela in pooblastilih občinskega redarstva ter njihovih spremembah;
- uvedbo spletne strani, na kateri bi bile objavljene informacije o delu občinskega redarstva, njihova pooblastila, področje dela, zakonodaja ipd. Prek te strani bi bila omogočena tudi medsebojna komunikacija in prijava prekrškov;
- uvedbo lokalnih sestankov, na katerih bi razpravljali o pomembnih vprašanjih oz. spremembah s področja redarstva;
- povečanje prisotnosti redarjev na terenu, ne samo z namenom kaznovanja, temveč z namenom osveščanja in sodelovanja z občani.

Občani kakovost storitev občinskega redarstva na podlagi dejavnikov, kot so: odnos do strank v postopku, nadzor nad mirujočim prometom, odzivnost na intervencije, zakonitost delovanja, podajanje verodostojnih informacij, reševanje pritožb občanov, preventivno delovanje, nadzor nad videzom in čistočo okolice, prisotnost na terenu ter enakovredna obravnava udeležencev, med ocenami 1 in 5 ocenjujejo s povprečno oceno 2,7. Občani so nezadovoljni tudi z odzivnim časom občinskega redarja, saj bi ta moral biti krajši od 15 minut ter vpliva na samo kakovost storitve. Mnenje občanov nam pove, da je treba kakovost storitev občinskega redarstva povzdigniti na višji nivo, kar je mogoče doseči le z ustreznim usposabljanjem občinskih redarjev, s čimer bo doseženo bolj korektno in vestno delo občinskih redarjev, predvsem pa bo pomenilo bolj učinkovito in kakovostno storitev redarja. Zavedam se, da ni dovolj zgolj usposabljanje,

saj je pomembno tudi kadrovanje, in sicer izbor samega redarja, ki mora biti vesten, korekten ter pravičen, vse udeležence pa obravnavati enako.

V anketnem vprašalniku sem glede na lastno presojo tudi določil glavne dejavnike za merjenje uspešnosti storitev občinskega redarstva. S pomočjo mnenja anketiranih občanov sem te dejavnike razvrstil po pomembnosti pri merjenju kakovosti storitev občinskega redarstva, in sicer korektnost postopka, čas odziva na intervencijo, nepristranskost, strokovnost, urejenost mesta, število obravnavanih postopkov, število izdanih opozoril in število izdanih glob. Navedeno zaporedje lahko uporabimo tudi kot model za merjenje kakovosti storitev posameznega redarja, in sicer kakovostno storitev ovrednotimo s 100 %. Ta je nato sestavljena iz naslednjih odstotkov posameznih dejavnikov; korektnost postopka s 16,5 %, čas odziva na intervencijo s 16,3 %, nepristranskost s 15,4 %, strokovnost s 14,2 %, urejenost mesta z 10,7 %, število obravnavanih postopkov z 10,2 %, število izdanih opozoril z 8,8 % in število izdanih glob s 7,9 %. Odstotke posameznih dejavnikov sem pridobil tako, da sem vse odgovore po posameznem dejavniku delil glede na število vseh odgovorov, tako kršiteljev kot nekršiteljev. Pri ocenjevanju kakovosti storitev redar dobi za zelo dobro opravljeno storitev največ zgoraj naveden odstotek po posameznem dejavniku. V kolikor je storitev slabše opravljena, pa se odstotek temu ustrezno zniža. Merila za določitev, ali je storitev opravljena dobro ali slabo, pa določi vodja redarstva na podlagi izkušenj.

## 8 SKLEP

Občinsko redarstvo je služba lokalne skupnosti in jo te v skladu z zakonodajo lahko ustanovijo, kar pa ne pomeni, da lokalnim skupnostim oziroma občinskim redarstvom ni mar za zadovoljstvo občanov z njihovimi storitvami. Doseči zadovoljstvo občanov s službo, kot je redarstvo, ni enostavna stvar, saj je občinsko redarstvo represivni organ, katerega namen je vzpostaviti red in varnost na področju lokalne skupnosti, na področju katere to deluje. Mnenje občanov o potrebi redarske službe je deljeno, saj nekateri zagovarjajo in podpirajo njen obstoj, drugi pa menijo, da redarska služba ni potrebna, saj naj bi bil njen dejanski namen zgolj polnjenje občinskega proračuna.

Kot za vsako organizacijo je tudi za lokalno skupnost in predvsem njegovo vodstvo pomembno zadovoljstvo občanov s storitvami celotne občinske uprave, kamor spada tudi občinsko redarstvo. Je že res, da občina zaradi nezadovoljstva svojih občanov ne bo propadla, kar se lahko zgodi gospodarski družbi. Vendar ne smemo pozabiti, da je župan, ki je odgovoren za delovanje občine, izvoljen na volitvah in v kolikor so občani nezadovoljni z delovanjem uprave, se lahko zgodi, da tudi župan izgubi zaupanje občanov in s tem svoj mandat na naslednjih volitvah.

Doseči zadovoljstvo vseh občanov z represivnim organom, kot je občinsko redarstvo, je po mojem mnenju utopija, doseči zadovoljstvo le-teh s storitvami občinskega redarstva, pa je obveznost za dobro medsebojno sodelovanje in s tem doseganje glavnega cilja, to je živeti v urejenem ter varnem okolju. Ključ do kakovostnih storitev so predvsem zaposleni v občinskem redarstvu, od vodje do redarjev. Pomembna je strokovna usposobljenost tako redarja kot administratorja, ki je med uradnimi urami na razpolago občanom in je za marsikaterega občana prvi stik s to službo. Zakonodaja sicer predpisuje potrebno usposabljanje redarjev, pooblaščenih uradnih oseb, ki so pristojne za izrekanje glob, ne pa tudi vseh zaposlenih v občinskem redarstvu. Zaposleni v redarstvu morajo biti vestne osebe, ki se zavedajo svojih pooblastil in svojega poslanstva, kar ni zgolj izrekanje denarnih glob, temveč predvsem vzpostavitev varnega in prijaznega življenjskega okolja.

Iz analize anketnega vprašalnika je razvidno, da je za doseganje zadovoljstva občanov s storitvami občinskega redarstva treba še precej postoriti, predvsem na področju sodelovanja z občani in izboljšanja kakovosti storitev občinskega redarstva.



## LITERATURA IN VIRI

- Bežan, Iztok. 1999. Naloge in oprema pooblaščenih delavcev občinskega redarstva. V *Občinske inšpekcije*, ur. Stane Vlaj, 46-48. Ljubljana: Inštitut za lokalno samoupravo pri Visoki upravni šoli.
- Devetak, Gabrijel in Goran Vukovič. 2002. *Marketing izobraževalnih storitev*. Kranj: Moderna organizacija.
- Jeršin, Reimond. 2008. Naloga pooblaščenih uradnih oseb občinskega redarstva včeraj, danes in jutri. V *Javna in zasebna varnost. 9. slovenski dnevi varstvoslovja*, ur. Peter Umek, 13. Maribor: Univerza v Mariboru, fakulteta za varnostne vede.
- Ministrstvo za notranje zadeve. 2007. *Občinski program varnosti, smernice za izdelavo*. Ministrstvo za notranje zadeve.
- Nemec, Tomislav. 2001. *Ali se kakovost upravi splača? Na poti k poslovni odločnosti javne uprave*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve.
- Občina Izola. 2008. *Občinski program varnosti Občine Izola*. Interno gradivo, Občina Izola.
- Odlok o javnem redu in miru ter varstvu pred hrupom v občini Izola. *Uradne objave Občine Izola*, št. 39/90.
- Odlok o komunalnih taksah. *Uradne objave Občine Izola*, št. 5/03, 21/04 in 7/07.
- Odlok o občinskih cestah. *Uradne objave Občine Izola*, št. 4/99, 10/99 in 8/03.
- Odlok o organizaciji in delovnem področju občinske uprave Občine Izola. *Uradne objave Občine Izola*, št. 8/07.
- Odlok o turistični taksi. *Uradne objave Občine Izola*, št. 11/04 in 12/07.
- Odlok o ureditvi cestnega prometa. *Uradne objave Občine Izola*, št. 13/05 in 11/09.
- Odlok o zunanjem videzu ter urejenosti mesta, naselij in podeželja v občini Izola. *Uradne objave Občine Izola*, št. 13/99, 21/04 in 5/10.
- Pravilnik o opremi in načinu uporabe opreme občinskih redarjev. *Uradni list RS*, št. 78/07.
- Pravilnik o strokovnem usposabljanju in preizkusu znanja občinskih redarjev. *Uradni list RS*, št. 78/07.
- Zakon o lokalni samoupravi. *Uradni list RS*, št. 100/05.
- Zakon o občinskem redarstvu. *Uradni list RS*, št. 139/07.
- Zakon o prekrških. *Uradni list RS*, št. 3/07.
- Zakon o varnosti cestnega prometa. *Uradni list RS*, št. 133/06.
- Zakon o varstvu javnega reda in miru. *Uradni list RS*, št. 70/06.
- Zakonom o varstvu kulturne dediščine. *Uradni list RS*, št. 16/08.
- Žurga, Gordana. 2002. *Učinki izboljšave kakovosti v javni upravi: od ideje o kakovosti do dobrih praks v javni upravi*. Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo.



## **PRILOGA**

Priloga 1 Anketni vprašalnik





## ANKETNI VPRAŠALNIK

Spoštovani,

Sem Črtomir Krnel, izredni študent Fakultete za management Koper. Za zaključek študija pripravljam diplomsko delo z naslovom Zadovoljstvo občanov s storitvami občinskega redarstva. V ta namen pripravljam raziskavo, ki zajema metodo anketiranja. Z anketnim vprašalnikom, ki je pred vami, bi pridobil dragocene podatke za svojo raziskavo v diplomskem delu. Ker brez vašega sodelovanja raziskava ne bo možna, vas vljudno prosim, da si vzamete nekaj minut časa in odgovorite na spodnja vprašanja. Sodelovanje v anketi je anonimno. Izpolnjene anketo mi, prosim, pošljite na moj elektronski naslov: (crtomir.krnel@kabelnet.net), ali pa mi jo dostavite osebno. V kolikor mi boste anketni vprašalnik poslali prek elektronske pošte, vas prosim, da izbran odgovor obarvate z drugo barvo ali ga označite kot krepko. Za izpolnitev priložene ankete se vam zahvaljujem.

Lep pozdrav, Črtomir Krnel

### **Področje dela in pooblastila** (obkrožite ustrezno navedbo)

- 1 Ali ste seznanjeni s področjem dela oz. nalogami občinskega redarstva?
  - a) Da
  - b) Ne
  
- 2 Katere od spodaj naštetih področij dela oz. naloge občinskega redarstva poznate?
  - a) Nadzorovati varen in neoviran cestni promet v naseljih.
  - b) Varovati ceste in okolje v naseljih ter na občinskih cestah zunaj naselij.
  - c) Skrbeti za varnost na občinskih javnih poteh, rekreacijskih in drugih javnih površinah.
  - d) Varovati javno premoženje, naravno in kulturno dediščine.
  - e) Vzdrževati javni red in mir.
  
- 3 Ali ste seznanjeni s pristojnostmi oz. pooblastili občinskega redarstva?
  - a) Da
  - b) Ne
  
- 4 Katera od spodaj naštetih pooblastil poznate?
  - a) Opozorilo
  - b) Ustna odredba
  - c) Ugotavljanje istovetnosti
  - d) Varnostni pregled osebe
  - e) Zaseg predmetov
  - f) Zadržanje storilca prekrška in kaznivega dejanja
  - g) Uporaba fizične sile, sredstev za vklepanje in vezanje ter plinskega razpršilca

## Priloga 1

- h) Izrekanje glob za ugotovljene kršitve
- 5 Kako ocenjujete pooblastila občinskega redarstva?
  - a) Primerna
  - b) Preveč obsežna
  - c) Premalo obsežna
- 6 Ali ste že bili v postopku z občinskim redarjem?
  - a) Da
  - b) Ne
- 7 Če ste bili v postopku z občinskim redarjem, v kakšnem odnosu ste bili?
  - a) Kot prijavitelj prekrška
  - b) Kot storilec prekrška
  - c) Kot prijavitelj in storilec prekrška

### **Sodelovanje z občinskim redarstvom** (obkrožite ustrezno navedbo)

- 8 Ali ste pripravljeni z vaše strani ugotovljene nepravilnosti s področja občinskega redarstva prijaviti le-temu ?
  - a) Da
  - b) Ne
- 9 Kako ocenjujete sodelovanje občanov z občinskim redarstvom?
  - a) Zelo dobro
  - b) Dobro
  - c) Slabo
- 10 Ali je učinkovitost storitev redarstva odvisna tudi od sodelovanja z občani?
  - a) Da
  - b) Ne
- 11 Ali ste že prijavili ugotovljen prekršek občinskemu redarstvu?
  - a) Da
  - b) Ne
- 12 Ali so občinski redarji dovolj prisotni na območju, kjer živite?
  - a) Da
  - b) Ne
- 13 V katerem delu Občine Izola je najbolj potrebna prisotnost občinskih redarjev?
  - a) Mesto
  - b) Naselje Livade
  - c) Naselje Jagodje
  - d) Podeželje

**Kakovost storitev občinskega redarstva** (obkrožite ustrezno oceno 1 - nezadostno, 2 - zadostno, 3 - dobro, 4 - prav dobro, 5 - odlično)

14 Ocenite kakovost storitev občinskega redarstva:

a) Odnos do strank v postopku	1	2	3	4	5
b) Nadzor nad mirujočim prometom	1	2	3	4	5
c) Odzivnost na intervencije	1	2	3	4	5
d) Zakonitost delovanja	1	2	3	4	5
e) Podajanje verodostojnih informacij	1	2	3	4	5
f) Reševanje pritožb občanov	1	2	3	4	5
g) Preventivno delo	1	2	3	4	5
h) Nadzor nad videzom in čistočo okolice	1	2	3	4	5
i) Prisotnost na terenu	1	2	3	4	5
j) Enakovredna obravnava udeležencev	1	2	3	4	5

**Ocena zadovoljstva občanov s storitvami občinskega redarja** (obkrožite ustrezno navedbo)

15 Ali ste zadovoljni s hitrostjo odziva občinskega redarja na vašo prijavo?

- a) Da
- b) Ne

16 V kolikšnem času bi se občinski redar moral odzvati na vašo prijavo?

- a) Do 15 min
- b) Do 30 min
- c) Do 60 min
- d) Več kot 60 min

17 Ali ste zadovoljni z ukrepi občinskega redarja?

- a) Da
- b) Ne

18 Kateri ukrep občinskega redarja je bolj učinkovit?

- a) Opozorilo
- b) Denarna globa
- c) Odvoz vozila

19 Če ste že bili v postopku občinskega redarja, kako ocenjujete njegov odnos?

- a) Korekten
- b) Nekorekten

20 Ali menite, da bi občinski redar lahko bolj učinkovito opravljal svoje delo?

- a) Da
- b) Ne

## Priloga 1

- 21 Od 1 do 5 pet ocenite vašo izkušnjo s postopkom občinskega redarja? (1 - nezadostno, 2 - zadostno, 3 - dobro, 4 - prav dobro, 5 - odlično)
- 1      2      3      4      5
- 22 Kateri od spodaj naštetih so glavni dejavniki za merjenje uspešnosti storitev občinskega redarstva?
- a) Število izdanih glob
  - b) Število izdanih opozoril
  - c) Število obravnavanih postopkov
  - d) Čas odziva na intervencije
  - e) Korektnost postopka
  - f) Strokovnost
  - g) Nepristranskost
  - h) Urejenost mesta
  - i) Vsi naštetih
  - j) Nobeden od naštetih

### **Demografski podatki** (obkrožite ustrezno navedbo)

- 23 Starost
- a) 18 - 30 let
  - b) 31 - 45 let
  - c) 46 - 60 let
  - d) Nad 61 let
- 24 Spol
- a) M
  - b) Ž
- 25 Izobrazba
- a) Osnovno šolska
  - b) Nižja poklicna ali poklicna
  - c) Srednje šolska ali višješolska
  - d) Visokošolska ali univerzitetna
  - e) Magisterij oz. doktorat
- 26 Lokacija prebivališča v občini Izola:
- a) Mesto
  - b) Naselje Livade
  - c) Naselje Jagodje
  - d) Podeželje