

Sukladno čl. 40., 59. čl. 60. st. 2. Statuta Centra za socijalnu skrb Zagreb KLASA: 011-01/19-01/1, URBROJ: 534-100-02/01-19-6 od 01.07.2019. godine i Preporuci Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku KLASA: 035-04/19-08/1, URBROJ: 591-02/1/1-19-1 od 29.07.2019. godine, ravnatelj Centra za socijalnu skrb Zagreb, odnosi sljedeći

**PRAVILNIK O ORGANIZACIJSKIM MJERAMA I SIGURNOSNOJ PROCEDURI
PRI RADU SVAKOG ZAPOSLENIKA I ZAŠTITARSKE SLUŽBE, TE PRAVILA
PONAŠANJA STRANAKA I DRUGIH OSOBA KOJE DOLAZE U CENTAR ZA
SOCIJALNU SKRB**

Članak 1.

- 1) Ovim pravilnikom se uređuje:
 - Organizacijske mjere, sigurnosne procedure pri radu svakog zaposlenika i zaštitarske službe,
 - Usluge centralnog dojavnog sustava,
 - Obavljanje usluga intervencija,
 - Održavanje i servis tehničke zaštite,
 - Pravila ponašanja stranaka i drugih osoba koje dolaze u centar za socijalnu skrb.

Članak 2.

- 1) Zaštitar je dužan doći na adresu Centra/pojedine podružnice Centra gdje obavlja posao, najmanje 15 minuta prije početka rada Centra/podružnice Centra kojeg pri dolasku otključava, a Centar/podružnicu Centra napušta 15 minuta nakon završetka rada Centra/ podružnice Centra, odnosno kada izađe i posljednji radnik ili stranka te zaključava Centar/podružnicu Centra.
- 2) Ravnateljica Centra donosi Odluku radi davanja suglasnosti da zaštitari, odabrane pravne osobe koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite, posjeduju ključeve ulaznih vrata Centra/podružnice Centra i mogu ih nositi izvan službenih prostorija Centra/podružnice Centra.

Članaka 3.

- 1) Odabrana pravna osoba koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite dužna je pismeno obavijestiti predstojnika pojedine podružnice Centra i ravnatelja Centra o promjeni zaštitara (u slučajevima korištenja godišnjeg odmora zaštitara, privremene nesposobnosti za rad zaštitara ili nekog drugog razloga).

Članak 4.

- 1) Zaštitar mora vršiti kontrolu ulaska u štíćeni objekt i izlaska iz objekta na sljedeći način:
 - identifikacija osoba (uvidom u osobnu iskaznicu ili drugu javnu ispravu sa fotografijom, a iznimno, ako nema osobne identifikacijske isprave moguće je isključivo temeljem usmenog iskaza osobe čiji je identitet provjeren),
 - pregledati osobu s ručnim detektorom metala,
 - evidentirati osobu upisom u evidenciju dolazaka,

- telefonski najaviti stranku djelatniku centra za socijalnu skrb, koji će ju preuzeti i nakon obavljene službene radnje, stranku ponovno vratiti do zaštitara.

Članak 5.

- 1) Prema ekscesnim i nasilnim strankama koje ometaju normalno funkcioniranje rada Centra/podružnice Centra, zaštitari su dužni su poduzeti sljedeće:
 - identificirati stranku i zabraniti joj ulaz uštićeni objekt, a ako se osoba već nalazi u objektu, prije svega zaštititi sigurnost i dostojanstvo radnika Centra te primijeniti svoje Zakonom propisane ovlasti u sprečavanju protuzakonitih postupaka,
 - odmah obavijestiti odgovornu osobu Centra/podružnice Centra te dalje se prema toj stranci ponašati po odluci odgovorne osobe Centra/podružnice Centra uz poštivanje pozitivnih zakonskih propisa;
 - ukoliko se ispune zakonske pretpostavke, dakle, ako se radi o težim ekscesima i težim povredama zakona o tome odmah izvijestiti policiju i dalje se ponašati po zapovijedi policije.
- 2) U slučaju da stranke uštićeni objekt unose oružje, druga sredstva pogodna za napad ili druge predmete koje se u objekt ne smije unositi, zaštitar će takve predmete privremeno zadržati ili preuzeti o čemu će uredno izdati potvrdu i dalje se ponašati sukladno pravilima struke i zakonskih propisa.
- 3) Pri izlasku stranaka izštićenog objekta vrši vizualni, a po vlastitoj procjeni i detaljni pregled s ciljem sprečavanja otuđivanja imovine.

Članak 6.

- 1) Pri obavljanju tjelesne zaštite osoba i imovine prilikom održavanja susreta i druženja djece s roditeljem s kojim ne žive pod nadzorom službene osobe koju odredi centar za socijalnu skrb, zaštitari su dužni poduzeti sljedeće:
 - izvršiti pregled prisutnih osoba,
 - spriječiti ulaz ekscesnim i nasilnim osobama koje bi takvim nastupom ometale normalno funkcioniranje susreta i druženje, a ukoliko se osoba već nalazi u objektu, zaštititi sigurnost i dostojanstvo prisutnih dionika te primijeniti svoje Zakonom propisane ovlasti u sprečavanju protuzakonitih postupaka,
 - odmah obavijestiti odgovornu osobu Centra te se dalje prema toj stranci ponašati po odluci odgovorne osobe Centra uz poštivanje pozitivnih zakonskih propisa,
 - ukoliko se ispune zakonske pretpostavke, dakle, ako se radi o težim ekscesima i težim povredama zakona o tome odmah izvijestiti policiju i dalje se ponašati po zapovijedi policije.
- 2) U slučaju da stranke uštićeni objekt unose oružje, druga sredstva pogodna za napad ili druge predmete koje se u objekt na smije unositi, zaštitar će takve predmete privremeno zadržati ili preuzeti o čemu će uredno izdati potvrdu i dalje se ponašati sukladno pravilima struke.
- 3) Pri izlasku stranaka izštićenog objekta vrši vizualni, a po vlastitoj procjeni i detaljni pregled s ciljem sprečavanja otuđenja imovine.

Članak 7.

- 1) Posebne upute za rad zaštitara moraju biti dostupne zaštitarima i istaknute na vidnim mjestima šticećenih objekata.

USLUGE CENTRALNOG DOJAVNOG SUSTAVA (CDS-a)

Članak 8.

- 1) Odabrana pravna osoba koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite, obvezuje se obavljati i poslove centralnog dojavnog sustava (CDS-a), odnosno poslove 24-satnog nadzora i praćenja rada sustava tehničke zaštite koji je instaliran na šticećenim objektima (prostorima) Centra.
- 2) Predmetni poslovi vršit će se putem dojavnog centra koji je instaliran u poslovnom prostoru odabrane pravne osobe koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite.
- 3) Centar se obvezuje, odabranoj pravna osoba koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite, dostaviti popis odgovornih i kontakt osoba koje su zadužene za kontakte s dojavnim centrom odabrane pravne osobe koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite. te koje su ovlaštene davati i primati informacije koje se odnose na tehničku zaštitu šticećenih objekata.
- 4) Za navedene osobe potrebno je navesti broj telefona (privatnih kućnih ili mobilnih).
- 5) O svim promjenama popisa odgovornih i kontakt osoba Centar će pravodobno pismeno obavještavati odabranu pravnu osobu koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite (poštom, izravnom dostavom, putem telefaksa ili na drugi odgovarajući način).

OBAVLJANJE USLUGA INTERVENCIJA

Članak 9.

- 1) U slučaju primitka alarmnih poruka od sustava tehničke zaštite instaliranog na objektu Centra, odabrana pravna osoba koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite se obvezuje izvršiti odmah odnosno u najkraćem mogućem roku intervenciju te utvrditi postoje li znakovi provale na fasadnim i drugim otvorima šticećenih prostora.
- 2) Zaštitari (interventna ekipa) prilikom dolaska na objekt dužni su izvršiti detaljan obilazak svih vanjskih dijelova šticećenog objekta (gdje god je to moguće) kako bi sa sigurnošću mogli uočiti eventualna stanja i pojave koji ugrožavaju sigurnost objekta.
- 3) U slučaju vidljivih znakova provale interventna ekipa obavještava dežurnog dispečera u dojavnom centru pravna osoba koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite i osigurava objekt i materijalne dokaze provale, a dežurni dispečer poziva dostupnu odgovornu osobu po redosljedu s popisa Centra i obavještava nadležnu policijsku postaju u Zagrebu, te s istima koordinira daljnji interventni postupak.
- 4) Po okončanju postupka intervencije iz stavka 3. ovog članka pravna osoba koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite se obvezuje Centru u roku tri dana dostaviti pisano izvješće o događaju i izvršenoj intervenciji.

- 5) Interventnoj ekipi ulazak u objekt dozvoljen je samo uz odobrenje odgovorne osobe Centra.
- 6) U slučaju da dispečerski centar, odabrane pravne osobe koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite, primi alarmnu poruku tipa "penic" dežurni dispečer treba proslijediti dobivenu poruku policiji na telefon 192, uputiti interventnu ekipu na objekt, te pokušati uspostaviti telefonsku vezu s objektom i odgovornom osobom.
- 7) U slučaju da se ne može ostvariti kontakt niti sa jednom odgovornom osobom u smislu vođenja interventnih radnji, funkciju odgovorne osobe preuzima dežurni dispečer u dojavnom centru pravne osobe koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite.
- 8) O svakom prijemu alarmne poruke i izvršenoj intervenciji dežurni dispečer u dojavnom centru sastavlja zapisnik, a ovlaštena osoba pravne osoba koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite se obvezuje do isteka sljedećeg radnog dana obavijestiti odgovornu osobu Centra, te istima, a po zajedničkoj procjeni i dogovoru dostaviti pisano izvješće u roku ne dužem od tri dana po izvršenoj intervenciji.

ODRŽAVANJE I SERVIS TEHNIČKE ZAŠTITE

Članak 10.

- 1) Održavanje i servis sustava tehničke zaštite ugrađenih na objektima Centra uključuje:
 - vizualni pregled svih instaliranih elemenata,
 - otklanjanje manjih nedostataka,
 - uključivanje i testiranje elemenata sustava protuprovale,
 - testiranje zvučnog alarma,
 - mjerenje ispravnosti, otklanjanje prepreka i ostalih uočenih nepravilnosti na sustavu,
 - otklanjanje nedostataka na oznakama sustava, zamjena baterija, programiranje uređaja,
 - izrada projektne dokumentacije,
 - te druge poslove prema važećem Pravilniku o uvjetima i načinu provedbe tehničke zaštite.
- 2) Održavanje i servis tehničke zaštite, pravna osoba koja ima odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite, izvršit će najmanje jednom u godini dana, odnosno prema potrebi, gdje je primjenjivo.

PRAVILA PONAŠANJA STRANAKA I DRUGIH OSOBA KOJE DOLAZE U CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB

Članak 11.

- 1) Stranke s pozivom primaju se u urede u vrijeme navedeno u pozivu.
- 2) Stranke i druge osobe koje dolaze u centar za socijalnu skrb radi informacija o pravima i uslugama iz sustava socijalne skrbi, kao i stranke/korisnici koji već ostvaruju prava i usluge iz sustava socijalne skrbi primaju se u uredovno vrijeme za rad sa strankama istaknuto na ulaznim vratima centra za socijalnu skrb.

- 3) Stranke i druge osobe koje dolaze u centar za socijalnu skrb, za vrijeme boravka u centru za socijalnu skrb dužni su se ponašati tako da ne ometaju redoviti rad centra za socijalnu skrb, dužni su biti odjeveni na prikladan način i ne dovode u pitanje dostojanstvo službe i ugled centra za socijalnu skrb.
- 4) Stranke i druge osobe koje dolaze u centar za socijalnu skrb ne smiju dolaziti pod utjecajem alkohola, droga ili drugih opijata.
- 5) Za vrijeme davanja izjave kod djelatnika centra za socijalnu skrb, mobilni telefoni moraju biti isključeni. Stranke mogu razgovore preko mobilnih telefona obavljati isključivo na hodnicima centra za socijalnu skrb.
- 6) Stranke, njihovi punomoćnici i druge osobe koje dolaze (prvi put) nepozvane u centar za socijalnu skrb radi traženja informacija, dobivanja službenih potvrda i slično primaju se u prijemni ured i pisarnicu sve radne dane od ponedjeljka do petka od 08,00 do 15,00 sati, osim u vrijeme pauze od 11,30 do 12,00 sati.
- 7) Izvan uredovnog vremena u centar za socijalnu skrb mogu ući samo one stranke koje imaju poziv, a stranke i druge osobe koje dolaze u centar za socijalnu skrb, a nemaju poziv, mogu ući nakon prethodne evidencije podataka i uz odobrenje osobe kojoj dolaze.
- 8) Nepoštivanje ovih Pravila od strane stranaka i drugih osoba koje dolaze u centar za socijalnu skrb predstavlja povredu u smislu odredba Zakona o prekršajima protiv javnog reda i mira (NN 5/90, 30/90, 47/90, 29/94).

Članak 12.

- 1) Posebne upute s pravilima ponašanja stranaka i drugih osoba koje dolaze u centar za socijalnu skrb moraju biti dostupne i istaknute na vidnim mjestima štíćenih objekata.

Članak 13.

- 2) Sva pitanja koja nisu uređena ovim Pravilnikom, primjenjuju se odredbe Zakona o privatnoj zaštiti i Pravilnik o uvjetima i načinu provedbe tjelesne zaštite.

Članak 14.

- 1) Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave na Oglasnoj ploči Centra.

KLASA:011-01/19-01/4

URBROJ:534-100-02-14-19-2

Pravilnik stupio na snagu 30. kolovca 2019. godine

RAVNATELJICA:
Tatjana Brozić Perić, dipl. pravnica

CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB
ZAGREB
Eugena Kumičića, 5
Zagreb