

**OPIS CZYNNOŚCI I ODPOWIEDZIALNOŚCI
W ZAKRESIE USŁUG OCHRONIARSKICH I USŁUG PORTIERSKICH
W OBIEKTACH MIEJSKIEGO CENTRUM USŁUG SOCJALNYCH WE WROCAWIU (MCUS)**

Dom Pomocy Społecznej (DPS) przy ul. Karmelkowej 25, 52-433 Wrocław, tel. 71 3645317.

Obsługa portierni, ochrona osób i mienia będzie się odbywać w sposób ciągły (całodobowo), przez wszystkie dni robocze, niedziele i święta oraz ustawowo wolne od pracy. Czynności w ramach obsługi portierni oraz ochrony osób i mienia będą wykonywane przez osoby z kadry wykonawcy, wg opracowanego harmonogramu przez wykonawcę i dostarczeniu go Kierownikowi Działu Administracyjnego.

I. Zadania ogólne

1. Ochrona wewnątrz obiektu:

1) kontrola ruchu osobowego:

a) ze zwróceniem szczególnej uwagi na:

- osoby wchodzące z zewnątrz do obiektu;
- osoby zachowujące się w sposób nienaturalny, mogące powodować zagrożenie bezpieczeństwa osób przebywających w DPS oraz stanu bezpieczeństwa przeciwpożarowego i technicznego obiektu;
- przedmioty niewiadomego pochodzenia;

b) ze zwróceniem szczególnej uwagi na wychodzących mieszkańców, tzn. na ich zachowanie, ubiór, stan zdrowia itp. Osoby z kadry wykonawcy są zobowiązane do współpracy z dyżurującym personelem bezpośredniej opieki mieszkańca, głównie w czasie nieobecności kadry kierowniczej, a zwłaszcza informowaniu dyżurującego personelu o wychodzących mieszkańcach, którzy budzą wątpliwości co do możliwości opuszczania obiektu;

2) **kontrola ruchu materiałowego** przykładowo materiałów i przedmiotów o widocznych gabarytach: stołów, krzesel, sztalug, tablic informacyjnych, wystaw, elementów wystroju, sprzętu multimedialnego, gaśnic, sprzętu gospodarczego, itp., których wyniesienie z obiektu wymaga stosownej adnotacji w Rejestrze Raportów dla ochrony obiektu, dokonanej przez upoważnionego pracownika Zamawiającego, a także innych przedmiotów, materiałów i surowców, które stanowią mienie MCUS i mieszkańców. Niedopuszczanie do wnoszenia na teren DPS-u materiałów niebezpiecznych, materiałów i towarów przeznaczonych do sprzedaży lub rozpowszechniania;

3) **kierowanie interesantów** do: pracowników Zamawiającego, organizatorów spotkań, imprez, wydarzeń itp., odbywających się w obiekcie, posiadających pisemne upoważnienie Zamawiającego do ich organizowania i przebywania na terenie obiektu, stałych użytkowników obiektu nie będących pracownikami Zamawiającego, ale posiadających jego pisemne upoważnienie do przebywania na terenie obiektu;

4) **kierowanie gości/uczestników** na organizowane spotkania, imprezy i wydarzenia itp. w obiekcie przez Zamawiającego, lub osoby pisemnie przez niego upoważnione do miejsc na terenie Obiektu, gdzie te spotkania, imprezy i wydarzenia się odbywają;

5) **kierowanie kontrahentów zamawiającego** do osób i miejsc, zgodnie z dyspozycjami wydanymi przez Zamawiającego.

2. **Monitorowanie terenu wewnątrz i wokół obiektów**, położonych na terenie nieruchomości poprzez obserwację monitorów z zapisami z kamer zewnętrznych i wewnętrznych oraz poprzez dokonywanie obchodów terenu wokół obiektów DPS, celem ochrony przed rabunkiem, zagrożeniem wybuchu, pożarem, napadem, kradzieżą (włamaniem), dewastacją (w tym także ochrony mienia znajdującego się w obiektach DPS przed próbami dewastacji, uszkodzeniami bądź ich kradzieżą).

3. **Obsługa centrali telefonicznej**, polegająca na odbieraniu telefonów oraz łączeniu telefonów przychodzących z numerami wewnętrznymi na terenie DPS. Obsługa centrali telefonicznej powinna przebiegać sprawnie, tzn. powinna polegać na sprawnym posługiwaniu się listą numerów wewnętrznych przekazaną przez Kierownika Działu Administracyjnego DPS oraz znajomością charakteru pracy poszczególnych działów.

4. Prowadzenie ewidencji rozmów prywatnych przeprowadzonych na portierni przez mieszkańców i pracowników MCUS.
5. Umiejętna obsługa centrali ppoż. i odpowiednie reagowanie na sygnały centrali ppoż. (w tym np. podjęcie czynności sprawdzających rzeczywiste powstanie pożaru, ręczne odwołanie alarmu poprzez wprowadzenie odpowiedniego kodu do centrali ppoż.);
6. **Podejmowanie działań w razie wystąpienia sytuacji nadzwyczajnych** (napad, włamanie, kradzież, pożar, awarie, itp.), poprzez wezwanie odpowiednich służb (np.: Policja, Pogotowie, Straż Pożarna), powiadomienie Dyrektora Zamawiającego lub osoby przez niego wskazanej, podjęcie innych niezbędnych działań dla zabezpieczenia osób i mienia adekwatnych do powstałej sytuacji.
7. **Prowadzenie dokumentacji zmiany.**
8. **Zabezpieczenie powierzonego mienia i dokumentacji.**
9. Osoby z kadry wykonawcy wykonujące czynności z zakresu obsługi portierni oraz ochrony osób i mienia podlegają bezpośrednio wykonawcy i od niego otrzymują polecenia.
10. Zamawiający może wydawać dyspozycje osobom z kadry wykonawcy wykonującym czynności z zakresu obsługi portierni oraz ochrony osób i mienia, z pominięciem wykonawcy, jeżeli polecenia te mieszczą się w przedmiocie umowy, nie kolidują z przepisami prawa oraz nie wpływają ujemnie na stan bezpieczeństwa w ochranianym obiekcie.

II. Zadania szczegółowe

1. Sprawdzanie stanu zabezpieczenia obiektu.
2. Dokonywanie obchodów budynku:
 - 1) w dni robocze od 6:00 do 16:00 co trzy godziny, w godzinach od 16:00 do 6:00 co najmniej co dwie godziny;
 - 2) w soboty, niedziele i święta co najmniej co dwie godziny;
3. Obchody budynków nie powinny trwać dłużej jak 15 minut.
4. Obchody budynków połączone są ze sprawdzaniem zamknięcia drzwi i okien, gaszenia świateł, zakręcania urządzeń wodnych, itp. - po opuszczeniu obiektu przez pracowników Zamawiającego oraz innych użytkowników upoważnionych przez Zamawiającego do przebywania na terenie obiektów.
5. Sprawdzanie stanu ogrodzenia i bramy wjazdowej oraz oświetlenia zewnętrznego wokół obiektu.
6. Pisemne zgłaszanie Kierownikowi Działu Administracyjnego DPS wszelkich braków lub naruszeń odnośnie stanu zabezpieczenia mienia w ochranianych obiektach.
7. Wydawanie i przyjmowanie kluczy do pomieszczeń, prowadzenie ich ewidencji oraz ochrona dostępu do kluczy. Kontrola stanu ilościowego kluczy po zakończeniu pracy. Bieżące zgłaszanie Kierownikowi Działu Administracyjnego ewentualnego faktu zagubienia kluczy.
8. Ustalanie uprawnień do przebywania w chronionym obiekcie oraz w miarę potrzeby wezwania odpowiednich służb, celem wylegitymowania osób oraz ustalenia ich tożsamości.
9. Sprawowanie kontroli nad przestrzeganiem przez użytkowników obiektu przepisów wewnętrznych, szczególnie w zakresie bezpieczeństwa pożarowego.
10. Wzywianie osób do opuszczenia obiektów w przypadku stwierdzenia braku uprawnień do przebywania na terenie chronionego obiektu albo stwierdzenia zakłócania porządku.
11. Ujęcie osób stwarzających w sposób bezpośredni zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzkiego, a także dla chronionego mienia, w celu niezwłocznego oddania tych osób Policji oraz ustalenia ich tożsamości.
12. Stosowanie środków ochrony, w sytuacjach tego wymagających tj. w stanie wyższej konieczności, obrony koniecznej oraz zatrzymania przestępcy na gorącym uczynku, z poszanowaniem przepisów prawa i zasady ekwiwalentności środka ochrony do istniejącego zagrożenia.
13. Niezwłoczne powiadamianie w przypadku zaistnienia takiej potrzeby kierownika odpowiedniej komórki organizacyjnej DPS lub dyżurującego pracownika, a następnie na ich polecenie Policję, Pogotowie, Straż Pożarną.
14. Świadczenie drobnej pomocy:
 - 1) pracownikom organizującym imprezy w sposób niezakłócający wykonywanie służby podstawowej;
 - 2) organizatorom lub gościom przy przenoszeniu drobnych sprzętów (również w terenie przyległym);

- 3) osobom starszym lub niepełnosprawnym w przemieszczaniu się po korytarzu lub schodach wejściowych.
15. Wykonywanie drobnych prac porządkowych na terenie zewnętrznych ciągów komunikacyjnych np. zamiatanie, odśnieżanie, posypywanie piaskiem oblodzenia, usuwanie pozostawionych śmieci, opróżnianie kubłów na śmieci (szczegółowy zakres prac po uzgodnieniu z Kierownikiem Działu Administracyjnego).
16. Utrzymanie porządku w portierni i pomieszczeniach sanitarnych przylegających do portierni.
17. Dokumentowanie wszystkich zdarzeń w Rejestrze Raportów.

III. Pozostałe postanowienia dotyczące zasad wykonywania usług

Wymagania wobec osoby z kadry wykonawcy wykonującej czynności z zakresu obsługi portierni oraz ochrony osób i mienia:

1. Osoba z kadry wykonawcy wykonująca czynności z zakresu obsługi portierni oraz ochrony osób i mienia powinna:
 - 1) być odpowiednio przeszkolona w zakresie wykonywanych usług;
 - 2) przestrzegać przepisów: BHP, ochrony ppoż. oraz ochrony tajemnicy państwowej i służbowej;
 - 3) posiadać aktualne orzeczenie lekarskie umożliwiające wykonanie czynności z zakresu obsługi portierni oraz ochrony osób i mienia;
 - 4) być ubezpieczona;
 - 5) pełnić służbę w ciemnym, jednolitym i estetycznym umundurowaniu służbowym, umożliwiającym identyfikację pracownika oraz zatrudniającej go firmy (umundurowanie powinno posiadać oznaczenie nazwy wykonawcy oraz powinno być odpowiednio dostosowane do każdej pory roku).
2. Osoba z kadry wykonawcy wykonująca czynności z zakresu obsługi portierni oraz ochrony osób i mienia zobowiązana jest do:
 - 1) zachowywania się w sposób: uczciwy, rzetelny, zgodny z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami;
 - 2) punktualności;
 - 3) dyskrecji;
 - 4) nie komentowania decyzji przełożonych;
 - 5) dbania o higienę osobistą, dbania o czystość umundurowania i schludność swojego wyglądu; kulturalnego witania wchodzących i żegnania wychodzących;
 - 6) kulturalnego witania wchodzących i żegnania wychodzących;
 - 7) odbierania telefonów z podaniem nazwy instytucji oraz placówki Zamawiającego, w której osoba z kadry wykonawcy pełni obowiązki portierskie;
 - 8) uprzejmości i grzeczności wobec rozmówców;
 - 9) posiadania telefonu komórkowego, który zapewni mu Wykonawca, przeznaczonego do zawiadamiania w nagłych przypadkach odpowiednie służby (np. Policji, Straży Pożarnej, Pogotowia Ratunkowego, Pogotowia Energetycznego) oraz Dyrektora Zamawiającego lub osoby przez niego wskazanej;
 - 10) noszenia imiennego identyfikatora z własnym zdjęciem (wpiętego w klapę marynarki), który zapewni wykonawca;
 - 11) znajomości topografii chronionego obiektu, tj. rozkładu pomieszczeń, dróg ewakuacyjnych oraz szczegółowe zapoznanie się z instrukcją ppoż.;
 - 12) znajomości rozmieszczenia i umiejętności obsługi głównych wyłączników prądu, instalacji przeciwpożarowych, zaworów wodnych i centralnego ogrzewania i w razie konieczności podejmowania natychmiast niezbędnych działań;
 - 13) bezwzględnego przestrzegania przepisów wewnętrznych obowiązujących w ochranianym obiekcie, a zwłaszcza planu ewakuacji osób i mienia, instrukcji gospodarowania kluczami, instrukcji bezpieczeństwa pożarowego oraz instrukcji systemu alarmowego w obiekcie.
 - 14) przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych (RODO) oraz ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r., poz. 1000 z późn. zm) w zakresie wykonywanych obowiązków.