|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | SM-07-03-xxx |
|  | Směrnice |  |
|  |  |
| VKUS-BUSTAN s.r.o. |  | Strana: 1/11 |

SMĚRNICE

SM-07-03-xxx

systém řízení incidentů a mimořádných situací

Za Ministerstvo zemědělství ČR

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Schválil: |  | Podpis: |
| Schválil: | - | Podpis: |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  | SM-07-03-xxx |
| psjjpwl | Směrnice |  |
|  | Strana: 2/11 |
| VKUS-BUSTAN s.r.o. |  |

OBSAH

1. [ÚČEL 3](#bookmark2)
2. [ROZSAH PLATNOSTI 3](#bookmark3)
3. [TERMÍNY, ZKRATKY, DEFINICE 3](#bookmark4)
4. [ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI 4](#bookmark6)
5. [NAPADENÍ SLOVNÍ I FYZICKÉ 4](#bookmark7)
6. [ROZKRÁDÁNÍ MAJETKU VLASTNÍMI ZAMĚSTNANCI 5](#bookmark8)
7. [VANDALISMUS/SPREJERSKÝ ÚTOK 5](#bookmark9)
8. [POŽÁR 6](#bookmark10)
9. [ŽIVELNÁ UDÁLOST 6](#bookmark11)
10. [UZAMYKÁNÍ A ODEMYKÁNÍ BUDOVY 6](#bookmark12)
11. [ODLOŽENÍ PODEZŘELÉHO PŘEDMĚTU 6](#bookmark13)
	1. Uložení nástražného výbušného zařízení v objektu 7
12. [PRÁVNÍ ZÁSADY FYZICKÉ OSTRAHY PŘI MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH 9](#bookmark14)
	1. [Pravidla pro použití obranných prostředků 9](#bookmark15)
	2. [Nutná obrana 9](#bookmark16)
	3. Krajní nouze 10
	4. Omezení osobní svobody 10
	5. Poskytnutí první pomoci 10
	6. Součinnost s IZS 10

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | SM-07-03-xxx |
| VKUS-BUSTAN s.r.o. | Směrnice |  |
| Strana: 3/11 |

1. ÚČEL

Účelem této směrnice je stanovit okruh povinností zaměstnanců společnosti VKUS-BUSTAN s.r.o., při plnění úkolů souvisejících se zajištěním bezpečnostních služeb.

1. ROZSAH PLATNOSTI

Tato Směrnice v řízené podobě je závazná pro všechny zaměstnance společnosti VKUS-BUSTAN s.r.o. dle rozdělovníku.

1. TERMÍNY, ZKRATKY, DEFINICE

|  |  |
| --- | --- |
| BUSTAN | - VKUS-BUSTAN s.r.o. |
| MZe | Ministerstvo zemědělství |
| SM | směrnice |
| OM | ostraha majetku |
| ŘVS | řád výkonu služby |
| VŘ | výstrojní řád |
| PŘ | pracovní řád |
| KVS | kniha výkonu služby |
| MU | mimořádná událost |
| VÚOM | vedoucí útvaru ostrahy majetku a osob |
| VúOO | vedoucí úseku ostrahy objektů |
| s | vrátný, hlídač (pracovník S), bezpečnostní pracovník |
| PCO | pult centralizované ochrany |
| EZS | elektrická zabezpečovací signalizace |
| EPS | elektrická požární signalizace |
| PČR | Policie České republiky |
| MěP | Městská Policie |

Ostraha majetku - všechna opatření k zamezení vniknutí nepovolaných osob do objektu organizace i jeho vyčleněných zařízení, zamezení rozkrádání a poškozování majetku, činnost směřující k odvrácení nebo zmírnění škod na majetku, životech a zdraví vlivem mimořádných událostí. Vlastní ostraha majetku zahrnuje režimová opatření, využívající mechanických zábranných prostředků a provádění fyzické pochůzkové ochrany.

Soukromá bezpečnostní služba - je podnikatelským subjektem provozujícím na základě rozhodnutí orgánu státní správy fyzickými nebo právnickými osobami soukromé bezpečnostní služby s cílem chránit životy, zdraví, oprávněná práva, zájmy a zabránit škodám na movitém i nemovitém majetku klientů těchto služeb.

Bezpečnost - je stav, při kterém je nebezpečnost na přijatelné úrovni.

Režimová opatření - tvoří soubor organizačně administrativních opatření k zabezpečení ochrany majetku a chráněných zájmů.

Bezpečnostní pracovník - je osoba odborně, zdravotně a psychicky způsobilá k výkonu činnosti S majetku a osob.



VKUS-BUSTAN s.r.o.

Směrnice

SM-07-03-xxx

Strana: 4/11

Mimořádná událost - mimořádnou událostí je myšleno takové škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka, přírodními vlivy a také havárie, které přímo ohrožují život, zdraví, majetek, nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranného zásahu a prací (např. požár, exploze, destrukce, povodeň, zločinné aktivity, havárie energetické a vodovodní infrastruktury). Při vzniku mimořádné události zajistí Dodavatel do 3 minut od její detekce prostřednictvím zaměstnanců vykonávajících ostrahu předmětného objektu, nebo prostřednictvím pultu centralizované ochrany záchranný zásah spočívající v následujících činnostech:

* kontakt složek integrovaného záchranného systému,
* vyslání zásahového vozidla s osádkou,
* příjezd zásahového vozidla do objektů MZe do 30 minut,
* činnost v místě vzniku mimořádné události dle Požární poplachové směrnice a Evakuačního plánu.

Mechanické zábranné prostředky - tvoří mechanickou zábranu, jejíž překonání vyžaduje použití nástrojů, násilí apod.. Jde o uzavírání a uzamykání oken a dveří, zamřížování, oplocení, trezory.

1. ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI

|  |  |
| --- | --- |
| Činnost a úkoly | Funkce |
| S | VúOO | VÚOM |
| Plnění povinností S | O | K | SCH |
| Oprávnění změny | - | O | SCH |
| Kontrolní činnost | - | O | SCH |

O - odpovídá za provedení, SCH - schvaluje, K - kontroluje,

1. NAPADENÍ SLOVNÍ I FYZICKÉ

**Základy práce s agresí:**

Z první nával slov vyslechnout a nepřerušovat ■S přijmout emoce a emoční rozladění osoby, zaměstnance, klienta Z projevit úctu a respekt k jeho situaci a prožívání; k jeho osobnosti 'Z reflektovat, techniky (pokažený gramofon, otevřené dveře, sebeotevření)

Z nemluvit s potenciálním agresorem sami - mít po ruce pomoc Z neuzavírat se s potenciálním agresorem Z nejít do konfrontace, nenaléhat Z mít připravenou únikovou cestu

Z komunikace s osobou v tenzi musí být jasná, transparentní, s logickou strukturou Z mluvit pomalu, jasně y neotáčet se zády.

y stát mimo dosah potenciálního agresora. y zapsání poznámek nechat na později

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| f vPffrl |  |  |
| Směrnice | SM-07-03-xxx |
|  |
|  |  |
| VKUS-BUSTAN s.r.o. |  | Strana: 5/11 |

**Postup v případě napadení - I. verbální napadení:**

Z zachovat klid, nenechat se strhnout hádavým tónem, někdy pomáhá technika gramofonové desky, tj. neustále klidně opakovat své požadavky Z nabídnout možnost postupu stížností, tj. nechat uživatele oficiálně zahájit podání stížností Z v případě agrese pracovník má vždy možnost přizvat při konfliktech dalšího pracovníka, který pomůže zmírnit konflikt.

**Postup v případě napadaní - II. fyzické napadení:**

Z přivolat kolegu,

Z snažit se uživatele zklidnit.

Z utéci s telefonem do jiné místnosti,

Z přivolat policii.

1. ROZKRÁDÁNÍ MAJETKU VLASTNÍMI ZAMĚSTNANCI
* případě podezření na rozkrádání majetku MZe je S povinen zjistit co nejvíce informací o vzniklé situaci.
* případě, že S zjistí rozkrádání majetku přímo na místě mimořádné události a zachytí případného pachatele, je oprávněn tuto osobu vyzvat k zanechání protiprávní činnosti. Pokud podezřelá osoba nerespektuje výzvy S a neupustí od protiprávního jednání, je S oprávněn zadržet tuto osobu v souladu s platným trestním řádem. O této situaci vždy bezodkladně informuje přímého nadřízeného a odpovědnou osobu MZe.

Pokud má S důvodné podezření, že dochází k rozkrádání majetku MZe, zajistí všechny dostupné informace o této události (místo, čas zjištění, předpokládaný čas vzniku, možný pachatel apod.) a informuje přímého nadřízeného a odpovědnou osobu MZe.

1. VANDALISMUS/SPREJERSKÝ ÚTOK
* případě pohybu podezřelé osoby v blízkosti nebo uvnitř střeženého objektu, která vykazuje znaky nestandardního chování a hrozí riziko páchání protiprávní činnosti - vandalismu, je S povinen zajistit monitoring chování této osoby. K tomu využívá všech dostupných organizačních a technických prostředků. Jedná se zejména o monitoring přivoláním posily - druhého S, pořízení foto/video dokumentace na služební mobilní telefon a kamerový systém. S komunikuje s dohledovým centrem a mezi sebou se dorozumívají pomocí dostupných komunikačních prostředků (mobilní telefon). O vzniklé situaci vždy bezodkladně informuje přímého nadřízeného a odpovědnou osobu MZe.
* případě zjištění, že poškození střeženého objektu (sprejerského útoku či jiného projevu vandalismu) zajistí všechny dostupné informace o této události (místo, čas zjištění, předpokládaný čas vzniku, možný pachatel apod.) a informuje přímého nadřízeného a odpovědnou osobu MZe.

Pokud na místě mimořádné události S zachytí případného pachatele, je povinen tuto osobu vyzvat, aby upustila od tohoto protiprávního jednání. Pokud podezřelá osoba nerespektuje výzvy S a neupustí od protiprávního jednání, je S oprávněn zadržet tuto osobu v souladu s platným trestním řádem.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Směrnice | SM-07-03-xxx |
|  |  |
| VKUS-BUSTAN s.r.o. |  | Strana: 6/11 |

1. POŽÁR

Mimořádná událost - požár má přednost před běžnou činností fyzické ostrahy. V případě požáru se každý S řídí následujícími instrukcemi a dokumenty MZe:

■S Požárně poplachovou směrnicí Z Požárním řádem objektu ■S Požárně evakuačním plánem

1. ŽIVELNÁ UDÁLOST

Živelnou událostí v podmínkách budovy MZe může být povodeň, silný vítr, vichřice apod. V případě zatopení podzemních prostor S informuje dohledové centrum (přímého nadřízeného), odpovědného pracovníka MZe a přivolá HZS. Pokud je to možné, dohlíží S nad vyvezením vozidel nebo vynesením zařízení do bezpečných prostor.

* případě silného větru bude S monitorovat poškození střechy, skleněných ploch a dalších stavebních prvků.
* případě poškození těchto stavebních prvků umístí zábrany a upozornění kolem budovy, resp. poškozených prostor. S vždy komunikuje s dohledovým centrem a informuje odpovědné osoby MZe, případně přivolá HZS.
1. UZAMYKÁNÍ A ODEMYKÁNÍ BUDOVY

Uzamykání a odemykání budovy provádí standardně pracovník S. Jakékoli jiné vstupy do budov jsou umožněny pouze pověřeným zaměstnancům MZe. Zpřístupnění budovy pracovníkem S může být provedena pouze na základě písemného nebo osobního souhlasu.

Jakékoli poškození zámků a fabek vstupních dveří do budovy musí být okamžitě hlášeno pověřené osobě.

1. ODLOŽENÍ PODEZŘELÉHO PŘEDMĚTU

V případě, že kdokoliv oznámí fyzické ostraze nalezení neznámého předmětu (balíček, taška apod.), nebo takovou věc nalezne S v objektu a okolnosti vyvolají podezření, že jde o výbušninu, S komunikuje se dohledovým centrem, ihned informuje odpovědnou osobu MZe, PČR a přímého nadřízeného.

S zásadně s předmětem nemanipuluje, nebere ho do rukou apod. Pokud je to možné, otevře v místnosti okna a dveře. V dostatečné vzdálenosti od místa uložení předmětu zajistí prostor (např. druhým bezpečnostním pracovníkem) tak, aby do něj nemohly vstupovat žádné další osoby, a vyčká příchodu PČR.

Pokud jsou v okolních prostorách osoby, se souhlasem MZe je vyzve k opuštění prostoru. Pokud na místo dorazí zástupci médií, odkáže je na odpovědnou osobu MZe pro další komunikaci a neposkytuje jim více informací.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (iSpiji} | Směrnice | SM-07-03-xxx |
|  |  |
| VKUS-BUSTAN s.r.o. |  | Strana: 7/11 |

* 1. Uložení nástražného výbušného zařízení v objektu

Nástražné výbušné zařízení je předmět, který svými rozměry, vzhledem, zápachem i dalšími vlastnostmi nepatří na dané místo (viz dále obrázek), který obsahuje urěitou formu výbušné látky a v případě výbuchu by mohl ohrozit osoby v okolí. V případě uložení nástražného výbušného zařízení v objektu mohou vzniknout dvě situace:

* telefonické oznámení o uložení „bomby” v objektu,
* příjem podezřelé zásilky (dopisní bomba)

11.1.1 Telefonické oznámení o uložení „bomby”

V případě telefonické výhružky o uložení bomby v objektu musí příjemce - bezpečnostní pracovník:

* zůstat klidný, nešířit paniku, jednat rychle a rozhodně,
* udržet volajícího co nejdéle na lince,
* nikdy hovor nezavěšovat,
* získat maximum pravdivých informací - dělat si poznámky, zapisovat si časy,
* všímat si charakteristiky hlasu a všech dalších informací (viz text níže),
* nikdy neřešit situaci samostatně - informovat PČR, přímého nadřízeného a odpovědnou osobu MZe

Rozhodující je zachytit co nejpřesněji text volaného a klást otázky, pokud je to možné, v tomto pořadí:

* KDE se bomba nachází?
* KDY se chystá vybuchnout?
* JAK tato bomba vypadá?
* CO ji přivede k výbuchu?
* PROČ tam byla položena?

Vyhodnotit další informace:

1. pohlaví podle hlasu - muž nebo žena
2. věk podle hlasu - dětský, mladý, střední věk, starý
3. přízvuk hlasu - např. hanácký, ostravský, cizí, ráčkování, výrazné sykavky atd.
4. tón hlasu - tlumený, vysoký nebo nízký, pomalá výslovnost, zlověstný atd.
5. zvuky v pozadí - dopravní šum, hudba, ticho, mluvení, hluk strojů atd.
6. čas volání - čas zahájení a ukončení hovoru
7. telefonní linka, na kterou bylo voláno, ze které bylo voláno

11.1.2 Dopisní „bomba”

S provádí příjem poštovních zásilek a poštovních balíků. Při přebírání těchto předmětů je nutné, aby bezpečnostní pracovník dbal zvýšené pozornosti a zaměřoval se na potencionální nestandardní znaky, které jsou uveden níže na obrázku:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| "nfírŠĚi1 |  | SM-07~03-xxx |
|  | Směrnice |  |
|  |  |
| VKUS-BUSTAN s.r.o. |  | Strana: 8/11 |

omazujleí z»aáky (do vlastních rukou)

mé sto nebo Mát na razítku neodpovídá zpáteční adrese

větéi množství poštovních známek

pravopisné chybí v běžných slovec pouze titul bez Jména

podezřelý

zápach

(třaskavé chemikálie)

chybný typ písma nebo formát adresy

chybějící nebo
neexistující
zpáteční adresa

protržené, vyčnívající drátky nebo hliníková fólie

za ně itiicluíe výbuch)

nesprávný titul

olejové skvrny,
barevné změny

{výbušniny, plastické trhaviny
jsou obvykle mastné)

neobvyklá
hmotnost,
naklánějící se
k jedné straně
(umístěm nálože nebo
spouštěcího mechanismu)

V případě přijetí podezřelé zásilky (balíčku, dopisu aj.) dle předchozího obrázku si S zaznamená, pokud je zásilka doručena osobně (není doručena zasilatelskou firmou), popis doručitele, včetně RZ i typu vozidla a dalších znaků doplňujících jeho popis. Pokud je zásilka vykazuje tyto znaky podezřelosti, bezpečnostní pracovník odmítne převzetí zásilky, upozorní doručitele na přivolání PČR apod. Přitom bude sledovat jeho chování a reakce. Pokud by osoba chtěla uprchnout nebo její chování bude úměrné situaci, zajistí ji a přivolá PČR.

Při manipulaci se zásilkou nutno dodržet tyto zásady:

* zásadně nerozbalovat,
* pokud dojde k rozbalení a nalezení výhružného dopisu, dále nerozbalovat a nepředávat,
* zajistit ji do příchodu Policie ČR, např. zásilku uložit na volné místo (např. stůl), otevřít okna, dveře,

zamezit vstup nepovolaných osob.

Čeho se vyvarovat při hrozbě bombou:

* neignorovat vyhrůžku,
* nedotýkat se podezřelých předmětů,
* nehýbat a neotevírat neznámé věci,
* netřást a neobracet předměty,
* nepřerušovat a nedotýkat se drátů.

Jestliže si myslíš, že toto je výbušnina, NEDOTÝKEJ SE TOHO!!!



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | SM-07-03-xxx |
|  | Směrnice |  |
| VKUS-BUSTAN s.r.o. | Strana: 9/11 |

1. PRÁVNÍ ZÁSADY FYZICKÉ OSTRAHY PŘI MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTECH

Při vzniku mimořádné události je S ve výkonu služby v rozsahu vyplývajících ze smlouvy s MZem a Směrnicí o ostraze budovy Rudolfina oprávněn využít „okolnosti vylučující protiprávnost” a za následujících podmínek je oprávněn použít tzv. obranných prostředků:

* nutná obrana ve smyslu § 29 zákona ě. 40/2009 Sb. (Trestní zákoník) a § 2, odst. 2, písm. a) zákona č. 200/1900 Sb. (zákon o přestupcích),
* krajní nouze ve smyslu § 28 zákona č. 40/2009 Sb. (Trestní zákoník) a § 2, odst. 2, písm. b) zákona ě. 200/1900 Sb. (zákon o přestupcích),
* omezení osobní svobody osoby ve smyslu § 76, odst. 2 zákona č. 141/1961 Sb. (Trestní řád).

S je při provádění ostrahy majetku a osob oprávněn použít poskytovatelem svěřených obraných prostředků (slzotvorného prostředku a pout) i hmatů a chvatů sebeobrany k odvrácení útoku na sebe nebo jinou osobu, pokud jde o nutnou obranu nebo krajní nouzi. Obranné prostředky užívané při výkonu služby musí být schváleny pro použití v České republice.

Obranné prostředky, které mu byli poskytovatelem svěřeny, je S oprávněn použít k ochraně bezpečnosti jiné osoby nebo své vlastní anebo majetku, k zabránění výtržnosti nebo jinému jednání, jímž je vážně narušen veřejný pořádek a došlo-li přitom současně k napadení S či jiné osoby.

1. Pravidla pro použití obranných prostředků

Před použitím obranných prostředků je S povinen, pokud to okolnosti dovolují, vyzvat osobu, proti které zakročuje, aby upustila od protiprávního jednání a zanechala dalšího útoku.

O tom, který z obranných prostředků použije, rozhoduje S podle konkrétní situace tak, aby dosáhl účelu sledovaného zákrokem. Přitom použije takového obranného prostředku, který je nezbytně nutný k překonání odporu osoby, která se dopouští protiprávního jednání (bezprostředně hrozícího nebo trvajícího útoku).

Pokud byl použit obranný prostředek, je povinností S tuto skutečnost ihned hlásit nadřízenému a zástupci MZe. V takovémto případě je vždy nutné sepsat Hlášení o mimořádné události / riziku (formulář číslo 109).

Není-li bezprostředně ohrožen život, zdraví nebo nehrozí-li větší škoda na majetku, neměly by se obranné prostředky používat proti těhotné ženě, osobě vysokého věku, osobě se zjevnou tělesnou vadou nebo chorobou a proti dítěti.

1. Nutná obrana

Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací hrozící nebo trvající útok na zájem chráněný Trestním zákoníkem, není trestným činem. Nejde o nutnou obranu, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřená způsobu útoku.

Znaky nutné obrany:

* musí se jednat o útok na zájmy chráněné Trestním zákoníkem,
* musí jít o útok skutečný, nikoli domnělý,
* musí jít o útok bezprostředně hrozící nebo trvající,
* nesmí jít o obranu zcela zjevně nepřiměřenou způsobu útoku.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  | SM-07-03-xxx |
|  | Směrnice |  |
|  |  |
| VKUS-BUSTAN s.r.o. |  | Strana: 10/11 |

1. Krajní nouze

Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému Trestním zákoníkem, není trestným činem. Nejde o krajní nouzi, jestliže bylo možno toto nebezpečí za daných okolností odvrátit jinak nebo způsobený následek je zřejmě stejně závažný nebo ještě závažnější než ten, který hrozil.

Znaky krajní nouze:

* musí se jednat o zájmy chráněné Trestním zákoníkem,
* nebezpečí nelze odvrátit jinak,
* způsob odvrácení hrozícího nebezpečí musí být přiměřený,
* musí jít o odvracení nebezpečí včas.
1. Omezení osobní svobody

Osobní svobodu osoby, která byla přistižena při trestném činu, smí omezit kdokoliv, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo zajištění důkazu.

S je tedy při výkonu služby, podle § 76, odst. 2 Trestního řádu, oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit osobní svobodu osoby přistižené při trestném činu nebo bezprostředně poté, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo k zajištění důkazu. Je však povinen neprodleně o zadržení osoby informovat PČR a svého přímého nadřízeného. V praxi se nej častěji jedná o použití pout proti osobě, která klade aktivní odpor, a hrozí-li nebezpečí opětovného napadení S či jiné osoby.

1. Poskytnutí první pomoci

Dojde-li ke zranění osoby (S, zaměstnance MZe, pachatele, svědka aj.), musí být poskytnuta osobě první pomoc. S je povinen zraněné osobě poskytnout první pomoc, případně zajistit lékařské ošetření, jakmile to okolnosti případu dovolí. Vždy je nutné zajistit lékařské ošetření osoby. Pro tyto účely je S vyškolen na poskytování první pomoci.

1. Součinnost s IZS

S při komunikaci s IZS dodržuje následující postup:

* Představí se celým jménem,
* sdělí, že se jedná o ostrahu historické budovy Rudolfina, včetně adresy objektu,
* popíše, co se stalo,
* popíše, jaká je situace teď,
* sdělí, zda jsou na místě zranění,
* uvede, co je potřeba od záchranných složek,
* nikdy nezavěšovat jako první,
* v následujících minutách z telefonu netelefonuje, aby se bylo možné dovolat zpět.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Směrnice | SM-07-03-xxx |
|  |
|  |  |
| VKUS-BUSTAN s.r.o. |  | Strana: 11/11 |