

7. ΒΑΣΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ Ι.Ε.Π.Υ.Α.

Στο κεφάλαιο αυτό καταγράφονται τα βασικά καθήκοντα του προσωπικού ιδιωτικής φύλαξης ανά ειδικότητα (Σταθερής Φύλαξης, Εποχούμενης Φύλαξης, Ασφάλειας Χρηματαποστολών, Κέντρων Λήψης Σημάτων) και αναφέρονται ορισμένες γενικές οδηγίες. Είναι πιθανό, κάποια από τα καθήκοντα να τα συναντήσουμε και σε άλλα κεφάλαια (π.χ. ασφάλεια εγκαταστάσεων, ανταπόκριση σε περιστατικά κ.λ.π.), όμως κρίθηκε σκόπιμο να γίνει αναφορά στα βασικά καθήκοντα του προσωπικού που έχουν εφαρμογή σε καθημερινή βάση.

Βέβαια το σύνολο των καθηκόντων αποτελεί προϊόν ειδικής συμφωνίας του εντέλλοντος προς τον εντελλόμενο, περιλαμβάνει τις ειδικές εντολές και οδηγίες και διαμορφώνεται ανάλογα κατά περίπτωση.

7.1 Γενικές οδηγίες για το προσωπικό ιδιωτικής ασφάλειας

Πριν αναλάβει υπηρεσία, ο ιδιωτικός προσωπικού ιδιωτικής ασφάλειας οφείλει:

- Να γευματίσει τουλάχιστον 2-3 ώρες νωρίτερα για την αποφυγή υπνηλίας.
- Να μην είναι κουρασμένος, άπνους και εκνευρισμένος.
- Να είναι συγκεντρωμένος · η έλλειψη αυτοσυγκέντρωσης μπορεί να αποβεί μοιραία για τη σωματική ακεραιότητα τόσο τη δική του όσο και των υπολοίπων.
- Να μην έχει καταναλώσει αλκοόλ. Η χρήση χημικών ρυθμιστών της διάθεσης αυξάνουν την επιθετικότητα του ατόμου, μειώνουν τον αυτοέλεγχο, την παρατηρητικότητα και τα αντανακλαστικά του.

Όταν αναλάβει τα καθήκοντά του, το προσωπικό ιδιωτικής ασφάλειας οφείλει:

- Να αναγνωρίσει και να στρέψει την προσοχή του στον τομέα ευθύνης του.
- Να ερευνά διακριτικά το χώρο, να παρακολουθεί την κυκλοφορία και κάθε άλλη κίνηση προς εντοπισμό ύποπτων ατόμων, οχημάτων ή αντικειμένων (π.χ. άτομα που ενδεχομένως κίνησαν την περιέργεια του οικείου περιβάλλοντος, πιθανοί ύποπτοι που περιφέρονται και προσπαθούν να συλλέξουν πληροφορίες για κτήρια και άτομα).
- Να παρατηρεί με μεγάλη λεπτομέρεια στοιχεία που μπορούν να δώσουν απαντήσεις στα εξής: τι, που, ποιος, πως, πότε, με ποιον και γιατί π.χ. με τι μεταφορικό μέσο έχει έρθει ο ύποπτος, αριθμός πινακίδας, μοντέλο, τύπος και χρώμα οχήματος, ειδικά σημάδια, αριθμός οχημάτων, μηχανών, ειδικά μεγάλου κυβισμού · ρουχισμός, αξεσουάρ (π.χ. κράνος, στρατιωτικά ρούχα), σωματότυπος, τρόπος βάδισης, ύψος, νευρική ή ψυχρότητα και κινήσεις που καταδεικνύουν μέλη κάποιας οργανωμένης ομάδας του υπόκοσμου, αναρχικών, τρομοκρατών, κ.λπ.
- Να δίνει προσοχή σε λεπτομέρειες όπως ανήσυχο βλέμμα, νευρικές κινήσεις, λεκτική επιθετικότητα, μπλούζες με μακριά μανίκια κατά τους καλοκαιρινούς μήνες, ξεθωριασμένα τατουάζ με συμβολισμούς που παραπέμπουν σε φυλακισμένους.
- Να δίνει προσοχή στη σωματική διάπλαση των ατόμων καθώς και σε ύποπτες κινήσεις των χεριών προς το εσωτερικό των ρούχων · προσοχή στο πανωφόρι και στο εσωτερικό αυτού, αλλά και στο σημείο της οσφυϊκής μοίρας, όπου ο ύποπτος ενδέχεται να κρύβει μαχαίρι ή όπλο · ιδιαίτερη προσοχή σε άτομα που φορούν μάρσιπο, αφού ενδέχεται στο εσωτερικό αυτού να υπάρχει όπλο, και σε άτομα που φορούν καπέλα κατεβασμένα, για να αποκρύπτουν το πρόσωπό τους από τις κάμερες.

- Να επικεντρώνει την προσοχή του σε επισφαλή σημεία (εξώστες, στέγες οικημάτων, εσοχές κλπ.)
- Να επιτηρεί τα σημεία, στα οποία συγκεντρώνεται μεγάλος αριθμός ατόμων και να επιδιώκει να εντοπίσει διάφορες ύποπτες κινήσεις (π.χ. τοποθέτηση δέματος στο χώρο από άτομο).
- Να αναφέρει αρμοδίως κάθε ζήτημα ενδιαφέροντος ασφάλειας.
- Να μην ασχολείται με αντικείμενα άσχετα με την υπηρεσία την οποία εκτελεί.
- Να μην απομακρύνεται από τον τομέα ευθύνης του, παρά μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις που επιβάλλουν ειδικοί λόγοι και πάντοτε με ειδική άδεια που αιτείται αρμοδίως και που καθορίζει τη διάρκεια της απομάκρυνσης.
- Να μην αποχωρεί προ της άφιξης του αντικαταστάτη του, εφόσον υπάρχει επόμενη βάρδια.
- Να ενημερώνει τον αντικαταστάτη του για κάθε ειδική εντολή, πληροφορία ή ενδιαφέρον για γεγονός που παρατήρησε κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των καθηκόντων του.
- Να λαμβάνει κατάλληλα μέτρα αυτοπροστασίας προς αποτροπή εκδήλωσης εγκληματικής ενέργειας σε βάρος του.
- Να αναφέρει αρμοδίως το αποτέλεσμα της υπηρεσίας του.
 - Να εκτελεί κάθε άλλο καθήκον που του ανατίθεται και που προσιδιάζει στη γενική αποστολή του, τηρουμένων όμως των νομίμων τύπων.

Όταν καλύπτει ιδιαίτερα ευαίσθητες ζώνες, κυρίως από άποψη διάρρηξης:

- Να μην προκαλεί αδικαιολόγητο θόρυβο.
- Να έχει πνεύμα υποψίας απέναντι σε οτιδήποτε φαίνεται αφύσικο.
- Σε περίπτωση εισβολής στο χώρο δραστηριοτήτων, να μην προσπαθήσει να συλλάβει ο ίδιος τον εισβολέα, προτού ειδοποιήσει τους αρμόδιους. Το προσωπικό ιδιωτικής ασφάλειας δεν πρέπει να εκτίθεται άμεσα σε κίνδυνο.
 - Να μην αναλαμβάνει μόνος του καμία επικίνδυνη επιχείρηση.

7.2 Καταγραφή και μετάδοση πληροφοριών

Κατά τη καταγραφή και μετάδοση πληροφοριών το προσωπικό ιδιωτικής ασφάλειας πρέπει να είναι λακωνικό, περιεκτικό και ακριβές.

7.2.1 Μέθοδοι καταγραφής και μετάδοσης πληροφοριών

Οι μέθοδοι καταγραφής και μετάδοσης πληροφοριών είναι οι εξής:

Προφορική μετάδοση: Η προφορική μετάδοση, δηλαδή με την απευθείας ομιλία, είναι το πρώτο κανάλι μέσω το οποίου μεταβιβάζονται οι πληροφορίες.

Οπτική μετάδοση: Η οπτική μετάδοση χρησιμοποιείται όταν τα μέλη του προσωπικού ασφάλειας βρίσκονται μακριά και δεν υπάρχει ή δεν ενδείκνυται κανένας άλλος τρόπος επικοινωνίας. Μπορεί να γίνει με σημαίες, σινιάλα με τα χέρια ή ειδικές χειρονομίες.

Ηλεκτρονική μετάδοση: Η μεταβίβαση πληροφοριών με ενσύρματο τηλέφωνο, κινητό τηλέφωνο, φαξ, τηλε-ειδοποίηση και τις περισσότερες φορές με ραδιοτηλέφωνο. Περιλαμβάνει επίσης τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και συγκεκριμένα το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή την αποθήκευση σε σκληρό δίσκο εκθέσεων που μπορούν να τις διαβάσουν τρίτοι.

Γραπτή μετάδοση: Περιλαμβάνει έκθεση αποστολής ή βιβλίο συμβάντων, προσωπικό σημειωματάριο, έντυπα, γραπτές εκθέσεις ατυχημάτων ή συμβάντων.

7.2.2 Σύνταξη εκθέσεων

Η σημασία της μετάδοσης πληροφοριών έχει ήδη τονιστεί. Το προσωπικό θα πρέπει να συντάσσει αναφορά κάθε φορά μετά το πέρας της βάρδιας ή της ειδικότερης αποστολής που του έχει ανατεθεί. Στην αναφορά καταγράφονται όλα τα περιστατικά που έλαβαν χώρα κατά το χρόνο εργασίας του. Η αναφορά συντάσσεται έστω και αν δεν υπήρξαν συμβάντα. Σε περίπτωση που η αποστολή δεν έχει ολοκληρωθεί, αρκεί μια ενδιάμεση σύντομη έκθεση.

Κατά τη σύνταξη έκθεσης σχετικά με ένα συμβάν, το προσωπικό ιδιωτικής ασφάλειας θα πρέπει να δίνει εκτενή, σαφή και ακριβή αναφορά για ό, τι έγινε, φροντίζοντας να αναφέρει όσο το δυνατόν περισσότερες λεπτομέρειες και διευκρινήσεις για να επιτρέψει στον αναγνώστη να καταλάβει την περιγραφείσα κατάσταση.

Μορφή

Εκτός από τα τμήματα που προορίζονται για τις διευθύνσεις και τις υπογραφές, το σώμα της έκθεσης διαρθρώνεται σε τρεις κύριες παραγράφους:

Παράγραφος 1: Τον τρόπο με τον οποίο πληροφορήθηκε το συμβάν (τηλεφωνικώς, οπτικώς, κλπ.) αναφέροντας, μεταξύ άλλων, το μέρος, την ημερομηνία και την ώρα των πρώτων μέτρων που λήφθηκαν.

Παράγραφος 2: Λεπτομερέστερες πληροφορίες για το συμβάν και αναφορά στα υπόλοιπα μέτρα που ελήφθησαν και οι Υπηρεσίες που ενημερώθηκαν.

Παράγραφος 3: Τελική εκτίμηση της κατάστασης και συστάσεις.

Η μορφή αυτή έχει σχεδιαστεί για να δώσει στον αναγνώστη ενδείξεις χώρου και χρόνου, να του εξηγήσει με σαφήνεια τι συνέβη και να του αναφέρει τα μέτρα που ελήφθησαν και οι ενέργειες που έγιναν από το προσωπικό ιδιωτικής ασφάλειας.

Κανόνες που πρέπει να τηρούνται στην έκθεση

- Να συντάσσεται το συντομότερο δυνατόν μετά το συμβάν.
- Να απαντώνται με σαφήνεια και συνέπεια οι εξής ερωτήσεις:
 - Τι συνέβη;
 - Ποιος εμπλέκεται;
 - Πότε συνέβη; ημέρα/ημερομηνία/ώρα (με βάση το 24ωρο).
 - Πού έλαβε χώρα το συμβάν;
 - Γιατί - Περιγραφή των πιθανών αιτιών.
 - Πώς περιήλθε σε γνώση το συμβάν;
 - Μέτρα που ελήφθησαν.
- Να αναφέρεται καθαρά ο αποδέκτης της έκθεσης.
- Να δίνεται σύντομος επεξηγηματικός τίτλος.
- Να έχει αρχή, μέση και τέλος.
- Να είναι σύντομη, σαφής και ακριβής.
- Να χρησιμοποιείται απλή γλώσσα.
- Να περιορίζεται η χρήση τεχνικών όρων και σε περίπτωση αμφιβολίας, να επεξηγούνται εντός παρενθέσεως.
- Η αργκό να χρησιμοποιείται μόνο σε περιπτώσεις μεταφοράς συζήτησης.

- Να αποφεύγονται οι συντομογραφίες - π.χ. τμ., α/ε., εργ. κλπ.
- Να αποφεύγεται η έκφραση της προσωπικής γνώμης χωρίς αποδείξεις.
- Να αναφέρεται η ώρα με βάση το 24ωρο.

Για τα συμβάντα ελάσσονος σημασίας ή τα επαναλαμβανόμενα γεγονότα, το προσωπικό ιδιωτικής ασφάλειας μπορεί να χρησιμοποιεί έτοιμο υπόδειγμα έκθεσης κερδίζοντας χρόνο σύνταξης και ανάγνωσης.

Διαβίβαση της έκθεσης

- Το όνομα ή τα ονόματα των ατόμων προς το οποία απευθύνεται η έκθεση πρέπει να αναγράφονται καθαρά στην πρώτη σελίδα, κατά προτίμηση πάνω αριστερά.
- Αν η έκθεση έχει εμπιστευτικό χαρακτήρα, δεν πρέπει να τοποθετείται ούτε η ίδια ούτε αντίγραφο αυτής σε εμφανές σημείο. Η ένδειξη «εμπιστευτικό» θα πρέπει να αναγράφεται στην έκθεση και στο φάκελο. Αν χρειαστεί να σταλεί με το ταχυδρομείο, ο φάκελος με την ένδειξη «εμπιστευτικό» θα πρέπει να τοποθετείται μέσα σε συνηθισμένο φάκελο, ώστε να μην τραβήξει την προσοχή στο ταχυδρομείο.

7.2.3 Σημειωματάριο

Το σημειωματάριο είναι ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία του εξοπλισμού του προσωπικού ιδιωτικής ασφάλειας. Οι τρόποι χρήσης ενός σημειωματαρίου μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

- Να χρησιμοποιείται σαν αναφορά για την περιγραφή των συμβάντων κατά τη μετέπειτα σύνταξη έκθεσης.
- Να χρησιμοποιείται σαν πηγή πληροφοριών σε περίπτωση που κληθούν ως μάρτυρες ενώπιον των ανακριτικών και δικαστικών Αρχών, κυρίως στην περίπτωση συζητήσεων, πολύπλοκων περιγραφών κλπ.

Το προσωπικό ιδιωτικής ασφάλειας θα πρέπει

- Να καταγράφει την ώρα, τη διάρκεια και τη φύση της εκτελεσθείσας εργασίας.
- Να σημειώνει το σχετικό χρόνο των οδηγιών, των μηνυμάτων και των συμβάντων.
- Να καταγράφει όσες πληροφορίες δεν μπορούν να κρατηθούν αξιόπιστα στη μνήμη (π.χ. αριθμοί κυκλοφορίας οχημάτων).

Κανόνες τήρησης σημειωματαρίου

Για να είναι πρακτικό ένα σημειωματάριο, πρέπει να τηρούνται τα εξής:

- Να αναγράφεται η ημερομηνία έκδοσης και το όνομα του κατόχου πίσω από το εξώφυλλο πριν από την πρώτη χρήση.
- Οι σημειώσεις να καταχωρούνται με τη χρονολογική σειρά τους.
- Να γίνεται μια καταχώρηση για κάθε ημέρα εργασίας, σημειώνοντας την ώρα άφιξης και την ώρα αναχώρησης, ακόμα και όταν δεν συμβαίνει τίποτε.
- Οι σημειώσεις να καταγράφονται μόλις λάβει χώρα το συμβάν ή αμέσως μετά.
- Να μη σβήνεται τίποτε. Αν χρειαστούν τροποποιήσεις, να διαγράφεται το κείμενο και όχι να σβήνεται.
- Να μη σχίζεται καμία σελίδα.
- Να αποφεύγονται τα κενά διαστήματα.
- Να μην υπάρχει κείμενο ανάμεσα στις γραμμές.

- Να μην θυσιάζεται η ουσία χάριν του τύπου.
- Να απαριθμούνται οι σελίδες.

Παρακάτω εκτίθενται μερικά παραδείγματα των κύριων πληροφοριών που απαιτούνται συνήθως:

7.3 Οδηγίες που παρέχονται κατά την ανάληψη υπηρεσίας

Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με την έκθεση για τα συμβάντα, κλπ. π.χ. όνομα, διεύθυνση και αριθμός επαγγελματικού τηλεφώνου των μηνυτών, στοιχεία της μήνυσης, ημερομηνία και ώρα του συμβάντος, πλήρης περιγραφή των απολεσθέντων / κλεμμένων αντικειμένων και, ενδεχομένως, ώρα κατά την οποία έχει συνταχθεί η έκθεση και το τυχόν μέτρο που λήφθηκε στη συνέχεια.

Σε περίπτωση σύλληψης, ώρα και τόπος της σύλληψης, όνομα, ηλικία και διεύθυνση του κατηγορούμενου, αριθμός επαγγελματικού τηλεφώνου, αν πρόκειται για υπάλληλο, κίνητρα για τη σύλληψη, αντίδραση του κατηγορούμενου κατά την κράτησή του, κατά γράμμα εγγραφή των ερωτήσεων και απαντήσεων.

Εκθέσεις για τα απωλεσθέντα και ανευρεθέντα αντικείμενα, αν δεν βρίσκονται στον οικίσκο προσωπικό ιδιωτικής ασφάλειας.

Σημειώσεις για τα επισημασμένα ή διαπιστωμένα ατυχήματα.

Λεπτομερείς πληροφορίες για τις ανιχνευθείσες ή επισημασμένες πυρκαγιές, και τις παραβιάσεις των κανόνων πυροπροστασίας ή ασφάλειας, που επισημάνθηκαν από τρίτους είτε διαπιστώθηκαν κατά την περιπολία.

7.4 Οδηγίες χρήσης των μέσων επικοινωνίας:

- Να παρουσιάζεται πάντα σαν προσωπικό ιδιωτικής ασφάλειας, όταν απαντά στο τηλέφωνο και να ζητά τα στοιχεία των συνομιλητών του.
- Να μιλά καθαρά.
- Να ζητά το όνομα και το λόγο που τηλεφώνησε ο συνομιλητής του.
- Να καταγράφει όλες τις χρήσιμες πληροφορίες για το τηλεφώνημα.
- Να μη γίνεται αγενής ή χυδαίος.
- Να σταματά ή να απομακρύνει οποιοδήποτε θόρυβο, ικανό να εμποδίσει τη σωστή κατανόηση μηνύματος.
- Εντός των ορίων των υπηρεσιών του, να παρέχει κάθε δυνατή βοήθεια φροντίζοντας ωστόσο να μην δίνει καμία πληροφορία σχετικά με την ασφάλεια.

Η εικόνα και η εντύπωση που δίδονται δια τηλεφώνου είναι σημαντικές και για την ασφάλεια και για τον πελάτη.

7.4.1 Λειτουργίες ραδιοτηλεφώνου

Για να επικοινωνούν οι φύλακες αποτελεσματικά, πρέπει να ξέρουν να χρησιμοποιούν τον ασύρματο εξοπλισμό και να γνωρίζουν τους κανόνες και συστάσεις που διέπουν τη σωστή χρήση του εξοπλισμού αυτού, προκειμένου να μπορούν να επωφελούνται πλήρως από τα πλεονεκτήματά του.

Το ραδιοτηλέφωνο αποτελεί πολύτιμη βοήθεια για τους φύλακες. Το μεγαλύτερο πλεονέκτημά τους είναι ότι επιτρέπει στο προσωπικό ιδιωτικής ασφάλειας να συνομιλεί απευθείας με το κέντρο ελέγχου και με άλλα μέλη του προσωπικού ασφάλειας, προκειμένου να παράσχει ακριβείς πληροφορίες για μία κατάσταση έκτακτης κατάστασης.

Το ραδιοτηλέφωνο είναι μια συσκευή η οποία εκπέμπει και λαμβάνει πληροφορίες μέσω ηλεκτρομαγνητικών κυμάτων.

Τα στοιχεία της είναι τα εξής:

- Ένας διακόπτης έναρξης/παύσης λειτουργίας, που χρησιμεύει και για τη ρύθμιση της έντασης.
- Ένα κουμπί αυτόματου μπλοκαρίσματος που χρησιμεύει για το φιλτράρισμα και μπλοκάρισμα των θορύβων φόντου.
- Ένα κουμπί επιλογής διαύλων (μεταβλητός αριθμός διαύλων).
- Ένα πιεζόμενο κουμπί συζήτησης, που μπορεί να στερεωθεί με καλώδιο σε επιστόμιο ή μικρόφωνο, ή σε περίπτωση φορητής συσκευής να ενσωματωθεί στη μονάδα.

Για να στείλει κανείς ένα μήνυμα, πρέπει να πατήσει το πιεζόμενο κουμπί συζήτησης, να το κρατά πατημένο για να μιλήσει και να το αφήνει για να ακούσει. Είναι αδύνατο να λάβει μήνυμα όταν το πιεζόμενο κουμπί συζήτησης είναι πατημένο. Υπάρχει ειδικό σήμα κλήσης (όνομα ή αναγνωριστικός αριθμός - π.χ. Alpha Control ή Alpha Base) που έχει οριστεί για τη μονάδα του κέντρου ελέγχου. Υπάρχει επίσης ειδικό σήμα κλήσης (όνομα ή αναγνωριστικός αριθμός - π.χ. Alpha One) που έχει οριστεί για καθεμιά από τις μονάδες εκτός του κέντρου ελέγχου.

Οι τρεις κύριοι τύποι μονάδων ραδιοτηλεφώνων είναι οι εξής:

Κεντρική μονάδα < βασικός σταθμός: Η μονάδα αυτή κανονικά βρίσκεται στο κέντρο ελέγχου και είναι συνδεδεμένη με το ρεύμα.

Σταθερή μονάδα: Η μονάδα αυτή κανονικά βρίσκεται στο όχημα περιπολίας και τροφοδοτείται από την μπαταρία 12 V του οχήματος.

Φορητή μονάδα (walkie-talkie): Πρόκειται για την προσωπική συσκευή την οποία φέρουν οι περισσότεροι φύλακες, και η οποία διαθέτει τη δική της επαναφορτιζόμενη μπαταρία. Μολονότι είναι λιγότερο ισχυρή από την κεντρική μονάδα ή τη σταθερή μονάδα, χρησιμοποιείται συχνότερα από τις άλλες κυρίως στον τομέα των καταστημάτων. Η απόσταση μεταξύ δύο μονάδων που επιτρέπουν την ανταλλαγή μηνυμάτων είναι περιορισμένη και μπορεί να μειωθεί ακόμα περισσότερο από ορισμένες τοπικές συνθήκες όπως π.χ. τα κτίρια από μπετόν.

7.4.2 Διαδικασία χρήσης ραδιοτηλεφώνου

Παρατίθεται κατάλογος των διαδικασιών χρήσης ραδιοτηλεφώνου από προσωπικού ιδιωτικής ασφάλειας:

- Να βεβαιωθεί ότι η κεραία είναι ελεύθερη πριν στείλει μήνυμα, για να μην διακόψει ή να σταματήσει μετάδοση μεταξύ άλλων μονάδων.
- Να φροντίζει να χρησιμοποιεί το σωστό σήμα κλήσης για να αποκτήσει επαφή στην αρχή κάθε μετάδοσης. Δεν είναι απαραίτητο να ξανακαλέσει το σήμα κλήσης κατά τη διάρκεια της μετάδοσης.
- Να περιμένει να αναγνωριστεί η κλήση πριν δώσει το μήνυμά του.
- Να είναι σύντομος και να χρησιμοποιεί τους κωδικούς ραδιοτηλεφώνου (μια λέξη ή μια σύντομη φράση για να μειώνει το χρόνο μετάδοσης).
- Να χρησιμοποιεί το φωνητικό και το αριθμητικό αλφάβητο (μια απλή λέξη που χρησιμοποιείται για την αναγνώριση γράμματος ή αριθμού - π.χ. Αλφα = Α) συλλαβίζοντας τις μεγάλες, πολύπλοκες λέξεις ή εκείνες που παρουσιάζουν οποιαδήποτε δυσκολία.
- Να ξαναδιαβάζει τους αριθμούς και τα γράμματα για να σιγουρεύεται για την ακρίβειά τους.

- Να αποφεύγει τις φλυαρίες και τα αστεία.
- Να μιλά με κανονική φωνή και με φυσιολογική ταχύτητα.
- Να φυλάσσει το επιστόμιο ή το μικρόφωνο όταν δεν το χρησιμοποιεί.
- Να κλείνει κάθε μετάδοση με την έκφραση «η σειρά σου». Το κέντρο ελέγχου λέει μόνο την έκφραση «τέλος» για να κλείσει την τελευταία μετάδοση.

7.4.3 Μηνύματα προτεραιότητας

Υπάρχουν δύο κατηγορίες προτεραιότητας για τα μηνύματα απόλυτης και μέσης προτεραιότητας.

Απόλυτη προτεραιότητα Αυτός ο τύπος προτεραιότητας υπερτερεί κάθε άλλης μετάδοσης και απαιτεί την εφαρμογή ειδικής διαδικασίας: χρησιμοποιείται πρόθεμα προτεραιότητας, ακολουθούμενο αμέσως από το σήμα κλήσης, τη θέση και το μήνυμα του καλούντος.

Για παράδειγμα, ένας προσωπικού ιδιωτικής ασφάλειας ο οποίος ανακαλύπτει πυρκαγιά μπορεί να μεταδώσει το εξής μήνυμα:

«Έκτακτη ανάγκη, Έκτακτη ανάγκη», «Alpha One, πυρκαγιά στην αποθήκη της Lawlors, Fore Main Street, χρειάζεται η πυροσβεστική, η σειρά σου».

Όσο για το κέντρο ελέγχου μπορεί να απαντήσει ως εξής:

«Alpha One, το μήνυμα ελήφθη, καλούμε την πυροσβεστική, μείνε σε αναμονή, η σειρά σου».

Να φροντίζει να χρησιμοποιεί πλή και σωστή γλώσσα για να υποδείξει τον τόπο συμβάντος σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Όταν λαμβάνει κλήση αυτού του τύπου, το κέντρο ελέγχου συμπεραίνει ότι απαιτείται άμεση βοήθεια.

Μέση προτεραιότητα Αυτός ο τύπος προτεραιότητας αφορά στα συμβάντα ή τις κλήσεις έκτακτης ανάγκης και μπορεί να καλύψει διάφορα θέματα, που βασίζονται ουσιαστικά σε υποψίες ή σημαντικές αλλά όχι κρίσιμες κλήσεις. Για παράδειγμα, όταν ένας προσωπικού ιδιωτικής ασφάλειας υποψιάζεται την παρουσία παρείσρακτου στο χώρο δραστηριοτήτων και ζητά τη βοήθεια της αστυνομίας, μπορεί να μεταδώσει το εξής μήνυμα: «Συμβάν, Συμβάν», «Alpha Control, εδώ Alpha One».

Το κέντρο ελέγχου γνωστοποιεί αμέσως τη λήψη της κλήσης και στη συνέχεια παίρνει το μήνυμα. Αν δεν γνωστοποιηθεί η κλήση από το κέντρο ελέγχου, πρέπει να θεωρείται ότι δεν ελήφθη και επομένως πρέπει να επαναληφθεί.

7.4.4 Κωδικός ραδιοτηλεφώνου

Πρόκειται για σύντομες εκφράσεις που χρησιμεύουν για την περιγραφή τυποποιημένων ή συνηθισμένων μηνυμάτων που χρησιμοποιούνται κατά τις ασύρματες επικοινωνίες για να μειώνουν το χρόνο μετάδοσης.

Παρατίθεται κατάλογος των πιο συνηθισμένων κωδικών ραδιοτηλεφώνου: Παράδειγμα στην

ελληνική γλώσσα

Κωδικός

Αναμονή: Διόρθωση:

Παράβλεψη: Ψηφία:

Εκ μέρους του:

Επαναλαμβάνω:

Συλλαβίζω:

Επαληθεύω/Επαλήθευσε: Τέλος:

Η σειρά σου:

Μετάδωσε το μήνυμά σου:

Ξαναδιάβασε:

Μετάδωσε στον:

Γιώργος:

Επανάλαβε:

Σιωπή:

Μίλα:

Μίλα πιο αργά:

Σωστό:

Ώρα:

Άγνωστος σταθμός:

Περίμενε:

Μήνυμα ελήφθη:

Λέξη πριν/μετά:

Θέση:

Προορισμός:

Π.Ω.Α.:

Π.Ω. :

Τηλεφώνησε:

Ε.Σ.Β. :

Μη μετακινείσαι περιμένοντας άλλες πληροφορίες.

Δημιουργήθηκε λάθος κατά τη μετάδοση, η σωστή έκδοση είναι: ... Η τελευταία μετάδοση είναι λάθος, αγνόησέ την.

Απαρίθμηση.

Ο μεταδότης αυτού του μηνύματος είναι... Επαναλαμβάνω το μήνυμά μου.

Συλλαβίζω φωνητικά τη λέξη.

Λέγεται όταν ζητείται να επιβεβαιωθεί η αλήθεια ή η ακρίβεια μηνύματος.

Τέλος του μηνυμάτος μου, δεν περιμένω απάντηση (χρησιμοποιείται μόνο από το κέντρο ελέγχου). Το μήνυμά μου τέλειωσε, η σειρά σου τώρα, απάντησε.

Είμαι έτοιμος και περιμένω το μήνυμά σου. Επανάλαβε το μήνυμά σου.

Μεταβίβασε αυτό το μήνυμα στον... Έλαβα σωστά το μήνυμά σου.

Επανάλαβε το τελευταίο σου μήνυμα (ή μέρος αυτού).

Μην κάνεις πια καμιά άλλη μετάδοση, δεν σου έχει δοθεί άδεια να μιλήσεις ή να καλέσεις το κέντρο ελέγχου.

Οι κανονικές μεταδόσεις μπορούν να ξαναρχίσουν, είμαι έτοιμος να λάβω κλήσεις. Μιλάς πολύ γρήγορα, δεν καταλαβαίνω τι λες.

Μετάδωσες το μήνυμά σου σωστά.

Είναι τάδε ώρα (με βάση το 24ωρο).

Το σήμα κλήσης σταθμού που προσπαθεί να επικοινωνήσει δεν έχει αναγνωριστεί (λέγεται όταν ο καλών σταθμός δεν έχει αναγνωριστεί).

Πρέπει να κάνω σύντομη παύση ή δεν μπορώ να απαντήσω αμέσως στο μήνυμά σου. Έλαβα το μήνυμά σου, κατάλαβα και θα εκτελέσω.

Επανάλαβε μέρος του τελευταίου μηνύματός σου (μπορεί να χρησιμοποιείται με « Επανάλαβε» - π.χ. «Επανάλαβε τις λέξεις μετά... »).

Πού βρίσκεσαι; (κωδικοποίηση της απάντησης όσο το δυνατόν περισσότερο για να μην γίνεται δυνατή η ακριβής αναγνώριση του χώρου).

Πού πρέπει να πας; (κωδικοποίηση της απάντησης όσο το δυνατόν περισσότερο για να μην γίνεται δυνατή η ακριβής αναγνώριση του χώρου).

Ποια είναι η προβλεπόμενη ώρα άφίξής σου; Πραγματική ώρα άφίξης στον προορισμό.

Τηλεφώνησε στο κέντρο ελέγχου το συντομότερο δυνατόν. Επιστρεψε στη βάση.

Προορίζεται για το κέντρο ελέγχου. Κανονικά χρησιμοποιείται όταν χρειάζεται να γίνει ειδικός έλεγχος ραδιοτηλεφώνων στις κινητές περιπόλους/ χώρους δραστηριοτήτων.

7.4.5 Φωνητική και ψηφιακή περιγραφή

Ένα σημαντικό στοιχείο για τη σωστή χρήση του ραδιοτηλεφώνου είναι το φωνητικό και αριθμητικό αλφάβητο. Η γνώση του στοιχείου αυτού, σε συνδυασμό με την εφαρμογή των διαδικασιών ραδιοτηλεφώνου, είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για όλους τους φύλακες.

Φωνητικό αλφάβητο

A	Αστήρ	Θ	Θεά	Ο	Οσμή	Χ	Χαρά
B	Βύρων	I	Ισκίος	Π	Πέτρος	Ψ	Ψυχή
Γ	Γαλή	K	Κενό	P	Ρήγας	Ω	Ωμέγα
Δ	Δόξα	Λ	Λάμα	Σ	Σοφός		
E	Ερμής	M	Μέλι	T	Τίγρης		
Z	Ζεύς	N	Ναός	Y	Υμνος		
H	Ηρώ	Ξ	Ξέρξης	Φ	Φωφώ		

Αριθμητική σειρά

1	Ένα	6	Έξι
2	Δύο	7	Επτά
3	Τρία	8	Οκτώ
4	Τέσσερα	9	Εννέα
5	Πέντε	0	Μηδέν

Απαγορεύεται ρητά να χρησιμοποιείται χυδαία γλώσσα στο τηλέφωνο και να επαναλαμβάνεται ή να μεταδίδονται πληροφορίες που ακούστηκαν κατά λάθος.

Η χρήση συχνότητας ραδιοτηλεφώνου απαιτεί άδεια η οποία χορηγείται από το Υπουργείο Επικοινωνιών.

