

budu izuzetno temeljiti u svom pristupu različitim situacijama budući da ne postoji "rutinski" 9-1-1 poziv. U pojedinim napetim situacijama, dispečeri moraju biti strogi kako bi prikupili neophodne informacije. Imajte na umu da se oni brinu za vašu dobrobit i nastoje situaciju staviti pod kontrolu. Na taj način vi dobivate brzu uslugu, a dispečeri adekvatne informacije kako bi svi akteri događaja bili bezbjedni.

Ako smatrate da su vaša prava povrijeđena

Ako smatrate da su vaša prava povrijeđena ili da se dispečer neprimjereno ponašao tokom razgovora sa vama, želimo da nas upoznate sa tim. Nesporazum vezan za vođenje 9-1-1 poziva je ozbiljan problem kojim se trebate odmah pozabaviti tako što ćete zatražiti razgovor sa rukovodiocem Službe za komunikacije.

Žalbe možete podnijeti i u našem Odjelu za unutrašnju kontrolu:

- Internal Affairs Division
1200 Clark Ave
Saint Louis, Mo 63103
314-444-5405

Ako biste radije podnijeli prijavu u jednoj od naših stanica, molimo da lično dođete na jednu od sljedećih lokacija.

- South Patrol Division
3157 Sublette Ave
Saint Louis, Mo 63139
- Central Patrol Division
919 N. Jefferson Ave
Saint Louis, Mo 63106
- North Patrol Division
4014 Union Ave
Saint Louis, Mo 63115

**ZA HITNE SLUČAJEVE POZOVITE
911**

**ZA SLUČAJEVE KOJI NISU HITNI
POZOVITE 314-231-1212**

Informacije date u ovoj brošuri nisu pravni savjeti, radi se o informacijama koje trebate kako biste brzo i efikasno kontaktirali nadležne službe.

"Kriminal se ne isplati ... Crimestoppersi donose zaradu"



Anonimno pozovite 1-866-371-TIPS
Dojave mogu donijeti novčane nagrade u gotovini



Metropolitan policija grada St. Louisa
posjeduje međunarodnu akreditaciju. CALEA

911

**ŠTA MOŽETE
OČEKIVATI KADA
ZATRAŽITE POMOĆ**



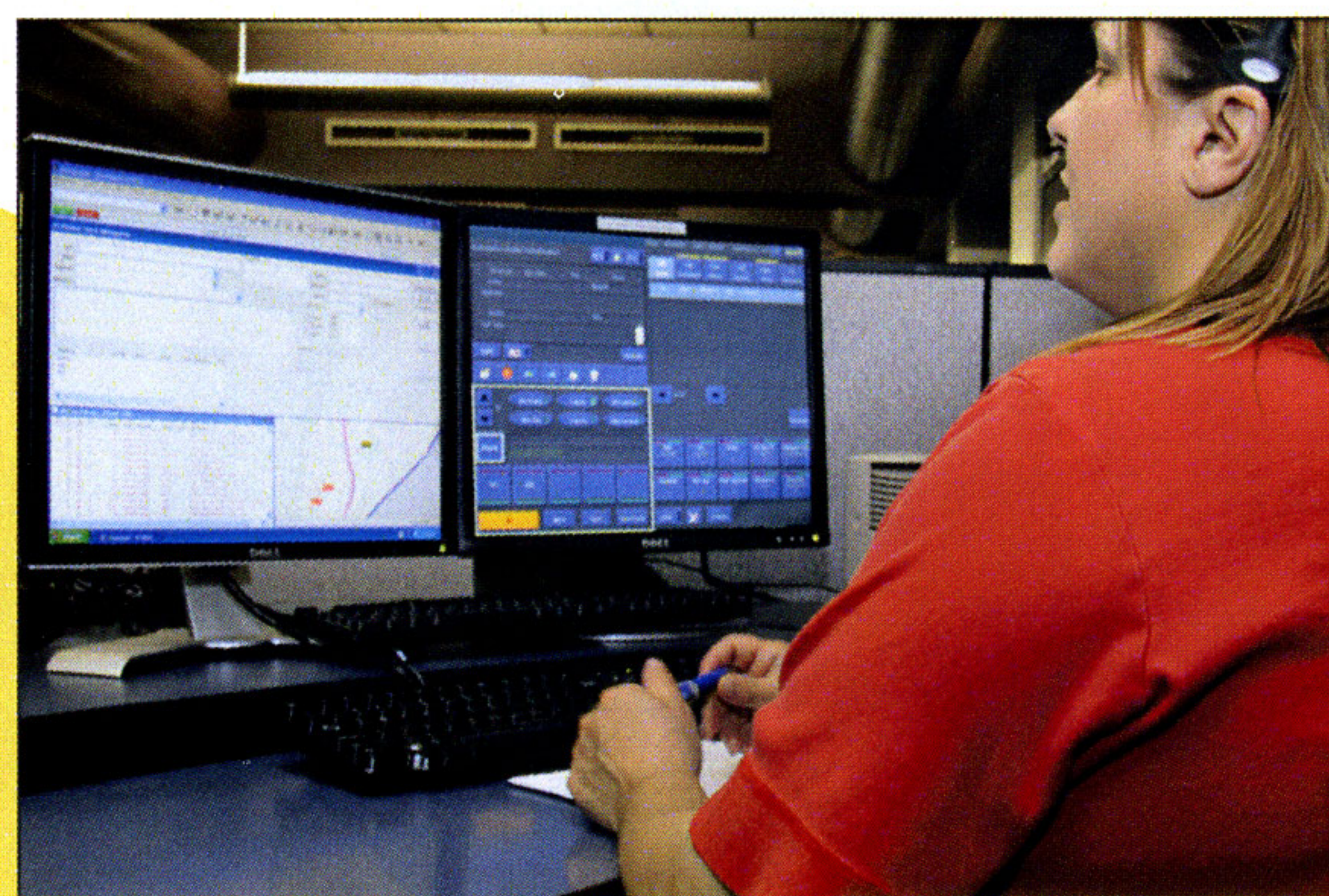
Metropolitan policija

City of St. Louis
1200 Clark Avenue
St. Louis, MO 63103
www.slmpd.org

NAŠA OBAVEZA

Metropolitan policija grada St. Louisa ima obavezu da svim građanima u čijoj je službi, pruži zaštitu, sigurnost i nepristrasne policijske usluge. Ispravno shvatanje prava i odgovornosti u javnosti, ključni je faktor javne sigurnosti. Težimo ka pružanju poštenih i nepristrasnih usluga svim članovima zajednice i nadamo se da će vam ovaj vodič pomoći da bolje razumijete i 9-1-1 procedure i naš glavni cilj – javnu sigurnost.

Metropolitan policija grada St. Louisa funkcionira kao glavni centar za prijem 9-1-1 poziva u gradu. Kao glavni centar za prijem poziva, mi usmjeravamo hitne pozive prema policiji, vatrogasnoj službi i službi hitne pomoći. Godišnje obradimo oko 800.000 poziva.



ŠTA MOŽETE OČEKIVATI

Tokom 9-1-1 poziva

U Sjedinjenim Američkim Državama svake godine ginu deseci policajaca i pripadnika hitnih službi što je posljedica suštinski opasnih situacija sa kojima se susreću. Hiljade drugih bivaju napadnuti tokom obavljanja službene dužnosti. Radi vaše sigurnosti i sigurnosti pripadnika hitnih službi, moramo imati što je moguće više informacija o situaciji zbog koje nas zovete.

Na 9-1-1 pozive odgovara dispečer. Dispečer za 9-1-1 pozive je obučen da u datom vremenu, tokom poziva, prikupi što je moguće više informacija. Molimo da ne ulazite u rasprave i ne ignorišete pitanja i uputstva dispečera jer bi to moglo dovesti do kašnjenja u odgovoru na hitnu situaciju.

Ako engleski nije vaš maternji jezik

Svjesni smo da jezička barijera može učiniti da se osjećate nelagodno. Molimo da tokom 9-1-1 poziva ostanete strpljivi i kooperativni jer ćete nam na taj način pružiti adekvatne informacije i omogućiti nam da brzo reagujemo.

Prevodioci su dostupni 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici i pružaju prevodilačke usluge za preko 150 jezika. Odgovaranjem na nekoliko jednostavnih pitanja na početku 9-1-1 poziva, pomoći ćete nam da utvrdimo ima li potrebe za prevodiocem. **Ako ima, važno je da navedete kojim jezikom govorite.** Dispečer će tada kontaktirati prevodioca. Molimo da tokom ovog perioda budete strpljivi; dispečer ne prekida vezu, ali je zauzet kontaktiranjem prevodioca. Kada se prevodilac pridruži pozivu, postavimo nekoliko test pitanja kako bismo bili sigurni da dobijamo tačne odgovore. Tada ćemo početi sa pitanjima o vašem hitnom slučaju. Dispečer za 9-1-1 pozive će prevodiocu postavljati pitanja na engleskom jeziku. Prevodilac će ista pitanja ponavljati na jeziku kojim vi govorite. Molimo da prevodiocu ostavite vremena da shvati i odgovori na svako od pitanja. **Ako je ikako moguće, članovi porodice i djeca ne bi trebali učestvovati u procesu prevođenja.**

Pitanja dispečera za 9-1-1 pozive

Broj mogućih pitanja koja bi vam dispečer mogao postaviti je veoma velik, a mogu biti neophodna i naknadna pitanja. Važno je da u razgovoru sa dispečerom za 9-1-1 pozive budete

otvoreni i iskreni. Davanje pogrešnih informacija dispečeru može dovesti do produženja vremena reakcije. Tokom 9-1-1 poziva, dispečer, koji po potrebi koristi usluge prevodioca, može pitati sljedeće: (pitanja napisana podebljanim slovima su posebno važna)

- **Vaša adresa i lokacija**
- **Da li trebate policiju, vatrogasce ili hitnu pomoć?**
- Vaše ime i broj telefona (Vaše je pravo da ostanete anonimni)
- Zašto vam je potrebna pomoć?
- Kada se to desilo?
- **Da li neko od aktera ima oružje?**
- Ko je počinilac? Je li još uvijek na licu mjesta?
- Možete li opisati osumnjičenog?

Redoslijed pitanja se može razlikovati od navedenog, a sadržaj pitanja će biti određen situacijom u kojoj se nalazite. **Bez obzira o kakvoj se situaciji radi, na početku poziva trebate navesti svoju adresu ili lokaciju na kojoj se nalazite. Ne možemo poslati pomoć ako ne znamo gdje se nalazite.**

Kada trebate pomoć, a ne radi se o hitnom slučaju

Kada imate potrebu da razgovarate sa policijom ili da postavite pitanje u situacijama koje nisu hitne, molimo da pozovete naš broj za slučajeve koji nisu hitni 314-231-1212. Dispečer će vam pomoći u situacijama kada nema potrebe za pozivanjem broja 9-1-1. Ako se radi o pitanju na koje ne možemo odgovoriti ili o usluzi koju ne pružamo, učinićemo sve što je u našoj moći da vas uputimo u pravom smjeru. **Vodite računa da ne smijemo i ne možemo davati pravne savjete.**

Ako se pitanja ponavljaju ili je dispečer strog

Građani koji pozivaju 9-1-1 često se nalaze u opasnosti i samim tim su pod velikim stresom. Naši dispečeri za 9-1-1 pozive su obučeni da