



Europos Sąjungos
Taryba

Briuselis, 2016 m. spalio 3 d.
(OR. en)

12792/16

ENFOPOL 315
SPORT 53

PRANEŠIMAS

nuo: Tarybos generalinio sekretoriato
kam: Nuolatinių atstovų komitetui / Tarybai

Ankstesnio
dokumento Nr.: 11907/16

Dalykas: Tarybos rezoliucijos dėl vadovo, kuriame pateikiamos rekomendacijos dėl smurto ir neramumų, susijusių su tarptautinio masto futbolo rungtynėmis, kuriose dalyvauja bent vienos valstybės narės atstovai, prevencijos ir valdymo patvirtinant policijos ryšių su sirgaliais palaikymo gerą patirtį, projektas

Delegacijoms priede pateikiamas patikslintas Tarybos rezoliucijos dėl vadovo, kuriame pateikiamos rekomendacijos dėl smurto ir neramumų, susijusių su tarptautinio masto futbolo rungtynėmis, kuriose dalyvauja bent vienos valstybės narės atstovai, prevencijos ir valdymo patvirtinant policijos ryšių su sirgaliais palaikymo gerą patirtį, projektas, dėl kurio 2016 m. rugsėjo 29 d. posėdyje susitarė Teisėsaugos darbo grupė.

TARYBOS REZOLIUCIJOS PROJEKTAS

... m. ... d.

dėl

vadovo, kuriame pateikiamos rekomendacijos dėl smurto ir neramumų, susijusių su tarptautinio masto futbolo rungtynėmis, kuriose dalyvauja bent vienos valstybės narės atstovai, prevencijos ir valdymo, patvirtinant policijos ryšių su sirgaliais palaikymo gerąją patirtį

kadangi:

- (1) Europos Sąjungos tikslas, *inter alia*, yra užtikrinti piliečiams aukšto lygio saugumą laisvės, saugumo ir teisingumo erdvėje, plėtojant bendrą valstybių narių veiklą tarptautinio policijos bendradarbiavimo srityje;
- (2) šia rezoliucija papildoma Tarybos rezoliucija dėl atnaujinto vadovo, kuriame pateikiamos tarptautinio policijos bendradarbiavimo rekomendacijos ir smurto bei neramumų, susijusių su tarptautinio masto futbolo rungtynėmis, kuriose dalyvauja bent vienos valstybės narės atstovai, prevencijos ir kontrolės priemonės (ES futbolo vadovas)¹;
- (3) atsižvelgiant į patirtį, įgytą pastarojo meto tarptautinio masto turnyruose ir kitose futbolo rungtynėse, ir ekspertų atliktą priemonių, kurios palengvintų tarptautinę policijos bendradarbiavimą tarptautinių ir klubų futbolo turnyrų ir rungtynių metu, įvertinimą, pateikiamame vadove išdėstyta įvairių gerosios patirties, kurią taikant buvo sumažintas smurto ir pažeidimų incidentų mastas ir buvo lengviau juos suvaldyti, pavyzdžių;
- (4) rekomendacijos, įtrauktos į priede pateiktą vadovą, nedaro poveikio galiojančioms nacionalinėms nuostatoms, visų pirma atitinkamų valstybių narių įvairių institucijų ir tarnybų pasiskirstymui pareigomis, ir Komisijos naudojimuisi jai suteiktais įgaliojimais pagal Sutartis,

¹ Dok. 12795/16.

TODĖL

- 1) PRAŠO valstybių narių toliau stiprinti policijos bendradarbiavimą, susijusį su tarptautinio masto futbolo rungtynėmis, priimant priemones, skirtas konsultacijų, bendravimo ir ryšių su futbolo sirgaliais palaikymo stiprinimui vykstant su futbolu susijusiems renginiams privačiose ir viešosiose vietose;
- 2) REIKALAUJA, kad tuo tikslu šio dokumento priede pateiktas vadovas, kuriame išdėstyti rekomenduojami darbo metodai, būtų pateiktas policijai;
- 3) PAREIŠKIA, kad ši rezoliucija papildo kitus Tarybos sprendimus ir rezoliucijas, susijusius su tarptautinio masto futbolo renginiais;
- 4) PAREIŠKIA, kad nors priede pateiktame vadove išdėstytos priemonės pirmiausia yra skirtos futbolo renginiams, valstybės narės gali atitinkamais atvejais tas priemones taikyti kitiems svarbiems tarptautiniams sporto renginiams ir nacionalinių varžybų mastu rengiamoms futbolo rungtynėms.

Vadovo, kuriame pateikiamos rekomendacijos dėl smurto ir neramumų, susijusių su tarptautinio masto futbolo rungtynėmis, kuriose dalyvauja bent vienos valstybės narės atstovai, prevencijos ir valdymo, patvirtinant policijos ryšių su sirgaliais palaikymo gerąją patirtį, PROJEKTAS

SKYRIUS.VADOVO TURINYS

1. Įvadas
2. Paslaugų etosas
 - 2.1 Konceptijos raida
 - 2.2 Paslaugos ir apsauga
3. Partnerystė
 - 3.1 Tarpžinybinis veiksmų koordinavimas vietos lygiu
 - 3.2 Bendradarbiavimas su sirgaliais
 - 3.3 Bendradarbiavimas su renginių organizatoriais
4. Operacijų planavimas
 - 4.1 Pagrindiniai principai
 - 4.2 Sirgalių dinamikos ir keliamos rizikos supratimas
 - 4.3 Svetingumo gerosios patirties gairės
 - 4.4 Pasirengimas rizika grindžiamam viešosios tvarkos palaikymui
 - 4.5 Komunikacijos ir žiniasklaidos strategija prieš renginį
5. Dialogas su sirgaliais
 - 5.1 Taikymo modeliai

6. Dinaminės rizikos vertinimas ir minios valdymas
 - 6.1 Pagrindiniai principai
 - 6.2 Gerosios patirties modeliai
7. Tarpininkai
 - 7.1 Tarpininkų poreikis
 - a) Paskirti policijos ir sirgalių dialogo palaikymo darbuotojai
 - b) Atvykstančios policijos delegacijos
 - c) Atvykstantys tvarkdariai
 - d) Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai
 - e) Lydintys asmenys
8. Integralumas ir kova su diskriminacija
9. Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai
 - 9.1 Teisinis kontekstas
 - 9.2 Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūno vaidmuo
 - 9.3 Policijos ir apsaugos darbuotojų sąveika
 - 9.4 Pasitikėjimas ir patikimumas
 - 9.5 Supratimas
10. Sirgalių ambasados
11. Sirgalių instruktavimas
12. Komunikacijos ir darbo su žiniasklaida strategija
13. Informacijos šaltiniai

PRIEDĖLIAI

- A Svetingumo požiūris futbolo renginiuose
- B Struktūrinis dialogas ir sąveika su sirgaliais

PIRMAS SKYRIUS

Įvadas

Šio dokumento tikslas – didinti saugumą ir apsaugą tarptautinėse futbolo rungtynėse. Šiame dokumente išdėstytos gerosios patirties rekomendacijos dėl policijos ryšių su sirgaliais palaikymo per tarptautinius futbolo renginius. Tai visų pirma susiję su viešosios tvarkos palaikymo operacijomis viešosiose vietose.

Šio dokumento nuostatos atitinkamais atvejais taip pat gali būti taikomos kitiems tarptautiniams sporto renginiams ir kitiems nacionaliniams futbolo renginiams.

Šio dokumento nuostatos visiškai atitinka naujosios Europos Tarybos konvencijos dėl integruoto požiūrio į saugumą, apsaugą ir paslaugas per futbolo rungtynes ir kitus sporto renginius teisinį pagrindą ir nuostatas.

Šiuo vadovu taip pat papildomas atnaujintas vadovas, kuriame pateikiamos tarptautinio policijos bendradarbiavimo rekomendacijos ir smurto bei neramumų, susijusių su tarptautinio masto futbolo rungtynėmis, kuriose dalyvauja bent vienos valstybės narės atstovai, prevencijos ir kontrolės priemonės (ES futbolo vadovas)².

Šio dokumento nuostatomis nedaromas poveikis galiojančioms nacionalinėms nuostatoms, visų pirma nė vienos valstybės narės įvairių įstaigų kompetencijai ir pareigoms.

Nuostatos parengtos siekiant užtikrinti, kad vadovaujantys policijos pareigūnai ir įstaigos partnerės galėtų visapusiškai atsižvelgti į gerąją patirtį rengdami ir tikslindami nacionalines ir vietos viešosios tvarkos palaikymo futbolo rungtynių metu veiksmų strategijas, visų pirma:

- i) viešosios tvarkos palaikymo operacijas integruojant į platesnį tarpžinybinį požiūrį į saugumą, apsaugą ir paslaugas, susijusius su futbolo rungtynėmis ir turnyrais;

² Dok. 12795/16.

- ii) plėtojant veiksmingas viešosios tvarkos palaikymo priemones, kuriomis mažinama smurto arba pažeidimų rizika, konsultuojantis, bendraujant ir palaikant ryšius su futbolo sirgaliais, ir užtikrinamas viešųjų erdvių saugumas, apsauga ir palanki aplinka sirgaliams prieš futbolo rungtynes, jų metu ir po jų;
- iii) planuojant ir vykdant proporcingas viešosios tvarkos palaikymo operacijas, grindžiamas prieš rungtynes atliktomis rizikos analizėmis, nuolatiniais dinaminės rizikos vertinimais ir tokiais pagrindiniais operacijų principais kaip dialogas, nuosaikūs pajėgų dislokavimas ir ankstyva tikslinė intervencija, kurie taikomi pagal situaciją.

Šiame dokumente iš esmės daugiausia dėmesio skiriama tarptautiniam policijos bendradarbiavimui ir viešosios tvarkos palaikymo operacijoms. Tačiau, atsižvelgiant į futbolo renginių valdymo tarpžinybinį pobūdį, šiame dokumente remiamasi policijos sąveika su kitais esminiais partneriais, pavyzdžiui, savivaldos institucijomis ir renginių organizatoriais.

Vykdant tarptautinį policijos bendradarbiavimą ir viešosios tvarkos palaikymo operacijas per futbolo rungtynes turi būti vadovaujamasi teisėtumo ir proporcingumo principais.

Priimančiosios šalies kompetentinga institucija yra atsakinga, kad būtų užtikrintas su renginiu susijusios aplinkos saugumas ir apsauga. Tačiau dalyvaujančių valstybių institucijoms tenka atsakomybė prireikus teikti pagalbą.

Šį dokumentą reikėtų plačiai išplatinti, o jame pateiktos rekomendacijos turėtų būti taikomos kiekvienoje valstybėje narėje, kitose Europos valstybėse ir kitur, kad pavojus saugumui ir apsaugai būtų kuo labiau sumažintas ir kad būtų užtikrintas veiksmingas tarptautinis policijos bendradarbiavimas.

Pabrėžtina, kad veiksmingas ryšių palaikymas su sirgaliais yra tik vienas, nors ir svarbus, platesnio integruoto požiūrio į saugumą, apsaugą ir paslaugas elementas. Jis neturėtų būti taikomas neatsižvelgiant į kitas priemones, kuriomis užtikrinamas visuomenės saugumas ir apsauga bei propaguojamas futbolas kaip įtrauki veikla, ir į veiksmingas bei proporcingas neįleidimo priemones, kuriomis užkertamas kelias asmenims, kurių elgesys yra akivaizdžiai nusikalstamas, dalyvauti futbolo renginiuose tiek stadionuose, tiek už jų ribų.

ANTRAS SKYRIUS

Paslaugų etosas

Pirmas skirsnis. Konceptijos raida

Per pastarąjį dešimtmetį didelė Europos patirtis įrodė, kad paslaugomis grįstas požiūris gali daryti teigiamą poveikį su futbolu susijusiems renginiams, visų pirma mažinant pavojų saugumui ir apsaugai.

Nuo „Euro 2004“ paslaugų svarba atlieka didelį vaidmenį mažinant saugumo ir apsaugos incidentų poveikį įvairiuose tarptautiniuose turnyruose ir didelės reikšmės UEFA čempionų lygos ir Europos lygos finalinėse rungtynėse.

Tačiau ši koncepcija atskirose tarptautinėse ir vietos futbolo rungtynėse tebetaikoma nevienodu mastu dėl įvairių priežasčių, visų pirma dėl įsigalėjusios nuomonės, kad paslaugų etosas yra papildomas, o ne integralus tarpžinybinio futbolo renginių saugumo ir apsaugos operacijų planavimo ir užtikrinimo aspektas.

Antras skirsnis. Paslaugos ir apsauga

Paslaugos nėra nei švelnesnis būdas, nei kovos su netinkamu elgesiu ar asmenų, kurie dalyvauja su futbolu susijusiuose nusikaltimuose, neįleidimo alternatyva. Jos papildo veiksmingas minios valdymo priemonės (stadionuose ir už jų ribų) ir įgyvendinamą veiksmingą neįleidimo strategiją.

Europos patirtis ir akademinų tyrimų rezultatai rodo, kad pavieniai sirgaliai ir sirgalių grupės reaguoja teigiamai, kai jiems sudaroma palanki, įtrauki ir pagarbi aplinka.

Jei sirgaliai jaučiasi pripažįstami ir vertinami, tai daug mažiau tikėtina, kad jie smurtaus ar elgsis asocialiai. Tai savo ruožtu gali padėti užkirsti kelią tam, kad maži incidentai neperaugtų į didelio masto viešosios tvarkos pažeidimus, ir gali padėti marginalizuoti bei nustatyti problemas kelti siekiančius asmenis ar grupes ir su jais susitvarkyti. Be to, yra įrodymų, kad rizikos grupei prisikarami sirgaliai taip pat jaučia į svetingumą orientuotų strategijų poveikį.

Paslaugomis grįsto požiūrio, apimančio veiksmingą bendravimą ir ryšių palaikymą, taikymas gali padėti užtikrinti reikalavimų laikymąsi plačiu mastu ir paskatinti sirgalių savidrausmę. Sirgaliai, kurie jaučiasi gerbiami ir vertinami, dažnai mažiau toleruos smurtinį, diskriminuojantį ir kitokį asocialų elgesį. Tai savo ruožtu gali padėti marginalizuoti, nustatyti ir pašalinti asmenis, kurie per renginius elgiasi nusikalstamai.

Viešosios tvarkos palaikymo tarnybos įprastais ir ekstremaliųjų situacijų atvejais savo bendruomenėse kasdien vykdo plataus pobūdžio į paslaugas orientuotas funkcijas. Tačiau dažnai manoma, kad policijai futbolo renginiuose pagal jos profilį ir veiklą turi rūpėti tik viešoji tvarka ir nusikaltimų prevencija bei reagavimas į juos. Tai yra ir bus esminės policijos atsakomybės sritys, tačiau paslaugų etoso patvirtinimui ir taikymui siekiant palaikyti viešąją tvarką per futbolo renginius ne tik pritars sirgaliai, bet tai taip pat gali labai padėti sumažinti didelių viešosios tvarkos operacijų poreikį ir su futbolu susijusio nusikalstamumo lygmenį.

Paslaugų etoso patvirtinimas gali būti iššūkis tiek viešosios tvarkos palaikymo darbuotojams, tiek sirgaliams. Tai nestebina, nes dėl dešimtmečius pasikartojančių situacijų, kai reikia susitvarkyti su mažumos sirgalių santykinai didelio masto netinkamu elgesiu, buvo iškreiptas tiek viešosios tvarkos palaikymo darbuotojų, tiek sirgalių suvokimas, koks vaidmuo tenka viešosios tvarkos palaikymui futbolo rungtynių metu.

Todėl pageidavimas patvirtinti žvalgybos informacija ir rizika grindžiamas bei į paslaugas orientuotas minios valdymo operacijas vietoj labiau reaktyvių ir represinių viešosios tvarkos operacijų gali būti iššūkis.

Šiame vadove išdėstytais rekomenduojamais gerosios patirties pavyzdžiais pabrėžiama, kad svarbu įveikti tokius iššūkius, jei jų esama, ir pateikiama įvairių būdų, kaip tai padaryti.

TREČIAS SKYRIUS

Partnerystė

Pirmas skirsnis. Tarpžinybinis veiksmų koordinavimas vietos lygiu

Policija negali pati viena parengti ar taikyti paslaugų etosą su futbolu susijusiuose renginiuose. Šiuo požiūriu tam tikros pareigos tenka įstaigoms partnerėms ir visų pirma savivaldos institucijoms. Svarbu, kad vyresnieji policijos pareigūnai iniciatyviai dalyvautų vietos ir tarpžinybinėje veiksmų koordinavimo veikloje ir rengiant integruotą požiūrį į saugumą, apsaugą bei paslaugas.

Policija turėtų aktyviai dalyvauti rengiant ir formuojant įvairias su paslaugomis susijusias priemones, kurios turėtų poveikį atitinkamam futbolo renginiui. Tai apima viešąjį transportą, su svetingumu susijusią veiklą, plačiai visuomenei teikiamą informaciją ir krizių planavimą ekstremaliųjų situacijų atveju (stadionuose ir už jų ribų).

Labai svarbu, kad visos įstaigos partnerės, rengdamos su konkrečiu renginiu susijusias priemones vietos ir atvykstantiems sirgaliams, visapusiškai atsižvelgtų į policijos atliktus rizikos įvertinimus. Ypatingas dėmesys turėtų būti skirtas saugumo ir apsaugos priemonėms, susijusioms su visomis siūlomomis viešosiomis renginių stebėjimo arba oficialiomis sirgaliams skirtomis zonomis ir miestų centrais arba kitomis vietomis, kur vietos ir atvykstantys sirgaliai gali rinktis prieš futbolo rungtynes, jų metu ir po jų.

Bendras tikslas turėtų būti užtikrinti viešųjų erdvių saugumą ir apsaugą, taip pat sudaryti palankią aplinką tiek sirgaliams, tiek vietos bendruomenėms. Praktiškai tai reiškia, kad viešosios, privačios ir kitos tarnybos turėtų dirbti drauge, kad parengtų tinkamas ir proporcingas prevencines priemones, kuriomis siekiama sirgaliams sustiprinti bendrą futbolo įspūdį. Tuo pačiu turėtų būti kuo mažiau trikdomas vietos bendruomenių ir įmonių gyvenimas.

Antras skirsnis. Bendradarbiavimas su sirgaliais

Taip pat svarbu, kad policija dalyvautų konsultacijose su suinteresuotaisiais subjektais ir kad tos konsultacijos apimtų ryšių su atvykstančių policijos delegacijų atstovais, sirgalių grupėmis, profesionaliais ar savanoriais ekspertais palaikymą sirgalių dinamikos klausimais, visų pirma sirgalių ambasadomis arba sirgalių instruktoriais (kai taikytina) ir paskirto futbolo klubo (arba nacionalinės federacijos) ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnu (žr. 7.1.d skirsnį).

Tokios konsultacijos yra itin svarbos, nes gali labai padėti nuspręsti, kaip geriau patenkinti sirgalių poreikius, ir, kai įmanoma arba priimtina, jų pageidavimus, rengiant pasirengimo renginiui planą ir jį įgyvendinant. Gali būti atsižvelgiama į istorinius aspektus ir ankstesnę patirtį. Tačiau sirgalių dinamika nuolat kinta ir kiekvieno renginio konkrečios aplinkybės šiek tiek skirsis.

Priimančiosios šalies vadovaujantys policijos pareigūnai galės lengvai gauti ekspertų informaciją ir patarimų dėl vietos sirgalių elgesio ir visos su jais susijusios rizikos; šią informaciją ir patarimus teiks paskirti policijos futbolo žvalgybos pareigūnai (arba koordinatoriai) ir policijos stebėtojai, vietos ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai, vietos sirgalių grupės, sirgalių instruktoriai (kai taikytina) ir kiti.

Tačiau palyginama informacija ir patarimai dėl atvykstančių sirgalių turėtų būti gaunami iš atvykstančios komandos šalies policijos per nacionalinių futbolo informacijos centrų Europos tinklą. Šią informaciją sudarys numatomas atvykstančių sirgalių skaičius, naudojamos transporto priemonės, maršrutai, buvimo trukmė, elgesio charakteristikos ir visa susijusi rizika. Šiai informacijai papildomos vertės gali suteikti futbolo klubų ir futbolo sirgalių tinklų surinkta informacija.

Jei atvykstanti policijos delegacija galės atvykti papildomai prieš numatytą vizitą, tai suteiks galimybę nuodugniau išnagrinėti pasirengimo tvarką. Susitikimai apsaugos klausimais dieną prieš rungtynes taip pat gali būti labai svarbūs, kad visos dalyvaujančios šalys galėtų pasikeisti naujausia informacija ir skubiai pakoreguoti savo pasirengimą ir apsaugos koncepciją pagal galimai pakitusius rizikos įvertinimus. Sirgalių ambasadų arba kitų sirgalių atstovų dalyvavimas prieš renginį vykstančiuose vizituose ir susitikimuose apsaugos klausimais taip pat gali būti naudingas informacijos rinkimui ir renginio planavimui.

Prieiga prie naujausios informacijos ir galimybė naudotis ekspertų konsultacijomis yra būtina sąlyga siekiant sukurti pritaikytą pasirengimo planą, kad pavojus saugumui ir apsaugai būtų kuo labiau sumažintas.

Trečias skirsnis. Bendradarbiavimas su renginių organizatoriais

Svarbu, kad policija ne tik dalytųsi informacija apie rungtynes ir rizikos įvertinimais su stadiono saugumo (ar apsaugos) pareigūnais, bet ir palaikytų glaudžius ryšius su organizatoriais rengiant bendrą požiūrį, kurio tikslas užtikrinti, kad visi sirgaliai (tiek vietiniai, tiek atvykstantys) jaustųsi saugūs, apsaugoti ir palankiai priimami viso renginio metu.

Europos patirtis rodo, kad tai, kaip su sirgaliais (ypač su atvykstančiais sirgaliais) elgiamasi viešosiose vietose, gali paveikti jų elgesį stadionuose ir už jų ribų, ir atvirkščiai. Todėl pageidautina, kad policija ir stadiono saugumo (ar apsaugos) pareigūnas parengtų ir įgyvendintų suderintą svetingumo požiūrį, taikytiną stadionuose ir už jų ribų. Tai padarys didelį poveikį sirgalių aplinkos suvokimui, leis jiems labiau pasimėgauti renginiu, sumažins visų konfrontacijos siekiančių asmenų ar grupių poveikį ir paskatins sirgalių savidrausmę bei saugumo ir apsaugos instrukcijas atitinkantį elgesį bei veiksmus.

KETVIRTAS SKYRIUS

Operacijų planavimas

Pirmas skirsnis. Pagrindiniai principai

Akivaizdu, jog viešosios tvarkos palaikymo futbolo renginiuose planavimas apima įvairius svarbius aspektus, įskaitant į miesto centrus ir iš jų vykstančių žmonių eismo kontrolę, bendruomenės nuraminimą, nenumatytus incidentus ir priemones, skirtas laiku ir tinkamai reaguoti į viešosios tvarkos pažeidimo ar netinkamo elgesio atvejus.

Vis dėlto Europos patirtis ir akademinių tyrimų rezultatai minios dinamikos srityje rodo, kad siekiant sumažinti ir valdyti sirgalių keliamą pavojų būtina įtvirtinti kelis tarpusavyje susijusius pagrindinius minios valdymo planavimo aspektus. Šie aspektai apima informavimą prieš renginius ir žvalgybos informacijos rinkimą bei analizavimą; nuolatinį dinaminės rizikos vertinimą; su rizika susijusių nuosaikų pajėgų dislokavimą; ankstyvą, tačiau tikslingą intervenciją; ir svarbiausia – veiksmingą nuolatinį bendravimą su sirgaliais. Veiksmingas šių ryšių palaikymas gali būti itin svarbus užkertant kelią smulkių įtampos atvejų ir incidentų peraugimui į didelio masto viešosios tvarkos pažeidimus.

Antras skirsnis. Sirgalių dinamikos ir keliamos rizikos supratimas

Norint parengti ir išstbulinti veiksmingas viešosios tvarkos palaikymo futbolo rungtynių metu strategijas reikia aiškiai suprasti sirgalių elgesį, minios dinamiką bei elgseną ir grėsmę, kurią kelia potencialūs su futbolu susiję pažeidėjai (vadinamosios rizikos grupės).

Europos patirtis rodo, kad paprastai sirgalių, ypač rizikos grupių, elgesys gali skirtis ir tam įtakos gali turėti įvairūs išorės veiksniai, įskaitant viešosios tvarkos palaikymo taktiką. Pavojų keliančių sirgalių apibrėžtyje (pateiktoje ES futbolo vadove) pabrėžiama, kad svarbu išsiaiškinti veiksnius ir aplinkybes, kurie nulemia blogą elgesį. Neturėtų būti manoma, kad visi pavojų keliantys sirgaliai automatiškai elgiasi vienaip ar kitaip arba kad jie neigiamai reaguos į viešosios tvarkos palaikymo priemones, kuriomis iniciatyviai kuriama sirgaliams palanki aplinka. Be to, sirgaliai, kurie nėra siejami su žinomomis rizikos grupėmis, gali imtis ir kartais imasi smurtinių ar kitokių nepriimtinių veiksmų, jei jie mano, jog su jais policija elgiasi netinkamai.

Todėl svarbu užtikrinti, kad viešosios tvarkos palaikymo strategijos visada būtų lanksčios ir nebūtų grindžiamos klaidingomis prielaidomis bei lūkesčiais dėl sirgalių keliamo pavojaus remiantis vien tik ankstesnėmis tendencijomis ar netinkama informacija pagrįstų preliminarinių rizikos vertinimų rezultatais.

Be to, patirtis rodo, kad stereotipų taikymas sirgalių elgesiui ir neproporcingas viešosios tvarkos palaikymo priemonių taikymas sirgaliams (įskaitant žinomas rizikos grupes) kartais gali sukelti sirgalių ir policijos konfliktą, paskatinti smurtaujančius ar konfrontacijos siekiančius sirgalius ir padidinti esamo pavojaus mastą išprovokuojant kitus sirgalius.

Patirtis rodo, kad pavojus sumažėja, jei su sirgaliais elgiamasi atsižvelgiant į jų faktinį elgesį, o ne į reputaciją. Geriau dėl viešosios tvarkos palaikymo pajėgų dislokavimo ir taktikos spręsti remiantis nuolatiniu dinaminės rizikos vertinimu. Ankstyva ir tikslinga policijos intervencija gali būti itin veiksminga siekiant sumažinti konfrontacijos siekiančių sirgalių įtaką.

Trečias skirsnis. Svetingumo gerosios patirties gairės

Paslaugų arba svetingumo požiūrio pagrindinių principų gairės išdėstytos šio vadovo **A priedėlyje**. Šios vietos ir regioninės valdžios institucijų kongrese paskelbtomis gairėmis grindžiamos gairės buvo parengtos konsultuojantis su Europos Tarybos nuolatiniu kovos su žiūrovų smurtu komitetu. Jos apima įvairias priemones, kurioms siekiama sudaryti palankią ir svetingą aplinką priimančiosios šalies bei atvykusiems sirgaliams ir vietos bendruomenėms.

Jų turinys skirtas policijai, vietos valdžios institucijoms ir visoms viešoms bei privačioms įstaigoms partnerėms, kurios turi su futbolu susijusios patirties už stadionų ribų. Apibūdintos strategijos buvo išbandytos keliuose turnyruose bei didelės reikšmės rungtynėse ir buvo įrodytas jų veiksmingumas. Nors gairėse daugiausia dėmesio skirta turnyrams, pagrindiniai principai gali būti ir buvo sėkmingai priderinti ir taikyti vietos futbolo rungtynių bei tarptautinių futbolo renginių metu.

Ketvirtas skirsnis. Pasirengimas rizika grindžiamam viešosios tvarkos palaikymui

Norint pasinaudoti pirmiau nurodytose svetingumo gairėse išdėstytais principais ir gerosios patirties pavyzdžiais atliekant su konkrečiu renginiu susijusius parengiamuosius darbus reikia, kad vadovaujantys policijos pareigūnai nustatytų pavojaus visuomenės saugumui ir kito galimo pavojaus mastą. Kaip jau minėta, šis procesas apima eismo ir transporto valdymą, su bendruomene susijusius aspektus ir konkrečius veiksnius, susijusius su sirgalių dinamika. Tai yra itin svarbu siekiant užtikrinti, kad renginys būtų valdomas saugiai bei patikimai ir būtų sudarytos palankios sąlygos.

Sirgalių dinamikos ir keliamo pavojaus atžvilgiu planuojant operacijas atskaitos tašku turėtų būti informacija grindžiamas rizikos įvertinimas, kuris visais atvejais turėtų būti atliekamas konsultuojantis su šalies ar miesto, iš kurio atvyks sirgaliai, policija. Šiame procese turėtų padėti futbolo klubai, ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai, sirgalių grupių atstovai ir kiti sirgalių elgesio ekspertai.

Šiuo prieš renginį atliekamu arba preliminariniu rizikos įvertinimu turėtų būti siekiama nustatyti veiksnius ir aplinkybes, kurie galėtų turėti įtakos sirgalių elgesiui. Tai apima:

- numatomą priimančiosios šalies rizikos grupių reakciją į atvykstančius priešininkų sirgalius ir apskritai į atvykstančius sirgalius,
- atvykstančių sirgalių įpročius ir prioritetus prieš renginį (pvz., ar jie keliaus savarankiškai ar organizuotomis grupėmis, ar vyks tiesiai į stadioną ar prieš ir (arba) po rungtynių susirinks miesto (miestelio) centre),
- su futbolo renginiais susijusius alkoholio ar narkotinių medžiagų vartojimo modelius,
- pirotechnikos naudojimą viešosiose vietose (ir stadionuose),
- reagavimą į įvairias viešosios tvarkos palaikymo strategijas ir taktiką (pvz., ar sirgalių reakcija į intensyvų ar santūrų policijos pajėgų dislokavimą yra teigiama ar neigiama),
- galimus sirgalių ir vietos bendruomenės grupių santykius, sąveiką (neigiamą ar teigiamą) ir įtampą tarp jų.

Gali būti ypač naudinga išsiaiškinti priimančiosios šalies ir atvykstančių sirgalių požiūrį į šiuos ir kitus bendrus bei su konkrečiu renginiu susijusius aspektus. Akivaizdus noras konsultuotis ir palaikyti ryšį su sirgaliais šiame ankstyvajame etape taip pat paskatins palankią įtakingų sirgalių atstovų reakciją.

Nustačius pavojų turėtų būti siekiama įgyvendinti pavojaus mažinimo ir priklausomai nuo pavojaus atitinkamas kovos su juo priemonės. Be to, turėtų būti siekiama užtikrinti, kad preliminaromis platesnio masto viešosios tvarkos palaikymo operacijos planavimo priemonėmis būtų sudarytos sąlygos pozityviam ir saugiam sirgalių dalyvavimui renginyje.

Visų planavimo aspektų pagrindinis elementas – pripažinimas, kad preliminarai rizikos analizė tėra tik atskaitos taškas. Rizikos analizės rezultatai turės būti peržiūrėti, kai bus gauta papildomos informacijos ir kai sirgaliai (tiek priimančiosios šalies, tiek atvykstantys) pradės rinktis į miestą ar miestelį (žr. penktą skyrių).

Šiame parengiamajame etape turėtų būti visapusiškai atsižvelgta į poreikį patenkinti sirgalių moterų, vaikų ir kitų pažeidžiamų sirgalių bei neįgalių sirgalių poreikius. Turėtų būti nustatytos ir prieš renginį parengtos atitinkamos patalpos.

Penktas skirsnis. Komunikacijos ir žiniasklaidos strategija prieš renginį

Atlikus preliminarūs parengiamuosius darbus svarbu, kad policija aktyviai dalyvautų rengiant ir įgyvendinant veiksmingą tarpžinybinę komunikacijos ir darbo su žiniasklaida strategiją. Šioje strategijoje turėtų būti paaiškintas parengiamųjų darbų turinys ir palankių bei draugiškų paslaugų etosas vadovaujantis platesniu tarpžinybiniu požiūriu, parengtu siekiant sumažinti su renginiu susijusį pavojų saugumui ir apsaugai.

Įgyvendinant šią strategiją turėtų būti siekiama naudotis žiniasklaidos kanalais (įskaitant svetaines ir pan.) siekiant išplatinti esminius pranešimus kuo didesniai (tiek priimančiosios šalies, tiek atvykstančių) sirgalių skaičiui ir suteikti informacijos vietos bendruomenėms miestuose ir miesteliuose, kuriuose vyksta futbolo rungtynės, bei jas nuraminti. Į pranešimus gali būti įtraukiama įvairi svarbi informacija apie viešosios tvarkos palaikymo futbolo rungtynių metu priemonės, elgesio toleravimo lygius ir atitinkamas teisės aktų bei reglamentavimo nuostatas. Be to, juose gali ir turėtų būti akcentuojama, kad policija (ir įstaigos partnerės) pirmenybę teikia tam, kad visiems futbolo sirgaliams būtų sudaryta saugi, patikima ir palanki aplinka.

Vis dėlto, kad šie esminiai pranešimai iš tiesų būtų veiksmingi, reikia užtikrinti futbolo sirgalių, kurie yra pagrindinė tikslinė auditorija, pasitikėjimą. Rengiant viešosios tvarkos palaikymo strategijas turėtų būti iniciatyviai bendradarbiaujama su ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnais, sirgalių grupių atstovais ir kitais specialistais, pavyzdžiui, sirgalių ambasada ir sirgalių instruktavimo koordinatoriais. Šiems asmenims gali tekti svarbus vaidmuo perduodant atitinkamą informaciją jų kolegoms suprantama kalba. Šie asmenys gali padėti užtikrinti, kad visiems sirgaliams (įskaitant visus pavojų keliančius sirgalius) būtų perduota svarbi informacija. Tai gali turėti teigiamą poveikį sirgalių elgesiui, kadangi jie dažnai gali būti nusiteikę skeptiškai ir nepasitikėti oficialiais informacijos šaltiniais.

Išsamesnės gairės dėl bendravimo su sirgaliais ir apskritai darbo su žiniasklaida išdėstytos 11 skyriuje.

PENKTAS SKYRIUS

Dialogas su sirgaliais

Pirmas skirsnis. Taikymo modeliai

Veiksmingas policijos ir sirgalių ryšių palaikymas bei bendravimas (dialogas) yra itin svarbūs planuojant ir vykdant proporcingą, žvalgybos informacija ir rizika grindžiamą viešosios tvarkos palaikymą futbolo renginiuose.

Esama įvairių aiškinimų, ką reiškia palaikyti šį dialogą. Policija visoje Europoje taiko kelis skirtingus modelius.

Vadovaujantis vienu iš dialogo modelių stengiamasi daugiausia dėmesio skirti nuolatinių policijos ir sirgalių grupių atstovų bendravimo struktūrų sukūrimui. Tai dažnai pasiekama pasitelkus paskirtus ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnus (žr. 7 skyrių). Šiame procese pozityvus vaidmuo gali tekti specialiai dialogą vesti parengtiems pareigūnams, ypač jei jie yra visapusiškai įtraukti į policijos operacijas, kurios yra platesnio paslaugų etoso dalis.

Šio modelio tikslas – palengvinti keitimąsi nuomonėmis įgyvendinant platesnio pobūdžio strategiją, kuria siekiama skatinti tarpininkavimą ir derybas su sirgaliais. Tai gali padėti išplėtoti abipusiai priimtinas operacijų priemones ir sumažinti konfliktų pavojų rungtynių dienomis. Taikant šį struktūrinį metodą taip pat suteikiama galimybė konsultuotis su sirgalių atstovais dėl įvairių su renginiais susijusių saugumo ir apsaugos aspektų.

Kitose šalyse dialogo modelis grindžiamas paskirtų darbuotojų arba visų pirmosios grandies policijos pareigūnų mokymu bendrauti su sirgaliais viešosios tvarkos palaikymo operacijos metu. Tai atspindi šeštame skyriuje išdėstytą požiūrį į dinaminę riziką.

Operacijų lygmeniu dialogas gali būti pagrindinė viešosios tvarkos palaikymo taktika, ypač nedidelės rizikos rungtynėse. Paprastai dialogas gali būti vedamas siekiant papildyti kitus strateginius ir taktinius tikslus. Todėl veiksmingu dialogu su sirgaliais gali būti padedama:

- skatinti draugišką ir palankią aplinką sporto renginyje,
- skatinti sirgalius keisti supratimą apie viešosios tvarkos palaikymo operacijas,
- įrodyti, kad viešosios tvarkos palaikymo taktika siekiama sudaryti saugią ir patikimą aplinką visiems sirgaliams,
- skatinti sirgalius suprasti operatyvinius sprendimus ir jų laikytis,
- skatinti sirgalius kontroliuoti savo pačių elgesį,
- izoliuoti smurtaujančių ar konfrontacijos siekiančių asmenų arba grupių, kurie gali nenorėti įsitraukti į dialogą, įtaką ir taip sumažinti susijusių grėsmių lygį ir
- sudaryti sąlygas ankstyvai tikslingai intervencijai neeskaluojant rizikos.

Europos patirtis rodo, kad nors priderintas dialogas gali ir turėtų būti įtrauktas į viešosios tvarkos palaikymo operacijų etosą, gali prireikti surengti mokymus komunikacijos ir konfliktų sprendimo gebėjimų srityje. Šie mokymai turėtų būti surengti visiems pirmosios grandies policijos darbuotojams, įskaitant minios kontrolės skyrius.

Nors viešosios tvarkos palaikymo strategijos turėtų apimti dialogo ir svetingumo sąvokas, kai kurie policijos pareigūnai gali nerimauti ir nenorėti atvirai bendrauti su sirgaliais (ypač jei jie yra įpratę prie konfliktų scenarijų). Todėl šiame vadove pabrėžiama, jog svarbu, kad būtų rengiami specializuoti darbuotojų mokymai.

Dialogu grindžiamo metodo atveju mokymai yra ypač svarbūs, kadangi uniformuoti policijos pareigūnai yra labai matomi ir į juos dažnai gali kreiptis sirgaliai, kuriems reikia pagalbos ir informacijos. Todėl pageidautina, kad visi policijos pareigūnai žinotų, jog svarbu elgtis draugiškai, ramiai ir pagarbiai.

Policijos ir sirgalių grupių ryšių palaikymas nacionaliniu ir vietos lygmenimis gali labai padėti sumažinti pavojų saugumui ir apsaugai futbolo rungtynių metu. Vis dėlto bendradarbiavimui gali būti pakenkta, jei būtų manoma, kad sirgalių atstovai dirba policijos ar futbolo klubo vardu.

Toks manymas gali turėti įtakos galimam kai kurių ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų (jei jie yra futbolo klubo ar nacionalinės asociacijos darbuotojai) vaidmeniui ir įtakai. Tai gali būti neteisinga, tačiau veiksmingam bendravimui gali būti pakenkta, jei palaikant ryšius su sirgaliais daugiausia dėmesio bus skiriama tik vienam šaltiniui. Todėl dialogas taip pat turėtų apimti nuolatinį ryšių palaikymą su sirgalių vadovaujamomis / su sirgaliais susijusiomis iniciatyvomis, pavyzdžiui, sirgalių ambasadomis, sirgalių projektais ir sirgalių grupių atstovais.

Įgyvendinant operatyvinius scenarijus vedamas dialogas su atvykusiais sirgaliais taip pat turėtų apimti galimą naudą, kuri būtų gauta kuo labiau padidinus ryšių palaikymo galimybes, suteikiamas atvykstančių policijos delegacijų ir, kai įmanoma, atvykstančių tvarkdarių, atvykstančių ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų ir lydinčių asmenų, kurie susipažinę su atvykstančių sirgalių elgsena ir kultūra.

Išsamesnės gairės dėl struktūrinio policijos ir sirgalių dialogo reikšmės pateikiamos šio vadovo

B priedėlyje.

ŠEŠTAS SKYRIUS

Dinaminės rizikos vertinimas ir minios valdymas

Pastaba: šis skyrius grindžiamas ES futbolo vadovu.

Pirmas skirsnis. Pagrindiniai principai

Remiantis dabartiniu veiksmingo minios valdymo supratimu, sustiprintu išsamiais moksliniais tyrimais, pabrėžiama, kad svarbūs šie dalykai:

- išlaikyti minios dalyvių suvokimą, kas yra tinkamas viešosios tvarkos palaikymas,
- vengti naudoti jėgą prieš visą minią, kai pavojų viešajai tvarkai kelia tik mažuma,
- santūri arba nuosaiki viešosios tvarkos palaikymo taktika, kuri padidina policijos bendravimo, dialogo palaikymo ir dinaminės rizikos vertinimo galimybes.

a) Palankesnių sąlygų sudarymas

- Strateginis požiūris turėtų būti prevencinis, kai reaguojama imantis ne savavališkų ar beatodairiškų veiksmų, bet vykdoma rimtų pasekmių nesukelianti tikslinga intervencija;
- svarbu, jog bet kuriuo operacijos etapu policija savo strategiją ir taktiką taikytų atsižvelgdama į teisėtus sirgalių ketinimus ir sudarydama palankesnes sąlygas juos įvykdyti, jei tie ketinimai yra taikūs (pvz., šlovinti savo tapatybę ir kultūrą, saugiai atvykti į renginio vietą ir išvykti iš jos);
- jei būtina varžyti sirgalių elgesį, svarbu paaiškinti tiems sirgaliams, kodėl policija ėmėsi veiksmų ir kokias alternatyvias priemones ji įgyvendina, kad būtų galima įvykdyti teisėtus ketinimus.

b) Pusiausvyra

- Bet kurio masinio renginio metu viešajai tvarkai kylantis pavojus gali greitai kisti;
- svarbu policijos ir minios sąveikos vietoje užtikrinti proporcingą policijos pajėgų dislokavimo būdo ir pavojaus lygio, šaltinių bei pobūdžio pusiausvyrą;
- svarbu, kad viešosios taikos palaikymas būtų nuosaikus ir galėtų būti pritaikomas pagal kylančios ir mažėjančios rizikos pobūdį bei lygį;
- užtikrinus pusiausvyrą tikėtina, jog minios dauguma policijos veiksmus laikys tinkamais ir neturėtų remti konfrontacijos siekiančių asmenų ar prie jų prisijungti;
- todėl, siekiant padėti sumažinti incidentų tikimybę ir mastą, itin svarbu tiksliai įvertinti riziką ir užtikrinti, kad policijos taktika visada būtų grindžiama rizikos įvertinimo rezultatais.

c) Diferencijavimas

- Dėl beatodairiškos jėgos naudojimo sąveikos su minios dinamika gali dar labiau išplisti viešosios tvarkos pažeidimų mastas;
- todėl priimant visus strateginius ir taktinius sprendimus, susijusius su minios valdymu (pvz., mokymo, planavimo, informacinių susitikimų rengimo ir veiklos praktikos srityje), reikėtų atsižvelgti į tai, kad reikia atskirti atskirus sirgalius, kurie tikrai kelia pavojų, ir sirgalius, kurie pavojaus nekelia;
- netikslinga (ir greičiausiai tai duotų priešingų rezultatų) imtis veiksmų prieš visą minią, kuri yra tam tikroje vietoje, išskyrus atvejus, kai turima įrodymų, kad minios dalyviai vienodai siekia išprovokuoti neramumus.

d) Dialogas

- Svarbu elgtis palankiai bei draugiškai ir iniciatyviai bendrauti su sirgaliais. Geriausia, jei tai darys gerų bendravimo gebėjimų turintys policijos pareigūnai;
- daugiausia dėmesio turi būti skiriama tam, kad būtų sukurta palanki aplinka ir išvengta konflikto galimybių;
- taikant šį požiūrį gali būti paprasčiau surinkti aukštos kokybės informaciją apie sirgalių ketinimus, perspektyvas, jiems rūpimus ir opius klausimus, taip pat bet kurią kitą informaciją apie galimą riziką;
- be to, jį taikant policijai suteikiama galimybė pranešti apie susirūpinimą keliantį sirgalių elgesį, pavojus, su kuriais jie gali susidurti, ir kylančių sunkumų sprendimus.

Antras skirsnis. Gerosios patirties modeliai

a) Prieš renginį

Atliekant rizikos vertinimą turėtų būti atsižvelgta į šiuos aspektus:

- sirgalių grupių, kurias policija turės kontroliuoti, kultūrą (pvz., būdingą elgesį, motyvus ir ketinimus – tai, kas vienoje šalyje ar regione laikoma tipišku pavojų keliančiu elgesiu, nebūtinai taikoma kitos šalies / regiono sirgaliams);
- visus veiksnius, kurie gali padaryti poveikį rizikai: pvz., kitų grupių (pavyzdžiui, priešininkų komandos sirgalių ir (arba) vietos bendruomenių) veiklą, opius klausimus, istoriją ir visus kitus ypač reikšmingus aspektus (datas, vietas, veikimo būdus, simbolius);
- visas aplinkybes, kurios gali padaryti poveikį tų sirgalių ar grupių, kurie, kaip manoma, kelia pavojų viešajai tvarkai, elgesiui arba jų keliamam pavojui.

Turėtų būti apibrėžtas toleruojamas elgesys ir pirmumo tvarka apie tokį elgesį turėtų būti pranešta sirgalių organizacijoms. Turėtų būti apsvarstyta galimybė skatinti sirgalius susirinkti saugioje / kontroliuojamoje aplinkoje (pvz., sirgaliams skirtoje zonoje) arba miesto centre iš anksto nustatytose vietose / baruose.

Remiantis surinkta informacija ir žvalgybos informacija, turėtų būti įmanoma numatyti ir atskirti renginio vietas, kuriose kyla įprastas pavojus ir didesnis pavojus viešajai tvarkai.

b) Pirminis kontaktas

Pavojaus viešajai tvarkai lygis nėra pastovus, o labai dinamiškas. Priklausomai nuo aplinkybių jis gali sparčiai padidėti arba sumažėti. Todėl pavojaus lygis turėtų būti nuolat stebimas ir kruopščiai vertinamas.

Siekiant tai užtikrinti:

- policija turėtų būti skatinama užtikrinti aukšto lygio pozityvią asmeninę sąveiką su sirgaliais (neagresyvi laikysena, šypsojimasis, standartinę uniformą dėvinčių pareigūnų porų ar mažų grupių dislokavimas, platus pareigūnų išskirstymas minioje, prireikus prašymų padaryti nuotrauką tenkinimas ir t. t.);
- kai įmanoma, tarptautinių rungtynių metu pagrindinėse vietose (pvz., sirgalių zonose, miestų centruose, pagrindiniuose viešojo transporto maršrutuose į stadionus, prie įėjimų į stadioną) turėtų būti dislokuoti atitinkamas užsienio kalbas mokantys policijos pareigūnai, kurie padėtų bendrauti su sirgaliais;
- jeigu nėra kalbos barjero, pareigūnai turėtų pamėginti bendrauti su sirgaliais, kad surinktų informacijos apie jų elgesį, ketinimus, jiems rūpimus ir opius klausimus;
- viešosios tvarkos palaikymo arba riaušių malšinimo padaliniai, aprūpinti apsaugine įranga, transporto priemonėmis ir pan., turėtų būti dislokuojami nuošaliose vietose, išskyrus atvejus, kai atsižvelgiant į padėtį nustatoma, kad reikalingi ryžtingesni veiksmai.

Tai ir nuolatinis rizikos vertinimas padės priimančiosios šalies policijai rinkti informaciją ir priimti sprendimus dėl vadovavimo taktiniam dislokavimui.

c) Didėjanti rizika

Kai nustatomos aplinkybės, dėl kurių kyla rizika, svarbu:

- bendrauti su visais sirgaliais, kurie elgiasi pernelyg provokuojančiai, grėsmingai ar kitu nepriimtiniu būdu, ir kai dėl tokio jų elgesio policija gali būti priversta imtis veiksmų;
- jeigu incidente dalyvauja atvykę sirgaliai, priimančiosios šalies policijos pajėgų vertinimus turėtų patvirtinti atvykusi policijos delegacija.

Jeigu taikant pirmiau nurodytas priemonės įtampa nebūtų sumažinta, policijai gali tekti panaudoti jėgą. Policijos dislokavimo šiame etape tikslas – kuo labiau sumažinti tolesnę riziką, todėl itin svarbu, kad jokiais veiksmais (pvz., beatodairišku jėgos naudojimu) nebūtų didinama įtampa.

Kai nustatoma, kad rizika gali padidėti:

- itin svarbu, kad aiški informacija apie pavojų keliančius asmenis ir tokio pavojaus pobūdį būtų aiškiai perduota intervencijos padaliniams, kurie dislokuojami taip, kad bet kokią jėgos panaudojimą būtų galima nukreipti tinkama kryptimi siekiant užkirsti kelią scenarijui, kai įtraukiami nekalti pašaliniai asmenys;
- pavojaus nekeliantiems asmenims turėtų būti leidžiama palikti renginio vietą ir (arba) jiems turėtų būti suteikta šiek tiek laiko patiems užtikrinti tvarką, kad policijai nereikėtų imtis veiksmų.

d) Deeskalavimas

- Išsprendus incidentą (-us) turėtų būti vėl užtikrintas tinkamas viešosios tvarkos palaikymo lygis.

e) Po renginio

- Turėtų būti surengtas išsamus aptariamojo pobūdžio posėdis ir turėtų būti užregistruota visa susijusi informacija (pvz., prieš renginį ir jo metu gautos informacijos kokybė, sirgalių elgesys ir jų valdymas, policijos taktika ir toleruojamo elgesio užtikrinimas).

SEPTINTAS SKYRIUS

Tarpininkai

Pirmas skirsnis. Tarpininkų poreikis

Policijos ryšiai su sirgaliais, ar jie būtų nuolatiniai ir struktūriški, ar susiję su konkrečiomis viešosios tvarkos palaikymo operacijomis (arba abiejų rūšių), yra itin svarbūs veiksmingam ryšių su sirgaliais palaikymui ir kuo didesniai pavojaus saugumui ir apsaugai sumažinimui.

Vis dėlto pripažįstama, kad kartais tiek policijai, tiek sirgaliams būtų naudinga, jei palaikyti ryšius padėtų tarpininkaujantis asmuo arba įstaiga. Tai itin aktualu aplinkybėmis, kai kyla įtampa ir kai būtina nedelsiant pašalinti įtampą ir (arba) išspręsti konfliktą.

Tokiomis aplinkybėmis pagrindiniai reikalavimai koncentruojami į tai, kad tarpininkas būtų dalyvavęs konfliktų scenarijų valdymo mokymuose ir bandymuose, būtų susipažinęs su atitinkamų sirgalių elgesiu, kultūra ir supratimu, jį pažinotų ir juo bent tam tikru mastu pasitikėtų policija ir atitinkami sirgaliai. Tam tikri (atvykę arba specialieji) viešosios tvarkos palaikymo srities arba kiti paskirti darbuotojai, pavyzdžiui, ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai ar lydintys asmenys, gali imtis tokių tarpininkų vaidmens, atsižvelgiant į vietos aplinkybes.

Visą laiką pabrėžiama, kad policija turėtų naudotis tarpininkais tik remdamasi rizikos įvertinimu.

a) Paskirti policijos ir sirgalių dialogo palaikymo darbuotojai

Kai kuriose šalyse su sirgalių grupėmis, įskaitant rizikos grupes, bendraujama pasitelkiant specialiuosius policijos dialogo palaikymo pareigūnus, kurie turi bendravimo su sirgalių grupėmis patirties ir kuriuos sirgalių grupės aiškiai atskiria nuo operacijas vykdančių darbuotojų. Dialogo palaikymo pareigūnai dažnai gali įgyti didelį pasitikėjimą tarp sirgalių ir šia jų reputacija gali būti tinkamai pasinaudota siekiant sušvelninti konfliktinę padėtį, kad ji neperaugtų į didelio masto viešosios tvarkos pažeidimus. Siekdami prisidėti prie viešosios tvarkos palaikymo futbolo rungtynių metu operacijų, dialogo palaikymo pareigūnai visų pirma turėtų sukurti veiksmingus bendravimo kanalus ir užmegzti patikimus santykius su sirgaliais.

b) Atvykstančios policijos delegacijos

Vadovaujantis ES futbolo vadovu, į kai kurias atvykstančias policijos delegacijas įtraukiama darbuotojų, kuriems pavedama vykdyti ryšių su sirgaliais palaikymo pareigas. Jiems visų pirma pavedama palaikyti nuolatinius ryšius tarp priimančiosios šalies policijos tarnybų ir atvykusių sirgalių. Dėl šių pareigų atitinkami pareigūnai gali gerai suprasti atvykstančių sirgalių dinamiką ir susijusius pavojus; juos gali pripažinti ir jais pasitikėti visų pirma tie sirgaliai, kurie nuolat vyksta į renginių vietas. Vis dėlto reikėtų pripažinti, kad ne visi atvykstančios policijos delegacijos nariai yra parengti ir pasirengę vykdyti šias pareigas ar turi tokių pareigų vykdymo patirties, o tokių ryšių palaikymo stebėtojų dislokavimas visais atvejais turėtų būti grindžiamas atvykstančios policijos delegacijos vadovo atliktu rizikos įvertinimu.

c) Atvykstantys tvarkdariai

Kai kuriose šalyse įprasta, kad atvykstantys klubai atsiveža tvarkdarių grupes, kad padėtų priimančiosios šalies klubo tvarkdarius palaikyti ryšius su atvykusiais sirgaliais. Jie yra susipažinę su savo sirgalių elgesiu bei kultūra ir turi patirties spręsti problemas, susijusias su tokiu elgesiu ir kultūra. Be to, tvarkdarius pažįsta keliaujantys sirgaliai ir todėl jie dažnai labiau toleruojami ir gerbiami nei priimančiosios šalies tvarkdariai ir (arba) policijos darbuotojai. Vis dėlto dėl visų atvykstančių tvarkdarių vaidmens turėtų būti susitariama prieš renginį ir galimybė naudotis jais kaip tarpininkais turėtų būti svarstoma tik tuo atveju, jei yra iš anksto susitarta, kad jų pareigos apims ne tik stadionus, bet ir viešąsias vietas, ir konfliktų sprendimo scenarijus. Be to, naudojimasis jų paslaugomis turėtų būti reglamentuojamas atvykstančių tvarkdarių delegacijos vadovo atliktu rizikos įvertinimu.

d) Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai

Į šį vadovą įtrauktas atskiras skyrius dėl ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų. Tame skyriuje išdėstomos gairės dėl galimo paskirtų ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų vaidmens bendraujant su sirgaliais aludėse bei sirgalių susibūrimo vietose ir atliekant tarpininkų vaidmenį mažinant įtampą ir sprendžiant konfliktus viešosiose vietose. Svarbu nepamiršti, kad ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai yra klubų / federacijų darbuotojai ir kad jų gebėjimai bei kompetencijos visoje Europoje bus skirtingi. Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai turėtų būti svarbūs ir kompetentingi visų suinteresuotųjų asmenų kontaktiniai asmenys (rungtynių dienomis ir ne tik) esant įvairiems scenarijams. Vis dėlto jais neturėtų būti naudojamas kaip tarpininkais, nebent jie yra parengti ir nori imtis šios užduoties. Jų paslaugomis visais atvejais turėtų būti naudojamas remiantis policijos atliktu rizikos įvertinimu.

e) Lydintys asmenys

Kai kuriose Europos šalyse laikomasi praktikos, kad paskirti lydintys asmenys keliauja kartu su vykstančiais sirgaliais. Šie asmenys yra iš sirgalių kilmės arba gyvenamosios vietos šalies ar miesto / miestelio, jie yra susipažinę su atvykstančių sirgalių kultūra.

Jie lydi savo klubo ar nacionalinės komandos sirgalius visur, kur pastarieji vyksta, ir būna priimančiosios šalies mieste dieną prieš rungtynes, rungtynių dieną ir kitą dieną po jų. Jie taip pat vyksta į kitas vietas, jei ten susitelkia didelis sirgalių skaičius.

Jie gali bazuotis sirgalių ambasadoje ir teikti tam tikras žiūrovų informavimo paslaugas arba jie gali dirbti tvarkdariais ir lydėti organizuotas grupes iš jų kilmės šalių ar miestų / miestelių į stadioną ir atgal į jų šalį.

Šie lydintys asmenys neturi teisinio statuso kitose šalyse nei jų kilmės šalis, todėl jų vaidmuo iš esmės turėtų apsiriboti ryšių palaikymo veikla.

Jų pagrindinė užduotis – prižiūrėti atvykusius sirgalius ir teikti atitinkamas paslaugas siekiant pagerinti sirgaliams užtikrinamą priėmimą ir kuo labiau padidinti jiems rodomą svetingumą. Jie gali teikti sirgaliams informaciją ir padėti jiems išspręsti problemas, intensyviai konsultuodamiesi su sirgalių ambasada.

Jiems tenka keliaujančių sirgalių ambasadorių vaidmuo – jie padeda plėtoti ir stiprinti pagarba bei tolerancija grindžiamą pozityvią sirgalių kultūrą. Kai kuriomis aplinkybėmis ir kai kuriose šalyse jie taip pat gali galėti sudaryti palankesnes sąlygas policijos ir sirgalių dialogui siekiant sušvelninti įtampą ir išspręsti ginčus, kad policijai nereikėtų imtis veiksmų.

Grupės dydis ir ryšių palaikymo su organizatoriais, policija ir vietos valdžios institucijomis priemonės skirsis priklausomai nuo vietos poreikių ir aplinkybių. Svarbu užtikrinti, kad būtų nustatytos aiškios bendravimo kryptys ir būtų aiškiai suprantami vaidmenys ir pareigos.

Tinkamas lydintis asmuo nebūtinai turi būti tokį darbą dirbantis profesionalas arba dirbti pavojų keliančių sirgalių švietimo srityje, kadangi jų užduotys iš esmės yra susijusios su pirmine prevencija visų sirgalių atžvilgiu. Todėl ypač vertingi gali būti dialogo ir konfliktų sprendimo gebėjimai ir kompetencijos.

AŠTUNTAS SKYRIUS

Integralumas ir kova su diskriminacija

Remiantis ES pagrindinių teisių chartijos 21 straipsniu ir atsižvelgiant į jos 11 straipsnį dėl saviraiškos ir informacijos laisvės, futbolo renginiai turėtų būti visapusiškai įtraukūs ir patrauklūs visoms visuomenės bendruomenėms. Tai yra svarbus veiksmingo paslaugomis grindžiamo požiūrio dėmuo. Todėl neturėtų būti toleruojamas joks diskriminuojantis elgesys. Turėtų būti siekiama užtikrinti, kad futbolo renginiai (stadionuose ir už jų ribų) teiktų malonumą ir juose būtų svingingai sutinkami visi asmenys, nepriklausomai nuo jų odos spalvos, kalbos, religijos ar įsitikinimų, tautybės, nacionalinės, etninės ar socialinės kilmės, neįgalumo, amžiaus, lyties ar seksualinės orientacijos.

Todėl svarbu, kad policija dalyvautų vietos tarpžinybinės struktūros – koordinuojančios įstaigos – kuri nustato išsamias ir kompleksiškas priemones, skirtas rasistinio ir kitokio pobūdžio diskriminuojančio elgesio prevencijai ir kovai su juo futbolo renginių metu, veikloje. Su futbolu susijusi veikla turėtų būti vienas iš platesnės ir sistemingesnės policijos kovos su diskriminacija veiklos programos elementų.

Ši koordinuojanti įstaiga turėtų užtikrinti, kad diskriminuojančio ir netolerantiško elgesio sąvokos apibrėžtis būtų aiški ir plačiai suprantama bei taikoma. Šią sąvoką turėtų sudaryti tokie aspektai:

- viešas smurtas, neapykantos ar diskriminacijos kurstymas;
- vieši įžeidimai ir garbės bei orumo įžeidimas;
- grasinimai asmeniui ar asmenų grupei;
- viešas tokios ideologijos, kuria teigiamas tam tikros asmenų grupės pranašumas arba tam tikros grupės asmenys menkinami ar žeminami rasiniu, odos spalvos, kalbos, religijos, tautybės, etninės kilmės, negalios, lyties ar socialinės orientacijos pagrindu;

- viešas diskriminacijos ar netolerancijos neigimas, jų svarbos menkinimas, teisinimas ar pritarimas jiems;
- rašytinės, vaizdinės ar kitokios medžiagos, kurioje esama diskriminacijos ar netolerancijos, kaip apibrėžta teisės aktais, , apraiškų, viešas skleidimas arba platinimas, arba kūrimas ar saugojimas ketinant viešai skleisti ar platinti.

Tam tikrų rūšių elgesys, įskaitant elgesį, kuris sudaro nusikalstamą veiką priimančiojoje šalyje, turėtų būti uždraustas, įskaitant rasistinius įžeidimus ir skanduotes, rasistinių transparantų bei simbolių demonstravimą ir rasistinių bei kitokių diskriminuojančio turinio transparantų, simbolių, vėliavų, lankstinukų ar atvaizdų dėvėjimą, platinimą ar pardavimą.

Vietos įstaigos turėtų dirbti kartu siekdamos parengti aiškią reagavimo strategiją ir naudotis galiojančiomis teisės nuostatomis siekiant taikyti bausmes už rasistinį ir kitą diskriminuojantį elgesį. Taikomos priemonės turėtų būti proporcingos, tačiau pakankamai griežtos, kad būtų užkirstas kelias potencialiems pažeidėjams ir jie būtų atgrasyti, o atitinkamais atvejais apimtų šviečiamąjį aspektą.

Koordinuojanti įstaiga ne tik turėtų užtikrinti atitinkamų teisės nuostatų taikymą, bet ir garantuoti, kad būtų surengtas specialus policijos ir stadionuose dirbančių darbuotojų mokymas teisės nuostatų įgyvendinimo, nusikalstamų veikų nustatymo ir kovos su mažiau akivaizdžiomis diskriminacijos ir netolerancijos formomis srityse. Policija turėtų glaudžiai bendradarbiauti su visomis vietos įstaigomis, susijusiomis su baudžiamosios justicijos sistema, įskaitant prokurorus ir teisėjus / arbitrus, siekiant padidinti informuotumą apie poreikį taikyti bausmes ir tinkamas sankcijas bet kuriam už rasistinę ar diskriminuojančią nusikalstamą veiką nuteistam sirgaliui ar kitam dalyviui.

Taip pat svarbu, kad policija ir kitos valdžios institucijos palaikytų ryšius su sirgaliais rengiant futbolo klubo kovos su diskriminacija ir netolerancija strategiją ir siekiant nustatyti būdus, kaip paskatinti sirgalių savidrausmę ir skatinti nukentėjusiuosius pateikti skundus. Paskirtas ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnas gali atlikti vieną iš pagrindinių vaidmenų palaikant tokius ryšius. Turėtų būti teikiama parama esamoms sirgalių iniciatyvoms, kuriomis aktyviai siekiama užkirsti kelią rasizmui ir kitų formų diskriminacijai ir su jais kovoti. Paskirtas ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnas gali atlikti vieną iš pagrindinių vaidmenų palaikant tokius ryšius ir rengiant darnią tarpžinybinę kovos su diskriminacija strategiją.

DEVINTAS SKYRIUS

Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai

Pirmas skirsnis. Teisinis kontekstas

Nuo 2012–2013 m. sezono pradžios klubai, teikiantys paraiškas žaisti kuriose nors iš Europos varžybų (Čempionų lygos / Europos lygos), pagal UEFA klubų licencijavimo ir finansinio sąžiningo žaidimo taisyklių 35 straipsnį turi paskirti specialų ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūną, kuris būtų pagrindinis sirgalių kontaktinis asmuo.

Šis reikalavimas dėl darbuotojų, dėl kurio UEFA vykdomasis komitetas susitarė 2010 m., yra dar vienas požymis, kad Europos futbolo valdymo institucijai itin svarbu, kad būtų skatinami klubų, sirgalių ir kitų pagrindinių suinteresuotųjų subjektų, pavyzdžiui, policijos ir apsaugos pareigūnų, konstruktyvūs santykiai.

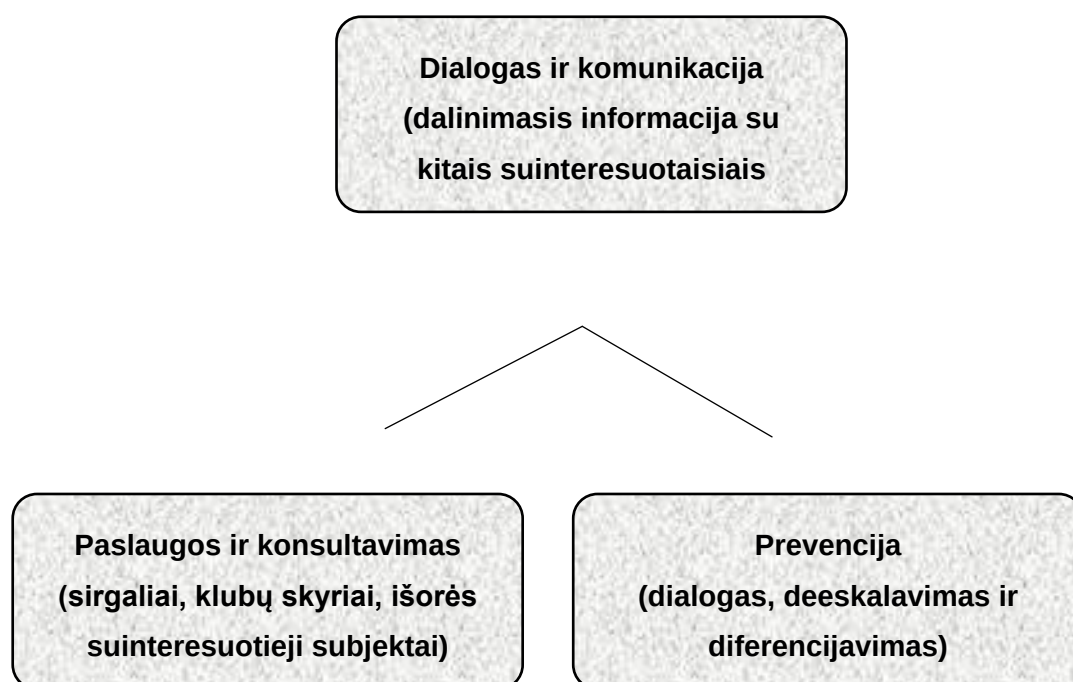
Daugumai nacionalinių asociacijų ar lygų priėmus panašią nuostatą savo vidaus licencijavimo taisyklėse, daugiau nei 1 000 klubų visoje Europoje privalo paskirti bent vieną ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūną.

Antras skirsnis. Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūno vaidmuo

Pagrindinis ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūno vaidmuo yra būti tarpininku tarp sirgalių bei klubo / federacijos ir palengvinti abipusį dialogą. Paprastai ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai šį tarpininko vaidmenį taip pat atlieka santykiuose su išorės suinteresuotaisiais subjektais, pavyzdžiui, policija ir tvarkdarių tarnybomis, pranešdami apie kiekvienos šalies poreikius bei norus ir būdami „vertėjai“, jeigu įvyksta nesusipratimų ar neteisingai interpretuojamas elgesys.

UEFA, palaikydama partnerystės ryšius su sirgalių organizacija „Supporters direct Europe“ (SD Europe), dalyvavo prižiūrint ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų projekto diegimą ir 35 straipsnio įgyvendinimą nacionalinių asociacijų lygmeniu. Kartu jos parengė išsamų vadovą dėl ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūno sąvokos. Šiame UEFA ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų vadove pateikiama standartinė ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų vaidmens, funkcijų, numatomos naudos ir t. t. apibrėžtis³.

Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų atliekamame darbe pagrindinė vieta tenka dialogui ir komunikacijai. Tai yra visų jų veiksmų pagrindinis aspektas.



³ http://www.uefa.org/MultimediaFiles/Download/Tech/uefaorg/General/01/84/35/28/1843528_DOWNLOAD.pdf

Prevencijos srityje ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai gali atlikti tokias užduotis:

- prieš rungtynes, jų metu ir po rungtynių būti tarpininkais ir palaikyti ryšį tarp sirgalių, apsaugos pareigūnų, tvarkdarių, policijos ir kt.;
- teikti išsamią informaciją rungtynių stebėti atvykstantiems sirgaliams siekiant užtikrinti geresnes keliavimo rungtynių dieną bei logistikos sąlygas ir pašalinti galimus nesusipratimus;
- teikti informaciją posėdžiuose saugumo klausimais prieš rungtynes namuose ir didelės rizikos rungtynes išvykoje;
- aiškinti sirgalių veiksmus policijai bei tvarkdarius ir atvirkščiai, pastarųjų veiksmus sirgaliams, kad būtų pašalintos kliūtys ir nesusipratimai;
- likus maždaug valandai iki rungtynių pradžios dalyvauti bendruose susitikimuose stadione su klubo apsaugos pareigūnais, tvarkdariais ir policija, siekiant įvertinti padėtį;
- dirbti siekiant užkirsti kelią netvarkai darant raminamąjį ir deeskalavimo poveikį sirgaliams ir kitiems suinteresuotiesiems subjektams, tarpininkaujant konfliktinėse situacijose ir propaguojant pozityvią sirgalių kultūrą;
- dalyvauti informaciniuose posėdžiuose po rungtynių;
- prisidėti prie policijos mokymo;
- dalyvauti vietos sporto ir apsaugos komitetų veikloje ir t. t.;
- kurti veiksmingą bendravimo su sirgaliais, klubais, apsaugos personalu, policija, vietos ir nacionaline valdžia, kitais ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnais, transporto įmonėmis ir t. t. struktūrą.

Trečias skirsnis. Policijos ir apsaugos darbuotojų sąveika

Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai neturėtų būti laikomi klubo apsaugos pareigūnų arba policijos funkcijų vykdytojais. Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai neturėtų vykdyti apsaugos funkcijų klube, lygoje ar asociacijoje, nei dirbti klubo paskirtoje apsaugos užduotis atliekančioje organizacijoje. Geriau žinodami sirgalių gretose vyraujančias nuotaikas, ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai gali veikti kaip savotiškas seismografas, kuris ankstyvame etape nustato galimas konfliktines situacijas ir imasi veiksmų užkirsti kelią jų eskalavimui. Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai gali suteikti vertingos grįžamosios informacijos apie pokyčius sirgalių gretose ir policijos taktikos poveikį (teigiamą ir neigiamą) – į tai galima atsižvelgti atliekant rizikos vertinimus ir rengiant dinamiškas viešosios tvarkos palaikymo rungtynių dieną strategijas. Be to, jie gali atlikti tarpininko vaidmenį konfliktinėse situacijose vykdant deeskalavimo strategiją.

Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų projekto įgyvendinimo padėtis tiek atskirose šalyse, tiek atskiruose šalių klubuose labai skiriasi. Be to, ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai neprivalo būti įdarbinti visą darbo dieną ir dažnai dirba ne visą darbo dieną arba savanorišku pagrindu. Į šiuos aspektus reikėtų atsižvelgti vertinant, kaip kuo geriau pasinaudoti jų paslaugomis.

Ketvirtas skirsnis. Pasitikėjimas ir patikimumas

Atsižvelgiant į įvairialypį darbo pobūdį, svarbu, kad kiekvienas asmuo gerai suprastų, kokį darbą dirba ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai. Turėtų būti aišku, kad šie pareigūnai nėra sirgalių atstovai. Jie dirba klubui, pageidautina, kad jie užimtų tokią pat vietą hierarchijoje, kaip apsaugos pareigūnas. Idealiu atveju ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnu turėtų būti vienas iš sirgalių ir jis turėtų labai gerai pažinoti jų lyderius ir grupes. Kadangi pagrindiniai ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų darbo veiksniai yra patikimumas ir pasitikėjimas, reikėtų, kad jie būtų priimtini visiems suinteresuotiesiems subjektams ir būtų jų gerbiami. Būdami tarpininkais tarp klubo valdybos narių, sirgalių, policijos ir tvarkdarių, jie atlieka tarpininkų funkcijas, yra dialogo ir bendravimo partneriai siekiant užtikrinti pozityvius įspūdžius rungtynių dieną.

Penktas skirsnis. Supratimas

Ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų vaidmenį skirtingi suinteresuotieji subjektai supranta skirtingai. Sirgaliai juos laiko kontaktiniais asmenimis, tarpininkais ir jų interesų gynėjais. Policijai ir minios kontrolės ar tvarkdaryų organizacijoms ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai yra bendradarbiavimo partneriai, kurie gali padėti užtikrinti, kad rungtynių dienos praeitų sklandžiai ir be jokių incidentų. Klubų atveju ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai gali užtikrinti tiesioginį bendravimą su sirgaliais. Dėl šios supratimų įvairovės ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų vaidmuo yra ne tik labai naudingas, bet taip pat ypač sunkus. Todėl itin svarbu, kad visi suinteresuotieji subjektai remtų ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnus, sudarytų jiems reikiamas veikimo sąlygas ir jais pasitikėtų, kad jie galėtų atlikti savo darbą.

DEŠIMTAS SKYRIUS

Sirgalių ambasados

Sirgalių ambasadose siekiama sudaryti sąlygas patenkinti konkrečius atvykstančių sirgalių poreikius, susijusius su futbolo renginiu. Dažniausiai jos yra siejamos su futbolo turnyrais, bet taip pat gali būti panaudotos nacionalinių ir tarptautinių rungtynių, kurias stebi daug atvykusių sirgalių, atveju.

Sirgalių ambasados atvykstantiems sirgaliams yra pagrindinis ryšių punktas priimančiajame mieste arba miesto centre, kuriame jie gali gauti įvairiausios informacijos ir pagalbą, be kita ko, informaciją apie atvykstantiems sirgaliams skirtas naudojimo ir poilsio vietas, vietos kelionių ir transporto tvarką, galimybes įsigyti bilietų, apgyvendinimą, vietos laisvalaikio renginius, planuojamas viešas rungtynių transliacijas, dokumentų pametimo ar vagystės atvejus, sveikatos priežiūrą ir svarbiausia – apie viešosios tvarkos palaikymo strategijas, tolerancijos lygius ir t. t.

Sirgalių ambasados taip pat užtikrina komunikacijos kanalą tarp sirgalių ir vietos policijos bei kitų valdžios institucijų. Jos gali būti veiksminga priemonė sparčiai ir veiksmingai perduodant naujausią informaciją apie visas susidarančias ar pasikeitusias aplinkybes.

Sirgalių ambasados taip pat gali perduoti sirgalių nuomones valdžios institucijoms, jeigu kyla problemų. Jos gali imtis aktyvių iniciatyvų siekdamos kurti geranoriškus santykius tarp įvairių sirgalių grupių ir su vietos etninių mažumų bendruomenėmis.

a) Struktūra

Sirgalių ambasadas priimančiajame mieste kartais įkuria viešosios valdžios institucijos arba kitu atveju jas įkuria patys sirgaliai.

Pagrindinis reikalavimas yra tas, kad struktūra turėtų būti pajėgi tinkamai palaikyti santykius su sirgaliais, visų pirma su atvykstančios komandos sirgaliais.

b) Aprūpinimas darbuotojais ir žmogiškieji ištekliai

Be abejo, pageidautina, kad su sirgalių ambasados kūrimu susiję subjektai turėtų pakankamai išteklių ir reikiamų įgūdžių veiksmingai vykdyti savo veiklą.

Kai kuriais atvejais tai gali būti atlyginimą gaunantys pagal sutartį valdžios institucijos ar paskirtos asociacijos pasamdyti darbuotojai. Kitais atvejais lygiai toks pat veiksmingas buvo atsidavusių savanorių iš sirgalių organizacijų dalyvavimas.

Visi sirgalių ambasados darbuotojai turėtų suprasti savo tikslinių grupių sirgalių kultūrą. Jie turėtų turėti galimybę gauti išsamių vietos žinių ir aktyviai bendrauti su visomis atitinkamomis vietos įstaigomis, įskaitant policiją.

c) Darbo laikas

Sirgalių ambasados turėtų būti pasiekiamos telefonu per visą renginio laikotarpį ir turėtų būti kiek įmanoma ilgiau atidarytos prieš renginį, renginio dieną ir dieną po renginio. Vienas iš sirgalių ambasadų privalumų yra jų prieinamumas ir lankstumas. Tai joms leidžia prisitaikyti prie susidarančių situacijų ir derinti savo veiksmus prie atvykstančių sirgalių poreikių ir gyvenimo būdo.

d) Vieta ir prieiga

Sirgalių ambasados vietos pasirinkimas yra vienas svarbiausių veiksnių. Vieta turi būti prieinama ir matoma. Vietos klausimą reikia spręsti aktyviai konsultuojantis su sirgalių atstovais, policija ir savivaldos institucijomis. Idealiu atveju sirgalių ambasados turėtų įsikurti miestų centruose, kad daug darbų būtų galima padaryti prieš rungtynes, ir jos būtų prieinamos kuo didesniai žmonių skaičiui. Tai yra ypač svarbu sirgaliams, kurie tradiciškai renkasi miestų centruose ir į stadioną vyksta tik likus valandai ar dviem iki rungtynių pradžios.

Taip pat gali būti naudinga įrengti sirgalių ambasadą netoli renginio vietos, kad sirgaliai turėtų alternatyvią vietą burtis prieš pat rungtynes ir iškart po jų.

Kelias į sirgalių ambasadas turėtų būti pažymėtas efektyviais ir matomais ženklais, kad sirgaliai galėtų lengvai jas rasti, ir jos turėtų būti bet kuriuo metu prieinamos. Atvykstantiems sirgaliams prieš renginį platinamoje informacinėje medžiagoje turėtų būti nurodyta sirgalių ambasados vieta ir kita informacija. Be to, šiems atvykstantiems sirgaliams bus naudinga ir jie bus dėkingi, jei jiems bus išplatinti miesto žemėlapiai, kuriuose nurodyta sirgalių ambasados vieta ir kita naudinga informacija, pavyzdžiui, autobusų stotelės, bankomatai ir t. t.

e) Priėmimo infrastruktūra, paslaugos ir informacija

Sirgalių ambasados darbuotojai nuolat bendrauja su organizatoriumi, vietos ir nacionalinėmis valdžios institucijomis, policija ir saugumo bei apsaugos tarnybomis, jie gali pateikti sirgaliams naujausią ir tikslią informaciją. Jie turėtų užtikrinti, kad ši informacija būtų tiksli bei patikima ir nuolat tikrinti jos tikslumą, kad sirgaliams nebūtų pateikta jokios klaidinančios informacijos.

Susijęs tikslas yra užkirsti kelią gandų sklidimui. Tarp sirgalių gali sklindyti įvairiausi ir gana fantastiški gandai, dėl to gali kilti sunkumų. Sirgalių ambasados derina oficialią organizuojančių subjektų tinklo vidaus poziciją palaikydami specialius ir betarpiškus santykius su sirgaliais renginio vietoje, jos gali greitai ir galutinai padėti užkirsti kelią gandų platinimui.

Sirgalių ambasada gali naudotis socialine žiniasklaida („Twitter“, „Facebook“ ir kt.) norėdama informuoti sirgalius visais jiems aktualiais klausimais.

f) Priemonės, kurių imamasi prieš rungtynes

Sirgalių ambasados gali platinti brošiūras, kuriose pateikiama informacija apie futbolo stadionus, jų vietą, patekimą į juos, vietos viešąjį transportą ir informacija apie rungtynes. Ši informacija turėtų apimti priimančiosios šalies teisės aktus ir taisykles, susijusias su minios valdymu, ir patekimo į stadioną taisykles, įskaitant informaciją apie visus draudžiamus įnešti daiktus ir elgesio formas, kurios laikomos asocialiomis. Skirtinguose stadionuose ir net skirtingose rungtynėse gali būti taikomos nevienodos taisyklės, susijusios su transparantais, fotoaparatais mobiliaisiais telefonais, vaizdo kameromis ir skėčiais.

g) Bilietai ir jų platinimas

Turnyro organizatoriai turėtų pateikti sirgalių ambasadoms tikslią ir naujausią informaciją apie bilietų kainas, pardavimo vietas, likusių neparduotų (jei yra) bilietų skaičių ir pardavimui taikomus terminus ir sąlygas, arba jie turėtų įkurti informacinį centrą, kuriame sirgalių ambasados galėtų gauti šią informaciją. Labai svarbu, kad sirgaliams pakankamai iš anksto būtų pranešta – ir jie žinotų, kad ši informacija yra patikima – apie tai, kad visi bilietai į rungtynes yra parduoti, arba kiek bilietų dar liko ir kokiomis kainomis, arba tai, kada bus baigtas bilietų pardavimas. Sirgalių ambasados neturėtų parduoti arba platinti bilietų.

h) Apgyvendinimas ir automobilių stovėjimo aikštelės

Paprastai sirgalių ambasados papildo įprastinių turizmo agentūrų, teikiančių informaciją apie įvairias apgyvendinimo ir paslaugų rūšis, veiklą ir joms padeda. Svarbu, kad informacija būtų teikiama ne tik apie viešbučius, bet ir apie pigesnius apsigyvenimo variantus, pavyzdžiui, stovyklavietes, nakvynės ir pusryčių namus. Taip pat reikalinga tiksli informacija apie viešojo transporto, vežančio į šias vietas, paslaugas (vieta, kaina ir tvarkaraščiai).

Jeigu visos vietinės apgyvendinimo vietos yra užsakytos, sirgalių ambasados gali suteikti informacijos apie galimas toliau esančias apgyvendinimo vietas ir į jas vežančias transporto priemones. Kilus labiau problemiškiems atvejams, sirgalių ambasados gali, konsultuodamosi su vietos valdžios institucijomis ar policija, teikti informaciją apie kraštutiniais atvejais ir (arba) laikinai suteikiamą apgyvendinimą.

Sirgalių ambasados sirgaliams gali teikti ne tik informaciją apie viešojo transporto tvarkaraščius (traukinių, autobusų, tramvajų ir požeminių traukinių), bet ir apie viešas arba privačios nuosavybės automobilių stovėjimo aikšteles mieste arba netoli stadiono, taip pat stovėjimo aikšteles prie viešojo transporto stotelių ir švytuoklinio maršruto autobusų į renginio vietą tvarkaraščius (idealiu atveju prie sirgalių ambasados įrengiama stotelė).

i) Dokumentų vagystės ar pametimo atvejai

Futbolo renginiuose dažnai be kitų daiktų pavagiami arba pametami oficialūs dokumentai, pavyzdžiui, tapatybės kortelės, pasai ir socialinio draudimo dokumentai, taip pat kelionės bilietai ar bilietai į rungtynes – dėl to atitinkami sirgaliai patiria nemalonumų, jie gali jaustis pasimetę nepažįstamoje aplinkoje. Tokiais atvejais sirgalių ambasados gali būti labai naudingos sprendžiant šią problemą arba suteikiant galimybę kreiptis į atitinkamas valdžios institucijas.

j) Sveikatos priežiūra

Sirgalių ambasados turi galėti suteikti informacijos apie ligonines, įprastinės ir skubiosios medicininės pagalbos paslaugas, budinčius dantistus ir socialinės paramos sistemas, kad sirgalius būtų galima nukreipti tinkama linkme.

k) Renginiai

Sirgalių ambasados yra vienas iš pagrindinių informacijos apie transporto maršrutus į vietos gyventojams arba specialiai atvykstantiems sirgaliams atitinkamame mieste organizuojamų laisvalaikio, sporto ir kultūros renginių vietų šaltinių. Kartais tokius renginius netgi gali organizuoti sirgalių ambasada palaikydama partnerystės ryšius su klubų arba nacionaliniais ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnais arba vietos komandos sirgalių grupėmis.

l) Informacija

Svarbu, kad visa sirgalių ambasadai teikiama informacija būtų naujausia, kad atvykstantiems sirgaliams būtų galima pateikti pačią naujausią informaciją. Tai svarbu, nes apie tam tikrus organizuojamus renginius gali būti nepaskelbta oficialioje sirgalių informavimo medžiagoje / lankstinukuose. Be to, sirgalių ambasada gali platinti informaciją, pavyzdžiui, apie neplanuotas viešas futbolo rungtynių transliacijas; kartais tai gali būti paskutinės minutės sprendimas siekiant nukreipti žiūrovų, kuriems neužteko bilietų į rungtynes, srautus.

m) Finansavimas

Norėdama veiksmingai dirbti, sirgalių ambasada patirs didelių logistinių ir su darbuotojais susijusių išlaidų. Atsižvelgiant į renginio vienkartinį pobūdį, dalis poreikių gali būti patenkinti, jeigu vietos valdžios institucijos arba asociacijos skiria įrangos, patalpų ir darbuotojų. Tačiau labai svarbus ir specialus finansavimas. Vyriausybės, savivaldos įstaigos ir rungtynių organizatoriai gali teikti sirgalių ambasadoms būtiną finansavimą ir paramą.

VIENUOLIKTAS SKYRIUS

Sirgalių instruktavimas

Kai kuriose Europos šalyse paskiriami socialiniai darbuotojai, kad koordinuotų veiklą, kuria siekiama užkirsti kelią su futbolu susijusiam smurtui, diskriminuojančiam ar asocialiam elgesiui. Ši veikla apima šviečiamąją veiklą, vadinamąją sirgalių instruktavimą, skirtą sirgaliams ir parengtą siekiant papildyti pasyvias apsaugos priemones ir policijos veiksmus siekiant valdyti renginius. Pats sirgalių instruktavimas yra prevencinė politika, apimanti vidutinės trukmės bei ilgąjį laikotarpį ir yra grindžiamas nuolatiniu bendruomenės lygmeniu vykdomu darbu su sirgaliais.

Sirgalių instruktavimu taip pat siekiama skatinti pozityvią sirgalių kultūrą ir sukurti atvykstantiems sirgaliams pozityvias sąlygas mėgautis futbolo rungtynėmis ar turnyru.

a) Sirgalių instruktavimo principai

Pagrindinis principas – veiksmų vietoje įgudę specialistai vykdo aktyvią socialinę ir šviečiamąją veiklą, dirba tikslingai ir daugiausia dėmesio skiria jaunų futbolo sirgalių grupėms. Labai svarbu leisti projektams nuolat plėtotis, užtikrinant, kad būtų rengiami naujų darbuotojų mokymai darbo vietoje, siekiant, kad veikla netaptų nuobodi. Sirgalių pasaulis kinta, taigi iš esmės turėtų vystytis ir sirgalių instruktavimo projektai.

Praktikoje sirgalių instruktavimas vykdomas daugeliu įvairių būdų, kadangi skiriasi sirgalių profiliai ir pats su futbolu susijęs nusikalstamumas. Todėl sirgalių instruktavimas yra lanksti koncepcija, pritaikoma prie aplinkybių, vietos poreikių ir konkrečių nacionalinių kultūrų.

b) Sirgalių instruktavimo finansavimas

Kalbant apie atsakomybę ir finansavimą, vyriausybės turi prisidėti; tiesioginę pagalbą organizavimo ir įgyvendinimo srityse teikia klubai ir vietos valdžios institucijos.

c) Sirgalių instruktavimo darbuotojai

Sirgalių instruktoriai paprastai dirba pagal darbo sutartį su vietos valdžios institucijomis arba kitomis kompetentingomis organizacijomis / įstaigomis.

d) Sirgalių instruktavimo metodai

Nors sirgalių instruktavimas pirmiausia orientuotas į struktūrinių šviečiamųjų ir socialinių renginių organizavimą, jis taip pat gali apimti informavimo veiklą, pavyzdžiui, mobilius su rungtynėmis susijusius veiksmus, kuriais savo ruožtu gali būti prisidedama prie viešosios tvarkos palaikymo operacijų.

Pagrindinis sirgalių instruktavimo rungtynių dienomis tikslas yra užtikrinti atvirą komunikacijos kanalą tarp sirgalių ir organizatorių.

Kai sirgalių instruktavimo paslaugas teikia valdžios institucijų patvirtinti ir sirgaliams priimtini darbuotojai, šie darbuotojai gali būti laikomi tiltu tarp organizatorių ir sirgalių. Dėl jų ypatingos padėties renginio įvykių centre ir nuolat vedamo dialogo, jie dažnai turi galimybę sušvelninti konfliktus ir taip padėti užkirsti kelią incidentams.

e) Sirgalių instruktavimo sistemų ir policijos ryšiai

Ilgalaikiai struktūrinei prevencijos politikai itin svarbus pozityvus policijos ir sirgalių instruktorių bendradarbiavimas. Nors metodai skiriasi, tikslai yra tie patys: sumažinti smurtą sporte.

Todėl abu partneriai turi suprasti vienas kito vaidmenis bei požiūrio taškus ir vertinti tiek savo indėlį, tiek veiklos apribojimus, visų pirma įtampos rungtynių dienomis mažinimo srityje. Sirgalių instruktoriai gali veikti kaip svarbūs policijos, klubų ir sirgalių grupių komunikacijos kanalai.

f) Vidutinės ir ilgesnės trukmės bendradarbiavimas

Projektuose, kurie buvo sėkmingai įgyvendinti, policija ir sirgalių instruktoriai sukūrė oficialų tarpusavio konsultavimosi ir keitimosi informacija mechanizmą, koordinuojamą savivaldos institucijų. Nors tarp sėkmingo policijos darbo ir kasdienio sirgalių instruktavimo sistemos darbo esama gana daug sinergijos, nemanoma, kad patartina integruoti policiją į sirgalių instruktavimo struktūrą, nes tai galėtų sumažinti sirgalių instruktavimo papildomą naudą pavojaus saugumui ir apsaugai prevencijos ir mažinimo srityje.

Tačiau atsižvelgiant į tai, kad pavojaus mažinimo tikslas yra bendras, policija gali padėti sirgalių instruktavimo darbuotojams ir su jais bendradarbiauti siekdama ilgesnės trukmės laikotarpio tikslų.

g) Šviečiamoji veikla

Sirgalių instruktorių šviečiamoji veikla gali suteikti vertingų galimybių vykdyti tikslinę jaunų sirgalių šviečiamąjį darbą ne tik konkrečiose rungtynėse.

Sporto veikla (pavyzdžiui, futbolas normalaus dydžio stadionuose arba mažesnėse aikštelėse) gali būti įtraukta į šviečiamąjį projektą, parengtą siekiant įtraukti jaunuolius, padidinti jų atsakomybę bei susikaupimą ir apsaugoti juos nuo dykinėjimo. Tokią veiklą įpavidalina dalyvavimas mėgėjų čempionatuose.

Labai tinka ekstremalusis sportas, pavyzdžiui, leidimasis kalnų upėmis plaustais (raftingas) ir alpinizmas. Tai suteikia galimybių jauniems sirgaliams, kurie kitu atveju galbūt imtųsi smurto, save išreikšti pozityviai. Tokia veikla taip pat sudaro galimybę jaunuoliams išlieti susikaupusią energiją ir patirti trokštamą azartą. Pabrėžtina, kad dalyvavimas tokioje veikloje skatina pozityvių socialinių įgūdžių vystymąsi.

Kadangi mokymasis, dalyvavimas ir atsakomybės jausmo ugdymas yra svarbūs, reikia vengti „vartotojiškos veiklos“, skirtos tik jaunimo laiko praleidimui.

h) Socialinė parama

Sąsaja su futbolu gali suteikti galimybę vykdyti socialinį darbą, skirtą tam tikroms nepalankioje padėtyje esančioms grupėms. Taigi, pasitelkiant sirgalių instruktavimą galima padėti tokiems socialinių sunkumų turintiems asmenims, kurie šiaip negautų tradicinių institucijų teikiamos pagalbos. Jei pagerinama asmens socialinė padėtis, tai gali duoti gerų rezultatų.

i) Darbas gatvėje

Nuolatinis ryšys su sirgaliais yra svarbus ir sudaro palankesnes sąlygas šviečiamajam darbui, kurį reikia padaryti.

Toks ryšys gali būti palaikomas vykdant darbą gatvėje: gyvenamuosiuose rajonuose arba sirgalių lankomose vietose, pavyzdžiui, baruose. Ryšių su sirgaliais palaikymas tarp rungtynių ir renginių padeda plėtoti tarpusavio pasitikėjimą.

Darbas gatvėje taip pat gali būti vykdomas organizuojant visą savaitę dirbantį sirgalių centrą arba švietimo klasę, kuriuose būtų siūlomi žaidimai bei šviečiamoji medžiaga ir sudaroma galimybė sirgaliams laisvai bendrauti į šviečiamąją veiklą orientuotoje vietoje. Tokios rūšies infrastruktūroje užtikrinama nuolatinė sąsaja tarp sirgalių instruktavimo darbuotojų ir sirgalių.

DVYLIKTAS SKYRIUS

Komunikacijos ir darbo su žiniasklaida strategija

Kaip pabrėžiama visame šiame vadove, Europos patirtis rodo, jog svarbu, kad policija aktyviai dalyvautų plėtojant veiksmingą tarpžinybinę komunikacijos ir darbo su žiniasklaida strategiją, kuri skirta integruoto tarpžinybinio požiūrio į su futbolu susijusį saugumą, apsaugą ir paslaugas svarbai ir turiniui paaiškinti.

Tarpžinybinė darbo su žiniasklaida strategija gali būti itin svarbi suteikiant visoms šalims, ypač atvykstantiems sirgaliams, įvairios svarbios informacijos, pavyzdžiui, patarimų dėl kelionės, informacijos apie atvykimo į stadioną maršrutus, taikytinus teisės aktus ir toleruojamą elgesio lygį.

Pagrindinis tikslas turėtų būti teigiamo renginio įvaizdžio propagavimas tarp vietos ir atvykstančių sirgalių, vietos bendruomenių, plačiosios visuomenės ir saugumo bei apsaugos operacijose dalyvaujančių asmenų. Tai gali padėti sukurti palankią aplinką visiems susijusiems subjektams ir svariai prisidėti prie pavojaus saugumui ir apsaugai kuo didesnio sumažinimo. Informacijos, patarimų ir paaiškinimų teikimas taip pat gali būti labai svarbūs paskatinant sirgalių savidrausmę.

Policija tarpžinybinę darbo su žiniasklaida strategiją visų pirma turėtų taikyti siekdama:

- aktyviai, atvirai ir skaidriai teikti informaciją;
- draugiškai, patikimai ir pozityviai teikti informaciją apie parengiamąją veiklą saugumo ir apsaugos srityje;
- pranešti apie policijos ketinimą sudaryti palankesnes sąlygas teisėtai sirgalių veiklai vykdyti;
- nurodyti, kokio elgesio policija netoleruos.

Policijos atstovai spaudai turėtų glaudžiai bendradarbiauti su vyriausybėmis ir vietos įstaigomis, futbolo administracijomis / organizatoriais ir su sirgalių grupėmis rengiant ir įgyvendinant tarpžinybinę darbo su žiniasklaida strategiją, pagrįstą spaudos parangai skirta medžiaga, kuria buvo pasidalyta ir kuri buvo atnaujinta. Tokia medžiaga turėtų būti reguliariai tikslinama siekiant atsižvelgti į pasikartojančias temas ar klausimus bei naują riziką ar įvykius.

Jei įmanoma, sirgalių atstovai turėtų būti raginami dalyvauti spaudos parangose ir perduoti pozityvią informaciją apie renginį.

Tačiau tam, kad komunikacijos strategija būtų veiksminga, ji neturėtų apsiriboti informacijos apie konkrečius renginius dalijimusi. Be to, ji turėtų apimti įsipareigojimą bendradarbiauti su sirgalių grupėmis siekiant suteikti aiškos informacijos ir sužinoti sirgalių požiūrį įvairiais klausimais. Sirgaliai, kaip itin svarbūs futbolo renginio subjektai, turi bendrą teisėtą interesą bendradarbiauti su policija ir kitomis valdžios institucijomis plėtojant prasmingą dialogą su sirgalių grupėmis ir su sirgaliais apskritai.

Dialogas – tai dvipusis procesas ir yra nemažai komunikacijos galimybių dalytis informacija bei požiūriais ar kitais būdais bendradarbiauti su sirgaliais.

Tai yra:

- susitikimai su sirgaliais;
- sirgalių grupės ar konsultacinės grupės, grįžtamajai informacijai iš sirgalių surinkti;
- sirgalių pasitenkinimo apklausos /sirgalių grįžtamosios informacijos formos;
- sirgaliams skirti seminarai ar priėmimo valandos (neformalūs klubo darbuotojų ir sirgalių susitikimai);
- skundo pateikimo tvarka;
- bendravimas su sirgaliais interneto svetainėse;
- naujienlaiškiai ir panašūs leidiniai;
- socialinės žiniasklaidos kanalai („Facebook“, „Twitter“ ir kt.);
- rungtynių dieną dirbantys savanoriai, padedantys sirgaliams labai įvairiais klausimais;
- sirgaliams skirtos zonos;
- sirgalių ambasados (pvz., rungtynėse Europos mastu);

- atviros žaidėjų treniruočių dienos;
- sirgaliams skirti renginiai (pvz., Kalėdų metu ar prieš Kalėdas), kuriuose organizuojamas autografų dalinimas.

Prieš rungtynes policijos vadovai gali tiesiogiai sirgaliams policijos ir klubų interneto svetainėse perduoti išankstinę informaciją apie rungtynes ir sveikinimo pranešimą. Patirtis rodo, kad tokios iniciatyvos prieš rungtynes gali būti labai veiksmingos nustatant bendrus elgesio apribojimus ir paaiškinant, kad viešosios tvarkos palaikymo operacijų tikslas – sudaryti sirgaliams sąlygas patirti gerų ir pozityvių akimirkų per rungtynes. Toks požiūris gali prisidėti prie sirgalių saugumo jausmo ir skaidrios bei pozityvios sąveikos supratimo. Tai savo ruožtu padeda sumažinti įtampą iš pat pradžių. Visgi svarbu, kad visi tokiose iniciatyvose numatyti įsipareigojimai būtų įgyvendinami kaip neatsiejama viešosios tvarkos palaikymo operacijų dalis. Tai užtikrina patikimumą ir sumažina riziką, kad vieši pareiškimai sukels nepasitikėjimą.

Patirtis rodo, jog policijai naudinga po rungtynių savo iniciatyva paprašyti rungtynėse apsilankiusių sirgalių nepriklausomos grįžtamosios informacijos ir tokią informaciją įtraukti į policijos informavimo apie rezultatus / rungtynių vertinimo procesą. Tais atvejais, kai vidaus vertinimas atskleidžia akivaizdžių klaidų, padarytų per policijos operacijas, viešas jų pripažinimas gali padėti sumažinti įtampą ir paskatinti tiek policiją, tiek sirgalius kurti pagarbią konstruktyvios kritikos kultūrą. Panašiai, viešai žiniasklaidoje informavus apie pozityvų sirgalių elgesį galima labai padidinti tarpusavio pagarbą bei bendradarbiavimą ir paskatinti daugiau asmenų taip pozityviai elgtis.

Incidentų atvejais, prieš padarydami bet kokius svarbius pranešimus žiniasklaidai ir platesnei visuomenei, policijos atstovai spaudai turėtų, kai įmanoma, konsultuotis su visomis atitinkamomis įstaigomis, sirgalių elgesio ekspertais ir kitais tarpininkais. Netikslios informacijos apie incidentų ar paviršutiniško jų vertinimo paskelbimas gali padidinti įtampą tarp sirgalių ir policijos, ir netyčiomis padidinti riziką ateityje.

Norint padidinti komunikacijos ir darbo su žiniasklaida strategijos veiksmingumą, žiniasklaida turi labiau bendradarbiauti. Žiniasklaidai reikia suprasti, kokia yra rizika, kad bus netyčiomis paskatintas smurtinis, chaotiškas, rasistinis ar kitoks diskriminuojantis elgesys, ir vengti pranešti apie incidentus tokiu būdu, kuris gali būti suprantamas kaip aukštinantis ar skatinantis tokį nusikalstamą elgesį.

TRYLIKTAS SKYRIUS

Informacijos šaltiniai

Informacija apie sirgalių požiūrį į dialogo svarbą ir kitus klausimus pateikiama šiuo adresu:

- **Europos futbolo sirgalių tinklas „Football Supporters Europe“ (FSE)**
(<http://fanseurope.org>)

Patarimų, kaip futbolo stadionus ir jų apylinkes padaryti prieinamus neįgaliems sirgaliams, galima rasti adresu:

- **Neįgaliųjų prieigos prie futbolo rungtynių Europoje centras (CAFE)**
(<http://www.cafefootball.eu>)

Patarimų, kaip kovoti su rasistiniu ir kitokiu diskriminuojančiu elgesiu, galima rasti adresu:

- **Europos Tarybos- Europos komisija kovai su rasizmu ir netolerancija (ECRI)**
(http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/default_en.asp);
- **Organizacija „Futbolas prieš rasizmą Europoje“ (FARE)** (<http://www.farenet.org>);
- **Europos gėjų ir lesbiečių sporto federacija (EGLSF)** (<http://www.eglsf.info/>)

Patarimų dėl ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų ir bendro UEFA / „Supporters Direct“ ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų vadovo kopijas galima rasti adresu:

- <http://www.supporters-direct.coop>

A priedėlis

Svetingumo požiūris futbolo renginiuose

Toliau pateiktose rekomendacijose, kurios pagrįstos 2004 m. Vietos ir regionų valdžios institucijų kongreso paskelbtomis rekomendacijomis, apibendrinami Europos nusistovėjusios gerosios patirties principai dėl pavojaus kuo didesnio sumažinimo patvirtinant paslaugumo (arba svetingumo) požiūrį futbolo renginių kontekste.

Nors šiuo atveju svarbiausia tai, kad reikalingas integruotas tarpžinybinis požiūris, policijai tenka svarbiausias vaidmuo užtikrinant, kad viešosios tvarkos palaikymo operacijos atspindėtų platesnį poreikį per jų vietovėje vykstančius futbolo renginius užtikrinti sirgaliams saugumą, apsaugą ir palankią aplinką. Todėl toliau pateiktos gairės pritaikytos prie vietos viešosios tvarkos palaikymo tarnybų funkcijų.

Rekomendacijos

1. Užtikrinti, kad policija glaudžiai bendradarbiautų su savivaldos institucijomis, renginių organizatoriais, vietos gyventojų ir verslo bendruomenėmis, paskirtais ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnais ir sirgalių atstovais:
 - a. pripažinti, jog svarbus į klientų poreikius orientuotas požiūris, kuriuo palankiai vertinama sirgalių kultūros įvairovė ir pripažįstami tarpkultūriniai bei tarptautiniai sirgalių kultūros skirtumai, kiek tai susiję su ir viešosios tvarkos palaikymo operacijų per futbolo renginius planavimu ir vykdymu, susijusiu su renginiu;
 - b. pripažinti, kad gerai informuoti sirgaliai, kuriais gerai rūpinamasi, jaučiasi patogiai ir todėl nejaučia įtampos;
 - c. pasirūpinti aukšto lygio svetingumu sirgalių atžvilgiu prieš rungtynes, jų metu ir po jų;
 - d. užtikrinti, kad su atvykstančiais sirgaliais būtų elgiamasi taip pat, kaip ir su vietiniais sirgaliais, ir kad transparantių, vėliavų ir kt. naudojimui būtų taikomos vienodos taisyklės;

- e. visapusiškai pasinaudoti priemonėmis, kurios ankstesniuose futbolo renginiuose pasitvirtino esančios sėkmingos ir veiksmingos ir kurias taikant sirgaliams suteikiama pakankamai informacijos, ir kurios parengtos bendradarbiaujant su sirgaliais, pvz., ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnais, sirgalių projektais, sirgalių ambasadomis, nustatytomis atvykstančių sirgalių zonomis, viešosiomis renginių stebėjimo vietomis (remiantis policijos rizikos vertinimu) ir kita sirgalių naudojimui skirta infrastruktūra;
- f. ryšium su tuo, visapusiškai atsižvelgti į Europos Tarybos rekomenduojamą gerąją patirtį viešųjų renginių stebėjimo vietų atžvilgiu;
- g. užtikrinti, kad informacija apie sirgalių kultūrą ir sirgalių elgesį būtų plačiai skleidžiama tarp vietos gyventojų, įmonių, turizmo agentūrų, policijos / apsaugos darbuotojų ir žiniasklaidos siekiant išvengti nepagrįstos sirgalių baimės;
- h. užtikrinti, kad būtų pakankamai galimybių surengti draugiškus, neoficialius abiejų varžovų sirgalių grupių susitikimus, pvz., pasiūlant veiklą, kurioje abi grupės gali dalyvauti (tokią kaip specialius barus, viešąsias erdves, laikinas sporto aikšteles gatvėse, piešimo ant sienų renginius, stalo futbolą, bendrus sirgalių vakarėlius ar koncertus);
- i. vengti stereotipų dėl lyties planuojant ir administruojant renginį, atsižvelgiant į tai, kad moterys vis daugiau dalyvauja futbolo renginiuose. paprastai sirgalės moterys turi tokių pat poreikių ir pageidavimų, kaip ir sirgaliai vyrai;
- j. užtikrinti, kad būtų plačiai skleidžiama informacija ir suteikiamas mokymas siekiant garantuoti šiltą ir nediskriminuojamą priėmimą ir viešnagę žmonėms, kurie yra skirtingos kultūrinės, religinės ir socialinės kilmės ir seksualinės orientacijos;
- k. bendradarbiauti su sirgalių kultūros, įvairovės ir nediskriminavimo sričių tarptautiniais ekspertais, pavyzdžiui, Europos futbolo sirgalių tinklu „Football Supporters Europe“ (FSE), organizacija „Futbolas prieš rasizmą Europoje“ (FARE) ir panašiomis institucijomis, siekiant pasinaudoti jų patirtimi ir žiniomis;

1. užtikrinti, kad planuojant būtų atsižvelgiama į vietos sirgalių (klubų) grupes ir sirgalių kultūras. Išankstinis bendradarbiavimas su vietos sirgaliais gali padėti sumažinti įtampą ir užkirsti kelią konfliktams.
2. Policija turėtų skatinti futbolo asociacijas, futbolo klubus ir kitas viešas ar privačias susijusias įstaigas organizuojant futbolo renginius pripažinti šiuos principus:
 - a. pripažinti socialinį ir šventinį futbolo renginių pobūdį;
 - b. pripažinti, kad didelė sirgalių dauguma nori laisvai, geranoriškai ir taikiai pasidžiaugti futbolo renginiu;
 - c. Pripažinti, kad sirgaliai, su kuriais gerai elgiamasi ir kuriais rūpinamasi, yra mažiau linkę sudaryti problemų;
 - d. pripažinti, kad sirgaliai tikisi ne tik įdomaus ir smagaus renginio, bet taip pat tinkamų paslaugų, deramų sanitarinių patalpų, higieniško viešojo maitinimo ir aiškios informacijos;
 - e. pasirūpinti, kad būtų pakankamai maisto ir nealkoholinių gėrimų;
 - f. pripažinti, kad rungtynių bilietų platinimas ir kainos yra jautrus klausimas ir kad būtina, kad bilietai būtų platinami kuo sąžiningiau, teisingiau ir skaidriau, laikantis apsaugos ir saugumo reikalavimų;
 - g. naudotis visomis tinkamomis priemonėmis, kad žiūrovai būtų informuojami apie rungtynių saugumo ir apsaugos reikalavimus, įskaitant informaciją apie maršrutą į stadioną, orientavimąsi stadione ir jame taikomas taisykles;
 - h. draugiškai priimti atvykstančius sirgalius ir jais rūpintis;

- i. planuojant futbolo renginius skirti deramą dėmesį specialioms šeimų, moterų, vaikų, pagyvenusių žmonių ir neįgaliųjų poreikiams; užtikrinti, kad neįgalūs sirgaliai galėtų patekti į visas zonas ir kad būtų suteiktos visos reikiamos priemonės;
 - j. rengiant, pavyzdžiui, reklaminę medžiagą ir numatant apsaugos darbuotojus, sanitarines patalpas ir kt., atsižvelgti į didėjančią sirgalių iš visų visuomenės grupių (pvz., moterų, etninių mažumų ir neįgalių sirgalių) skaičių.
3. Skatinti savivaldybes aktyviai dalyvauti rengiant ir valdant futbolo renginius, siekiant:
- a. užtikrinti, kad policija dalyvautų įvairioms įstaigoms, atsakingoms už įvairius futbolo renginio organizavimo aspektus, vykdant koordinuotą planavimą ir bendradarbiavimą;
 - b. užtikrinti, kad su vietos gyventojais ir bendruomenėmis būtų konsultuojamasi dėl renginio ir jie būtų nuraminti dėl jo;
 - c. įtraukti ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnus, sirgalių grupes, sirgalių projektus ir kitas susijusias iniciatyvas į parengiamąjį darbą;
 - d. suteikti pakankamai informacijos atvykstantiems sirgaliams, palaikyti ryšį su turizmo agentūromis ir sirgalių ekspertais, pavyzdžiui, ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnais, sirgalių projektais, vietos sirgalių grupėmis ir prireikus su kitais subjektais;
 - e. skatinti vietos įmones dalyvauti renginyje užtikrinant, kad jos laikytųsi vietos politikos dėl alkoholio ir prisidėtų prie bendro svetingumo požiūrio pasiūlydamos renginiui skirtų paslaugų ir produktų.

Informavimo kampanijos

Policija turėtų skatinti susijusią veiklą, skirtą didinti vietos žmonių informuotumą ir skatinti juos dalyvauti teikiant į svetingumą orientuotas paslaugas, ir joje dalyvauti.

Prevencinėse kampanijose turėtų būti akcentuojamas šventinis renginio pobūdis. Visų pirma jomis parengiamajame etape turi būti paneigiama bet kokia žiniasklaidos skelbiama neigiama informacija apie sirgalių elgesį ir išsklaidomi mitai apie ją siekiant padėti sumažinti įtampą tarp vietos gyventojų.

Kavinių ir barų administratoriai gali atlikti itin svarbų vaidmenį, kad būtų išvengta nesaikingo alkoholio vartojimo. Tiek alkoholį parduodančių įstaigų darbuotojai, tiek jų administracija turi būti informuoti apie jiems tenkančią atsakomybę. Jiems reikia suteikti informacijos, kad būtų sumažinta nepageidaujamų incidentų tikimybė.

Tikslinė prevencija

Turėtų būti dedamos pastangos, kad socialiai pažeidžiamos bendruomenės nesijaustų nereikalingos futbolo renginio šventėje.

Sporto renginiais turėtų būti siekiama tokias grupes integruoti į visuomenę apskritai ir jie turėtų būti organizuojami bendradarbiaujant su asociacijomis ir panašiomis įstaigomis, turinčiomis tokio darbo patirties. Gali būti organizuojama alternatyvi veikla, kad žmonės nesijaustų neturintys ką veikti ar nenuobodžiautų. Pavyzdžiui, tokia veikla gali būti turnyrai, teminiai vakarai, koncertai ir šviečiamoji veikla.

B priedėlis

Struktūrinis dialogas ir sąveika su sirgaliais

1. Rekomendacijos

Plėtodama atvirą ir skaidrų dialogą su sirgaliais trumpuoju (pasirengimas rungtynėms) ir ilguoju laikotarpiu (problemų sprendimas) policija turėtų glaudžiai bendradarbiauti su įstaigomis partnerėmis ir visų pirma su ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnais:

- a. užmezgant tokį nuolatinį dialogą tarptautiniu, nacionaliniu ir vietos lygmenimis;
- b. vengiant stereotipų ir išankstinės neigiamos nuomonės tarp sirgalių ir policijos. Partnerystei ir dialogui reikia įsipareigojimo ir noro išklausti visas puses, atsižvelgiant į kitų poreikius ir juos suprantant;
- c. užtikrinant, kad dialogas vyktų reguliariai ir kad į jį, kai taikytina, būtų įtraukti šie partneriai:
 - klubų ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnai;
 - sirgaliai ir į sirgalius orientuotos iniciatyvos;
 - profesionalūs sirgalių projektai;
 - savivaldos institucijos;
 - transporto organizacijos;
 - klubai ir nacionalinės futbolo asociacijos;
 - stadiono apsaugos darbuotojai;

- d. skatinant platformas ir dialogą su sirgaliais; aiškiu ir skaidriu būdu didinant visų partnerių tarpusavio pagarbą;
- e. skatinant vyriausybės įstaigas ir kitas įstaigas partneres sukurti interneto platformą sirgaliams. Joje turėtų būti pateikiama turistinė ir administracinė informacija ir ji turėtų būti skirta bendravimui su sirgaliais palengvinti;

2. Sukurti galimybes diskusijai:

- a. sukuriant nuolatinės ir lanksčios bendravimo struktūras su vietos sirgalių grupėmis, ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnais ir kitais profesionaliais bei savanoriais sirgalių elgesio ir minios dinamikos ekspertais;
- b. pasitelkiant tarpininkavimą ir derybas su sirgaliais, kaip pirmą žingsnį konfliktinėse situacijose;
- c. atsižvelgiant į sirgaliams rūpimus klausimus ir jų interesus;
- d. sudarant galimybes rungtynių dienos operacijose dalyvaujantiems pirmosios grandies policijos pareigūnams vesti dialogą su sirgaliais;
- e. informuojant apie sirgalių kultūrą ir geriausią viešosios tvarkos palaikymo sirgalių atžvilgiu praktiką;
- f. atsižvelgiant į sirgalių pastabas vertinant renginį;
- g. įtraukiant užsienio kalbų mokymą paskirtiems darbuotojams, palaikantiems viešąją tvarką per tarptautinio lygio futbolo rungtynes.

3. Užmegzti visapusišką bendradarbiavimą su sirgaliais:

- a. dalyvaujant su ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnais ir įstaigomis partnerėmis tarpžinybinio tinklo kūrime nacionaliniu ir vietos lygmenimis; toks tinklas gali būti įsteigtas kaip sirgalių bendradarbiavimo kontaktinis centras;
- b. siekiant didesnio abiejų pusių pakantumo didinant tarpusavio pasitikėjimą. Kliūtis galima įveikti geriau vieniems apie kitais susipažįstant;

- c. sukuriant tinkamas sąlygas socialiniam prevenciniam darbui su sirgaliais, kuris padeda didinti sirgalių ir futbolo renginio valdyme dalyvaujančių įstaigų abipusį priimtinumą ir tarpusavio pasitikėjimą;
- d. nustatant su ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnais geriausias priemones (pvz., sirgalių statutus ir pan.) klubams skatinti struktūrizuotai atsižvelgti į sirgalių nuomones visomis temomis, kurios jiems turi tiesioginės įtakos. Šios temos gali būti: bilietų kainos, stadiono infrastruktūra, vėlavimas, rungtynių pradžios laikas;
- e. užtikrinant, kad klubai savo sirgaliams suteiktų informaciją klubo interneto svetainėje ir visais kitais susijusiais komunikacijos kanalais, tokiais kaip socialiniai tinklai („Facebook“, „Twitter“ ir kt.);
- f. skatinant futbolo asociacijas, klubus ir savivaldybes rengti programas su ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnais, sirgalių grupių ir į sirgalius orientuotų iniciatyvų atstovais siekiant išnaudoti sporto suteikiamą socialinės ir kultūrinės integracijos potencialą;
- g. skatinant pirmiau nurodytus subjektus užmegzti dialogą ir bendradarbiauti su organizacijomis, dalyvaujančiomis propaguojant sportiškumą bei pakantumą ir kovojant su rasizmu bei ksenofobija sporte. partnerystės turi dėti pastangas, kad užtikrintų, kad būtų imamasi priemonių užkirsti kelią rasizmui sporto aikštėse bei vietos lygmeniu;
- h. pripažįstant daugelio sirgalių norą prisiimti atsakomybę už atmosferą ir sąlygas jų tribūnose ir jų patiriamų problemų sprendimą – sirgaliai turi gerų galimybių rasti problemų sprendimus;
- i. bendradarbiaujant su sirgaliais siekiama sudaryti sąlygas, įgalinančias juos kontroliuoti savo elgesį – savidrausmė yra labai stipri priemonė;
- j. skatinant ir remiant formalų ar neformalų savarankišką sirgalių organizavimąsi. Skatinant įvairias sirgalių grupes tarpusavyje rengti reguliarias diskusijas siekiant sužinoti atstovaujančių sirgalių požiūrį svarbiausiais klausimais;
- k. skatinant organizuotas sirgalių grupes prašyti Europos futbolo sirgalių tinklo „Football Supporters Europe“ (FSE) – tarptautinės sirgalių ekspertų ir atstovų organizacijos – patarimų;

- l. skatinant visus klubus, ne tik tuos, kurie dalyvauja Europos masto rungtynėse, atsiųsti ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūną, kad jis vestų dialogą su sirgaliais;
- m. skatinant visas nacionalines futbolo licencijavimo įstaigas (atitinkamai nacionalines asociacijas arba lygas) prašyti sirgalių organizacijos „Supporters Direct Europe“ (SD Europe) patarimų dėl mokymo ir ryšių su sirgaliais palaikymo pareigūnų projekto rengimo.

4. Skatinti gerą elgesį:

- a. atsižvelgiant į tai, kad aistra gali lemti tiek teigiamą, tiek neigiamą elgesį, pvz., kai dinamiškai reaguojama į saugumo ir apsaugos operacijas;
- b. akcentuojant gero elgesio futbolo renginiuose pridėtinę vertę ir keičiantis pozityvia patirtimi tarp įvairių sporto šakų, kurioms būdinga skirtinga sirgalių kultūra;
- c. subalansuotai sprendžiant klausimus su sirgaliais bei remiantis jų faktiniu elgesiu, o ne ankstesniu elgesiu ar susiformavusiu požiūriu, atsižvelgiant į nacionalinę teisinę sistemą ir sirgalių, kurie elgiasi nusikalstamai ar asocialiai, neįleidimą;
- d. siunčiant apmokytus stebėtojus, kurie yra sirgalių elgesio ekspertai, į rungtynes išvykoje;
- e. teikiant aiškias instrukcijas ir informaciją apie tai, ko sirgaliai gali tikėtis rungtynių dieną;
- f. informuojant sirgalius apie saugumo ir apsaugos priemones arba teises priemones;
- g. keičiantis gerosios patirties pavyzdžiais dėl gerai suderintos priimtinos sirgalių kultūros ir saugumo be apsaugos priemonių pusiausvyros.

5. Užtikrinti sąžiningumą ir pagarbą sprendžiant klausimus su sirgaliais:

- a. atsižvelgiant į sirgalių nuomones, prireikus, kai rengiamos renginiui skirtos teisinės priemonės arba saugumo ir apsaugos strategija;
- b. skatinant sirgalius bendradarbiauti su policija kovojant su „priešų stereotipais“;
- c. kuriant tarpusavio pagarbos, diskusijų, brolybės ir pagarbos įstatymams bei taisyklėms atmosferą;
- d. akcentuojant iššūkius, kurie ateityje gali suburti partnerius, o ne klausimus, kurie praeityje juos priešino;
- e. demonstruojant didesnę skaidrumą viešosios tvarkos palaikymo ir tvarkdarių operacijose;
- f. pripažįstant sirgalių poreikius, o ne smerkiant visą sirgalių kultūrą dėl tam tikro neigiamo elgesio. Sirgaliai, kurie elgiasi protingai ir atsakingai, turėtų būti skatinami aktyviau dalyvauti.

Taip pat turėtų būti skatinama naudotis internetu (pvz., sirgaliams skirta interneto platforma, kurioje pateikiama turistinė ir administracinė informacija ir kt.) siekiant propaguoti bendravimą su sirgaliais ir jį palengvinti.
