**Příloha č. 2**

**Smlouvy o poskytování bezpečnostních služeb**

směrnice

SM-07-03-155

pro výkon ostrahy objektu Domova Slunovrat, Ostrava – Přívoz, příspěvková organizace

OBSAH

[1. Účel 3](#_Toc371409426)

[2. Rozsah platnosti 3](#_Toc371409427)

[3. TERMÍNY, ZKRATKY, DEFINICE 3](#_Toc371409428)

[4. Odpovědnosti a pravomoci 4](#_Toc371409429)

[5. předmět poskytování služeb 4](#_Toc371409430)

[6. Pracovní doba 4](#_Toc371409431)

[7. Povinnosti pracovníků ostrahy 4](#_Toc371409432)

[7.1 Převážně denní činnosti 4](#_Toc371409433)

[7.2 Převážně noční činnosti 5](#_Toc371409434)

[7.3 Další podmínky 6](#_Toc371409435)

[8. Pravidla recepční služby 6](#_Toc371409436)

[8.1 Práce vykonávaná pracovníky ostrahy v rámci recepce 6](#_Toc371409437)

[8.2 Činnost zakázána po dobu výkonu služby 7](#_Toc371409438)

[9. Pověřené osoby DS 7](#_Toc371409439)

[10. Dokumentace a evidence 7](#_Toc371409440)

[11. Zásady řešení mimořádných událostí 8](#_Toc371409441)

[12. Hlášení 8](#_Toc371409443)

[12.1 Hlášení úrazů a poranění 8](#_Toc371409444)

[13. související dokumenty a přílohy 9](#_Toc371409445)

#  Účel

Účelem této směrnice je stanovit okruh povinností zaměstnanců společnosti VKUS-BUSTAN s.r.o., při plnění úkolů souvisejících s ostrahou objektu a zajištěním provozu vrátnice.

#  Rozsah platnosti

Tato Směrnice v řízené podobě je závazná pro všechny pracovníky střediska 03026 společnosti VKUS-BUSTAN s.r.o. a pro pracovníky dalších pracovišť, které určuje příslušný rozdělovník.

#  TERMÍNY, ZKRATKY, DEFINICE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BUSTAN** | - | VKUS-BUSTAN s.r.o. |
| **DS** | - | Domov Slunovrat, Ostrava Přívoz, příspěvková organizace |
| **SM** | - | směrnice |
| **OM** | - | ostraha majetku |
| **ŘVS** | - | řád výkonu služby |
| **VŘ** | - | výstrojní řád |
| **PŘ** | - | pracovní řád |
| **KVS** | - | kniha výkonu služby |
| **MU** | - | mimořádná událost |
| **ŘÚO** | - | ředitel útvaru ostrahy |
| **MZ** | - | manažér zakázek |
| **S** | - | vrátný, hlídač (pracovník ostrahy) |
| **DPPC** | - | dohledové přijímací a poplachové centrum |
| **PZTS** | - | poplašný zabezpečovací a tísňový systém |
| **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 ostrahy majetku a osob.

**Mimořádná událost -** je pro účely této směrnice každá skutečnost, jev nebo stav a jejich změny, které mohou jakýmkoliv způsobem ohrozit zdraví a bezpečnost osob, majetek, způsobit škodu, nebo narušení střeženého objektu a ostatních prostorů objektu, únik plynu či vody, neoprávněné vniknutí cizí osoby, neoprávněný vjezd vozidla, požár apod.

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

#  Odpovědnosti a pravomoci

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost a úkoly** | **Funkce** |
| **S** | **MZ** | **ŘÚO** |
| Plnění povinností ostrahy | O | K | SCH |
| Oprávnění změny | - | O | SCH |
| Kontrolní činnost | - | O | SCH |

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

#  předmět poskytování služeb

 Předmětem poskytování služeb je komplexní zajištění ostrahy zařízení, recepčních a spojovatelských služeb DS včetně příslušného pozemku a svěřeného materiálu.

#  Pracovní doba

Pracovní doba na pracovišti je Smlouvou o poskytování bezpečnostních služeb přesněji dle přílohy č. 1 Specifikace časová a početní ve vztahu k plnění předmětu smlouvy, sjednána v nepřetržitém provozu 24 hod. denně, 7 dní v týdnu v tomto časovém rozsahu:

|  |  |
| --- | --- |
| **Směna** | **Rozsah** |
| **od** | **do** |
| Ranní směna | 06:00 hod. | 18:00 hod. |
| Noční směna | 18:00 hod. | 06:00 hod. |

Pracovníci S nastupují na směnu s předstihem minimálně 10 min. a směnu ukončují vždy přesně v daný čas nebo 5 min. po stanovém čase. Pracovník S, kterému končí směna, neopustí pracoviště, dokud osobně nepředá směnu svému nástupci a že tak nezůstane objekt bez ostrahy. Do kontrolního lístku značí S časy uvedené ve výše uvedené tabulce.

#  Povinnosti pracovníků ostrahy

##  Převážně denní činnosti

* Provádění vnější a vnitřní kontroly objektů a přičleněného areálu formou pochůzek se zaměřením na uzavření vstupů, vjezdů, oken, osvětlení, zajištění provozu a ostrahy vymezeného prostoru.
* Průběžná kontrola parkování osobních aut včetně zajištění přístupu zásobovacích vozidel, sanitek a vozidel požární ochrany.
* Zamezení neoprávněného vstupu, vniknutí do střeženého objektu, ověřování a kontrola totožnosti osob, zajištění jejich evidence v „knize návštěv“.
* Zápisy o každé pochůzce bude zaměstnanec ostrahy evidovat v „Knize výkonu služby“ s uvedením jména strážného, data a času pochůzky. Dále budou v KVS uvedeny i případné mimořádné události a závady zjištěné v zabezpečení střeženého objektu a případné podněty pro vylepšení.
* Střežení majetku organizace, zabránění jeho neoprávněné manipulaci mimo střežený prostor, zcizení, rozkrádání a podobně.
* Zajištění zpřístupnění areálu oprávněným osobám a nahlášení jejich vstupu příslušnému pracovníkovi DS.
* Zajištění výdeje a příjmu klíčů, jejich bezpečné uložení proti zneužití, zvláštní režim výdeje klíčů od skladovacích prostor apod. včetně záznamu.
* Provádění kontroly zavazadel, příručních tašek, zaměstnanců a osob v objektu, a podobně.
* Zajištění recepční, strážní a obsluhy telefonní ústředny v objektu (obsluha telefonního přístroje – příchozí hovory, odchozí hovory, přesněji bod č. 8
* V případě havárie v mimopracovní době provozního útvaru uzavření hlavních uzávěrů a zajištění poruchové služby, přesněji bod č. 11.
* V případě nepřítomnosti údržby odvoz a svoz kontejnerů na odpad v době nepřítomnosti pracovníků údržby DS ve dnech státem uznávaných státních svátků a to vždy kolem 7:00 hod.
* Obsluha a kontrola kamerového systému a obsluha a kontrola požární signalizace (EPS).
* Ve dnech pracovního volna, klidu a státem uznávaných státních svátků provádět kontrolu prostoru kuřárny jako prevenci proti prochladnutí nebo umrznutí klientů DS a to v periodě 1x za hodinu.

## Převážně noční činnosti

* Provádění pochůzek uvnitř areálu, kontrola uzamčení dveří (případně jejich uzamčení) včetně správnosti náhradních klíčů (hledisko požární ochrany), uzavírání oken, jejich zajištění, osvětlení, zapojení el. přístrojů a podobně. Obchůzková činnost provádějí pracovníci S po 16:00 hod. s následnou četností co 2 hodiny. Pravidelnou obchůzkovou činnost vykonávají pouze v rozsahu společných prostor budov a venkovní obchůzku provádějí v rozsahu vnitřního nádvoří DS. Obvod budovy monitorují pomocí obrazu kamerového systému (ne v době střídání směn). Ale provádějí se i venkovní obchůzky v souladu s dalšími body.
* Zamezení neoprávněného vstupu, vniknutí do střeženého objektu.
* Operativní zajištění úklidu před hlavním vchodem objektu (zimní období – noční sněžení, případný poryv větru, vichřice; v době nepřítomnosti údržby).
* Ochranu života a zdraví zaměstnanců, návštěvníků DS a uživatelů domova, a to zejména před napadením ze strany třetích osob.
* V době střídání směn to je okolo 18.00 hod. provede pracovník ostrahy, který nastupuje na noční směnu, první venkovní obchůzku objektu Domova Slunovrat a to tak, že projde po ulici Na Mlýnici, přes ulici Palackého a opět po ulici Na Mlýnici podél celého komplexu budov patřících k Domovu Slunovrat, přičemž se zaměří na stav mříží v oknech, uzavřenost a neporušenost oken a dveří.
* Druhou venkovní obchůzku se stejným zaměřením (po ulicích Na Mlýnici a Palackého), provede pracovník ostrahy, na noční směně, v době mezi 22.00 hod. až 23.00 hod. s tím, že před započetím obchůzky nahlásí telefonicky její začátek na DPPC společnosti VKUS-BUSTAN s.r.o. a sice na telefonním čísle 723800644. Rovněž ukončení obchůzky nahlásí na DPPC s tím, že v případě, že do 30 minut od zahájení obchůzky nenahlásí pracovník ostrahy ukončení této obchůzky, bude provedeno vyrozumění Obvodního oddělení Policie ČR v Ostrava – Přívoz na telefonním čísle 596 133 624, 974 725 751, 974 727 701, 974 727 709. Na tuto obchůzku si pracovník ostrahy vezme pouze klíč od budovy, klíč od vstupu k vrátnici a klíč od vrátnice.
* Poslední venkovní obchůzku, po ul. Na Mlýnici a Palackého, provede před nástupem na ranní směnu, to je okolo 06.00 hod. pracovník ostrahy, který nastupuje na ranní směnu.
* O všech takto provedených obchůzkách se provede záznam do knihy výkonu služby s časem započetí obchůzky a časem ukončení obchůzky, přičemž se zde vyznačí zjištěný výsledek obchůzky. V případě zjištění jakéhokoliv nedostatku či narušení objektu, toto hlásí pracovník ostrahy telefonicky na DPPC a kontaktní osobě Domova Slunovrat p. Stonavské a rovněž o tomto provede zápis do knihy výkonu služby.
* Provádět kontrolu prostoru kuřárny jako prevenci proti prochladnutí nebo umrznutí klientů DS a to v periodě 1x za hodinu.

## Další podmínky

* Součástí fyzické ostrahy je i součinnost s Hasičským záchranným sborem, Policií české republiky, Městskou policií Ostrava a Lékařskou záchrannou službou při mimořádných událostech v objektech a jeho přilehlém okolí.
* S musí být řádně ustrojen tak aby působil profesionálním dojmem.
* S udržuje prostory vrátnice v čistotě a předchází zbytečnému znečištění těchto prostor.

#  Pravidla recepční služby

* Klienti (uživatelé DS) musí mít umožněn volný příchod a odchod z objektu, některým lze odchod pouze nedoporučit a obrátit se na službu na pobytovém úseku
* Neoslovovat klienty (uživatele) jménem, ale paní, pane a používat příjmení (případně v jednání s klienty se řídit pokyny vedoucí útvaru sociálních služeb). Jednání s klienty musí být přizpůsobeno charakteru objektu DS. Dodržovat etický kodex DS se kterým jsou S seznámení a seznámení s tímto kodexem potvrdili podpisem.
* Zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se klientů (uživatelů).
* K případnému vyvážení jakéhokoliv materiálu z objektu je třeba souhlas ředitele domova nebo jeho zástupce. Souhlas musí být písemný.
* Pracovník recepční služby bere na vědomí, že se jedná o psychicky náročné práce, neboť ostraha je prováděna v objektu s klienty s chronickým duševním onemocněním, klienty se sníženou soběstačností, různým zdravotním postižením a je třeba jednat vždy klidně a zdvořile.

## Práce vykonávaná pracovníky ostrahy v rámci recepce

* Kontroluje pohyb lidí, aut a materiálu do objektů a z objektů DS.
* Vede knihu odchodů a příchodů klientů (uživatelů).
* Vyžaduje a kontroluje zápisy do knihy odchodů a příchodů návštěv. Návštěvní doba v letních měsících je 6,00 až 22,00 hodin, v zimních měsících 07,00- 21,00 hodin.
* Dohlíží na správnost označení příchodu a odchodu zaměstnanců na čtecím zařízení. Pokud čtecí zařízení nereaguje na otisk prstu, zaměstnanec provede zápis do knihy odchodů a příchodů zaměstnanců.
* Denně namátkově kontroluje příruční zavazadla zaměstnanců při odchodu ze zaměstnání.
* Uzamyká a otevírání vchodové dveře (uzamčeno v nočních hodinách) dle provozního řádu DS viz. externí dokumentace.
* Otevírání a zavírání vrat pomocí dálkového ovládání provádí za osobní kontroly z balkonu nebo ze dvora. Kontroluje, zda neodešli vraty klienti (uživatelé). Po dobu kontroly uzamkne recepci.
* Provádí spojování příchozích telefonních hovorů. Při přijetí telefonního hovoru se představí: Domov Slunovrat, vrátnice, prosím.
* Sledování dění snímaném kamerovým systémem na monitoru

## Činnost zakázána po dobu výkonu služby

Členům ostrahy objektu je zakázáno:

1. Spát v době výkonu služby.
2. Vzdalovat ze stanoviště v jiných případech než uvedených v této Směrnici.
3. Vykonávat souběžně s ostrahou objektu činnost pro jiné subjekty, která není specifikována ve Smlouvě o poskytování ochranných bezpečnostních služeb.
4. Vykonávat takovou činnost, které by odváděla pozornost strážného od výkonu střežení včetně sledování TV přijímače, soukromého videozáznamu apod.
5. Požívat před a ve službě alkohol, drogy a jiné omamné látky.
6. Umožnit vstup na stanoviště osobám, které nevykonávají ostrahu nebo neprovádí kontrolní činnost (viz. oprávnění ke kontrole strážní služby).
7. Provozovat obchodní a jiné aktivity, které nejsou specifikovány ve Smlouvě o poskytování ochranných bezpečnostních služeb nebo strážních pravidel.
8. Používat k výkonu ochrany bezpečnostní pomůcky, zbraně a jiné prostředky nad rámec Smlouvy o poskytování ochranných bezpečnostních služeb a této Směrnice, včetně soukromých. Nepovolené prostředky k ochraně nesmí mít strážný v době výkonu služby na stanovišti.
9. Porušovat stanovený způsob střežení objektu, zejména vstupní režim.
10. Využívat telefonní přístroje k jiným účelům než zajištění strážní služby a hlásné povinnosti.
11. Sdělovat informace o systému ostrahy objektu, instalovaných mechanických zábranných prostředcích, systémech technické ochrany a dalších důležitých zařízeních objektů všem osobám, které na objektu nevykonávají strážní službu nebo nejsou zmocněny pro provádění kontrolní činnosti.
12. Sdělovat komukoli včetně zaměstnanců firmy informace, které tvoří předmět obchodního tajemství nebo jsou chráněnými údaji objektu. Toto ustanovení se vztahuje rovněž na veškeré informace, které se strážný v průběhu ochrany objektů dozví a mohly by poškodit obchodní, bezpečnostní zájmy klienta nebo jeho dobré jméno.
13. Kopírovat nebo jiným způsobem neoprávněně rozšiřovat interní bezpečnostní dokumentaci včetně této Směrnice.

# Pověřené osoby DS

###  Představují seznam pověřených osob obsahující zaměstnance případně statutární zástupce DS. Pověřené osoby jsou oprávněny řešit s pracovníky ostrahy vzniklé provozní záležitosti, které se vychylují ze standardního provozu ostrahy objektu. Seznam pověřených osob je přílohou této SM.

#  Dokumentace a evidence

Dokumentace a evidence je tvořena dokumenty a záznamovými knihami.

* Kniha výkonu služby.
* Kniha příchodu a odchodu návštěv.
* Kniha klíčů.
* Závazné informace a požadavky na strážní službu ze strany DS.

#  Zásady řešení mimořádných událostí

 Mimořádnou událostí se především rozumí: násilné vniknutí do objektu, krádež, poškození, závady v zabezpečení majetku, požár, únik plynu, prasklé potrubí, živelná pohroma apod.

V případě:

* havárie vody, plynu, el. energie v mimopracovní době provozního úseku provede pracovník S vypnutí na hlavních uzávěrech a jističích a oznámí to vedoucímu provozního úseku (telefonicky).
* vnitřní poruchy na vodě, plynu, el. energii, kotelně volá vedoucího provozu.
* poruchy dodávky vody, plynu, el. energie volá na vyvěšená poruchová tel. čísla dodavatelů.
* poruchy výtahů mimo pracovní dobu provozní volá firmu KONE a.s. nebo Výtahy Bohumín s.r.o..
* uvíznutí osoby (uživatele) ve výtahu volá ihned firmu KONE oznámí uvíznutí ve výtahu a zjišťuje telefonicky stav uživatele, kterého informuje a uklidňuje,
* uvíznutí osoby (uživatele) v evakuačním výtahu volá firmu OTIS, pokud uživatel volal o pomoc již sám z výtahu, raději ověří, že informaci o uvíznutí ve výtahu firma již obdržela.
* Při poruše kamerového systému volat provozní nebo tech. pracovníka. Záznamy z kamer systému může vydat technický pracovník po písemném povolení ředitele.
* v případě poruchy kotelny pracovník volá ihned vedoucí provozního útvaru.
* v zimních měsících ve dnech pracovního volna a na noční směně zajistit odklizení sněhu před hlavním vstupem do domova a prostor od vrat k vnitřnímu vstupu do domova pro potřeby vjezdu a zaparkovaní složek IZS.

 V případě zjištění protiprávního jednání (krádež, vloupání) neznámé osoby na chráněný zájem předmětu této směrnice, a to i v případě zjištění pokusu o vloupání okamžitě na místo přivolat Policii ČR. Postupovat v souladu s ŘVS.

 V rámci možnosti za předpokladu, že nedojde o ohrožení zdraví, života chráněného zájmu této směrnice se pokusit zadržet osobu, která se dopustila protiprávního jednání (omezit jí na osobní svobodě) a to v souladu s ustanovením § 76 odst. 2 TŘ a předat ji okamžitě policejnímu orgánu Policie

#  Hlášení

## Hlášení úrazů a poranění

Vznik jakéhokoli úrazu nebo poranění je pracovník S povinen telefonicky nahlásit na pracoviště DPPC telefonní 723 800 644 a zároveň vedoucí provozu DS. Obsah hlášení musí obsahovat:

* příjmení a jméno pracovníka,
* pracoviště,
* rozsah zranění a poranění,
* zraněná část těla
* stručný popis, jak ke zranění došlo

#  související dokumenty a přílohy

* Externí dokumentace DS.
* Seznam pověřených osob DS.