

AZFM s.r.o.

Směrnice pro výkon strážní služby

**Kulturní a společenské centrum Lidové
sady Liberec**

Lidové sady 425/1, 460 01 Liberec 1

Platnost od: 1. 5. 2022

1. Úvod - místo výkonu ostrahy

Objekt společnosti Kulturního a společenského centra Lidové sady Liberec, Lidové sady 425/1, 460 01 Liberec 1

1.1 Definice pojmů

Zaměstnanci AZFM s.r.o. (dále jen AZFM) se rozumí:

- **Manažer ostrahy** (dále jen **MO**) - přímý nadřízený všem zaměstnancům (AZFM) ve své oblasti. Odpovídá za důsledné a úplné naplňování podmínek Smlouvy se zákazníkem, stanovených postupů v těchto Směrnících a za pravidelný kontakt s pověřeným pracovníkem zákazníka
- **Strážný** - vykonává službu na určeném stanovišti, kde provádí předepsanou činnost dle těchto Směrnic

1.2 Rozpis strážních hodin na stanovištích

- Recepce: od 20:00 - do 08:00 pondělí - neděle.(noční směna) **1 strážný**
Nástup na směnu je **10 minut** před zahájením směny

1.3 Věcné bezpečnostní prostředky

- Mobilní telefon
- Svítilna
- Slzotvorné prostředky

1.4 Dokumentace zákazníka

Knihy, sešity a tiskopisy patří mezi doklady prvotní evidence. Je nutno je vést přesně a čitelně. Po vyplnění jsou archivovány. Název dokumentu (kniha, sešit, tiskopis) - údaje (např. datum, jméno, čas apod.)

Kniha klíčů - datum, jméno strážného, mimořádné události, záznam pochůzkové činnosti, provedení kontrol, vydání a převzetí klíčů

1.5 Styk se zákazníkem

Odpovědný pracovník zákazníka:

- **Pracovníci managementu** - ředitel, odborní ředitelé
- **Vedoucí úseků, oddělení, provozů apod.**
- **Pověřený pracovník zákazníka** (garant pro každodenní styk s AZFM)
je oprávněn provádět kontrolu výkonu služby. Výsledek kontroly je evidován v „**Knize denního hlášení**“ - čas, výsledek
- **Určený pracovník zákazníka** - zaměstnanec zákazníka, který je stanoven plnit určité úkoly při styku s AZS na základě rozhodnutí pracovníka managementu nebo pověřeného pracovníka zákazníka
- **Stanovený pracovník zákazníka** - zaměstnanec zákazníka (např. člen krizového nebo havarijního štábu, pracovník managementu apod.), který je vyrozuměn při vzniku mimořádné události (požár, průmyslová havárie apod.)

2. Školení pracovníků bezpečnostní služby

2.1 Základní školení pracovníků bezpečnostní služby

- Školení BOZP a PO
- Praktické školení postupů a oprávnění strážných na objektu
- Seznámení se Směrnicí pro výkon strážní služby
- O provedených školeních jsou vedeny záznamy podepsané školenými pracovníky

2.2 Odborná školení požadovaná zákazníkem

- Budou prováděna v rozsahu a četnosti dle požadavku
- Každý pracovník bezpečnostní služby potvrdí absolvování tohoto školení podpisem
- Dokumenty o provedených školeních budou uloženy.

3. Hodnocení pracovníků bezpečnostní služby

3.1 Činnost každého pracovníka bezpečnostní služby je měsíčně ohodnocena a to:

- Plnění úkolů v rámci výkonu služby
- Používání a údržba uniformy
- Zadržení (nahlášení MP) pachatelů krádeží, narušitelů objektu, zjištění a nahlášení jakékoliv ohrožující činnosti a škodných událostí
- Chování a jednání se zaměstnanci zákazníka
- Ostatní

3.2 Měsíční hodnocení pracovníků bezpečnostní služby

- Je prováděno MO za spolupráce s vedením zákazníka

3.3 Na základě provedeného měsíčního hodnocení je prováděno:

- Adekvátní finanční ohodnocení jednotlivých pracovníků bezpečnostní služby
- Řešení případných zjištěných negativních skutečností s jednotlivými pracovníky bezpečnostní služby
- Zrušení/ukončení pracovního poměru s určitým pracovníkem bezpečnostní služby nebo přesunutí pracovníka na jiný objekt

3.4 Personální změny pracovníků bezpečnostní služby požadované zákazníkem

- Budou ze strany bezpečnostní služby po projednání věci respektovány a řešeny

4. Zázemí a prostory bezpečnostní služby

4.1 Recepce

- Pracovní stůl a kancelářská židle
- Stravování pracovníků bezpečnostní služby
- Prostory pro uložení služebních materiálů (dokumentace, služební pomůcky apod.)

4.2 Požadavky bezpečnostní služby na zákazníka v souvislosti se zázemím a dalšími prostory

- Budou řešeny ve spolupráci s managementem zákazníka
- Bude předkládat MO

4.3 Bezpečnostní služba je povinna udržovat majetek zákazníka jí svěřený k užívání v řádném stavu a jeho ztrátu či poškození zákazníkovi nahradit nebo po dohodě zakoupit.

4.4 Bezpečnostní služba je povinna udržovat své zázemí a prostory reprezentativní, čisté a uspořádané.

4.5 V prostorách recepcy se nebudou zdržovat cizí osoby a ani zaměstnanci zákazníka vyjma pracovníků plnících zde pracovní úkoly.

4.6 Přísný zákaz kouření na recepci a dále v celém objektu, mimo míst určených pro kouření, platí pro všechny a nepřetržitě.

5. Uniformy bezpečnostní služby

5.1 Používané uniformy a označení

- Jsou v souladu s legislativou České republiky a neobsahují žádné zakázané znaky či znaky s možností záměny s jinou složkou či organizací
- Musí být čisté, upravené a v dobrém stavu

5.2 Pracovníci bezpečnostní služby nesmějí využívat uniforem a označení k prosazování svých osobních zájmů.

6. Komunikace a jednání bezpečnostní služby

6.1 Pracovníci bezpečnostní služby využívají ke své činnosti a spojení se zaměstnanci a pracovišti zákazníka, s vedením AZFM a s PCO AZFM:

- Mobilní telefon

7. Výkazy a hlášení bezpečnostní služby

7.1 Z každé provedené směny bezpečnostní službou bude zpracován záznam do Knihy klíčů, kde bude uvedeno:

- Datum, doba a jména pracovníka bezpečnostní služby ve směně
- Záznamy z pochůzkové činnosti (časy, zjištěné skutečnosti, provedená opatření)
- Důležité informace pro směnu následnou
- Záznamy o mimořádných událostech včetně přijatých opatření
- Záznamy pro kontrolní činnost výkonu služby pracovníků bezpečnostní služby ze strany AZFM nebo vedení zákazníka

7.2 Záznamy musí být jasné, čitelné a podrobně popisující konkrétní události a zjištění včetně klíčových informací.

7.3 Záznamy budou archivovány po dobu 1 roku a budou uschovány pro služební potřebu.

8. Obecné povinnosti pracovníků bezpečnostní služby

- Chránit majetek a práva zákazníka a jeho zaměstnanců

- Zabránit krádežím a poškozování majetku zákazníka, zaměstnanců a zákazníků v prostorách objektu
- Provádět obchůzkovou činnost
- Mít přehled o přítomných pracovnících i návštěvnících
- Poskytovat informace, spolupracovat s ostatními pracovníky.
- Provádět výdej klíčů, zamykat/odemykat společné prostory, zhasínat/rozsvěcet společné prostory
- Sledovat a obsluhovat bezpečnostní systémy EPS, EZS, sledovat kamerový systém, vyhodnocovat a sledovat okolí budov.
- Obsluhovat telefonní ústřednu, popřípadě poskytovat informace
- Součinnost a komunikace s noční ostrahou Zoo Liberec (xxx)
- Součinnost s městskou policií Liberec (xxx)
- Vykonávat řádně a svědomitě službu na pracovišti, které nelze bez vystřídání opustit
- Na pracoviště se dostavit včas (minimálně 10 minut před započítáním směny) odpočatý, řádně ustrojený a upravený, důsledně si převzít pracoviště a seznámit se s případnými změnami a úkoly
- Reagovat na změny režimu ostrahy, navrhopvat zlepšení a zkvalitnění výkonu služby
- Řádně vést v rámci výkonu služby stanovené evidenční materiály
- Jednat vždy taktně, slušně, trpělivě a klidně, svým vystupováním a vzorným plněním úkolů přispívat k dobrému jménu a pověsti zákazníka

Konkrétní úkoly bezpečnostní služby

1. Obchůzková činnost bezpečnostní služby na objektu

1.1 Obchůzková činnost na objektu bude prováděna jedním pracovníkem a to:

- Pondělí - neděle v době od xxx do xxx, pochůzková činnost bude prováděna nepravidelně minimálně xxx x za směnu
- První pochůzka bude vykonána po celé budově do požadovaných pater, kdy budou uzamčeny hlavní vchody do budovy a další objednatelem určené dveře uvnitř budovy.
- Trasa a četnost obchůzek bude prováděna na základě požadavků objednatele a operativní situace
- V době obchůzky bude hlavní vchod uzavřen

1.2 Obchůzková činnost bude zaměřena na níže uvedené body:

- xxx

1.3 Z každé provedené pochůzky bude pracovníkem bezpečnostní služby proveden zápis včetně postupu a přijatých opatření v případě zjištění negativních skutečností či řešení osoby podezřelé z trestné či jiné ohrožující činnosti.

1.4 Kontrola výkonu pochůzkové činnosti je zajištěna:

- Noční kontrolou bdělosti PCO (pultem centrální ochrany AZFM)
- Namátkovou kontrolou prováděnou MO
- V případě nedostatků v obchůzce je požadováno vysvětlení a strážníci jsou okamžitě vyzváni k jejich nápravě

2. Řešení mimořádných událostí bezpečnostní službou

2.1 Avizované mimořádné události (hlášené výpadky proudu, výjimečné návštěvy či akce zákazníka apod.)

- Veškeré avizované mimořádné události budou s předstihem konzultovány v součinnosti zákazníka a vedení AZFM
- Dopředu bude zajištěn takový fyzický stav pracovníků bezpečnostní služby (včetně Technického zabezpečení) a způsob výkonu služby, aby mimořádná událost proběhla bez rušivých jevů a bez úhony na majetku zákazníka
- Po ukončení mimořádné události bude její průběh vyhodnocen MO bezpečnostní služby, který informuje vedení zákazníka

2.2 Neavizované mimořádné události (požár, ohrožení životního prostředí - únik olejů, PHM apod., únik vody, evakuace zaměstnanců apod.)

- V případě neavizované mimořádné události se pracovník bezpečnostní služby konající službu spojí s Městkou policií, Policií ČR, Hasičským záchranným sborem a informuje kontaktní osobu Kulturního centra Lidové sady a MO. Každá mimořádná událost bude řešena ihned a operativně dle jejího charakteru
- Následně bude mimořádná událost řešena ve spolupráci vedení zákazníka a vedení AZFM
- Po ukončení mimořádné události bude její průběh vyhodnocen vedením AZFM a vedením zákazníka, kde bude stanoven případný další postup bezpečnostní služby a případně preventivní opatření, aby se mimořádná událost neopakovala

3. Součinnost se zákazníkem

3.1 Pravidelně nebo kdykoliv v případě potřeby bude prováděna porada vedení AZFM a vedení zákazníka, jejímž předmětem bude:

- Vyhodnocení práce bezpečnostní služby za uplynulé období
- Prezentace návrhů obou stran v souvislosti se zkvalitněním střežení objektu
- Požadavky obou stran v souvislosti se střežením objektu
- Stížnosti obou stran v souvislosti se střežením objektu
- Řešení mimořádných či nadstandardních úkolů bezpečnostní službou apod.

3.2 Závěry z porad budou cestou vedení AZFM a vedení zákazníka zavedeny do praxe včetně dohledu nad jejich plněním.

4. Postup při zákroku a jednání s osobou, kterou omezujeme na osobní svobodě.

4.1 Zákrok a jednání s osobou musí probíhat v souladu s právním řádem ČR^v

- Zaměstnanec AZFM při zjevném útoku na svou osobu nebo na zaměstnance zákazníka může použít proti útočníkovi obranné prostředky - hmaty a chvaty sebeobrany a další přiměřené prostředky ve smyslu platných právních norem ČR - **použít pouze** v mezích zmocnění trestního zákona **nutná obrana § 13 a krajní nouze § 14**; nebo **omezit** osobní svobodu osoby, která byla přistižena při trestném činu nebo bezprostředně poté, na nezbytně nutnou dobu a ihned přivolat Policii ČR dle § 76 **trestního řádu**.
- Zaměstnanec AZFM **nesmí provádět** osobní prohlídky osob. Může provádět pouze kontrolu vnášených a vynášených věcí.

Závěrečná ustanovení

Jakékoliv změny nebo doplňky k těmto Směrnicím a další návrhy na změnu výkonu služby je třeba podat písemně a jsou platné teprve po jejich projednání se zákazníkem a schválení MO. Změny budou prováděny formou číslovaných dodatků k této směrnici.

Tyto Směrnice pro výkon strážní služby nabývají platnosti po podpisu obou smluvních stran.

V Liberci dne

MVDr. David NEJEDLO
ředitel

Martin Smolař
AZFM s.r.o.