INCLUSIVE OMNIBUS

Digital classroom for diverse workforce

КВАЛИТЕТНА РАБОТНА СИЛА

СЕОПФАТЕН ПРИРАЧНИК ЗА ИНКЛУЗИВНИ ПРАКТИКИ ЗА ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ ВО ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

IV

Funded by the Erasmus + Programme of the European Union

2022 - 2024

ИНКЛУЗИВЕН ОМНИБУС

Дигитална училница за различна работна сила

Оградување од одговорност

Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Содржината на оваа веб-локација и проектните документи/публикации ги одразуваат гледиштата и се единствена одговорност на нејзините автори и на никаков начин не може да се смета дека ги одразуваат гледиштата на Националната агенција и Европската комисија. Комисијата не може да биде одговорна за каква било употреба на информациите содржани во неа.

СОДРЖИНА

ПРЕДГОВОР 4

ТЕРМИНОЛОГИЈА И ДЕФИНИЦИЈА 7

ПОГЛАВЈЕ 1 10

- Вовед 13

ПОГЛАВЈЕ 2 15

- Зошто квалитетот е важен за купувачот ?

ПОГЛАВЈЕ 3 20

- Добри практики за услуги за приватно обезбедување

ПОГЛАВЈЕ 4 24

- Европска Легислатива за јавни набавки на Услуги за приватно обезбедување

ПОГЛАВЈЕ 5 28

- Дефинирање на критериуми за квалитет на приватно обезбедување

РАБОТНИЦИ ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ 30

РЕАЛИЗАЦИЈА НА ДОГОВОРОТ 36

АКТИВНОСТИ КОИ ПРОИЗЛЕГУВААТ ОД ДОГОВОРОТ 39

СТРУКТУРА НА ДОГОВОРОТ 44

КОМПАНИЈА ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ 48

INCLUSIVE OMNIBUS
DIGITAL CLASSROOM FOR DIVERSE WORKFORCE

ПРЕДГОВОР

Овој прирачник е подготвен во рамки на проектот „Инклузивен омнибус-дигитална училница за различна работна сила" којшто се реализира како стратешко партнерство за образование на возрасни, поддржан од програмата Еразмус + на Европската Унија. Проектот е финансиран со грант од Националната агенција за европски образовни програми и мобилност доделен на Комората на Република Северна Македонија за приватно обезбедување, а се реализира во партнерство со организации за приватно обезбедување од Словенија, Србија и Романија.

Основа за изработка на овој прирачник е Прирачникот „Купување квалитетни услуги за приватно обезбедување" изработен од Европската Конфедерација за приватно обезбедување (КОЕС) и UNI-Europa, кој става акцент на придобивките од изборот на квалитетни компании за приватно обезбедување.

Оттука, овој прирачник објаснува зошто е важен квалитетот на приватното обезбедување, нуди аргументи зошто услугите за приватно обезбедување треба да се базираат на најдобрата вредност, а не единствено на најниска цена, го демонстрира клучното значење на дефинирањето, идентификувањето, потрагата и изборот на најдобрата вредност на услугите за приватно обезбедување.

Во таа смисла, квалитет, односно најдобра вредност значи дека купувачот добива најмногу/најдобро според избраните

параметри, највредната рамнотежа и најоптималната комбинација помеѓу цената и квалитетот, при тоа добивајќи ја најголемата придобивка според дефинираните потреби и критериуми.

Ова е особено важно во секторот приватно обезбедување и има специфична природа затоа што е поврзано со гарантирање на безбедноста на граѓаните и клиентите, заради што овој сектор треба да биде одделен од другите сектори. Затоа, пристапот на дефинирање на квалитет, односно најдобра вредност е од значителна важност за приватното обезбедување и треба да биде приоритетен за регулаторот, вршителите на приватно обезбедување и клиентите/корисниците на услуги.

Од практичен аспект, овој прирачник е лесен за употреба, поглавјата се самостојни. Првото поглавје се фокусира на основните цели на прирачникот, како да се користи и основа за креирање. Во второто поглавје е појаснето зошто квалитетот е важен за купувачот, кои се придобивките од изборот на квалитетен вршител на приватно обезбедување и ризиците од прифаќање единствено на најниската цена на услугата приватно обезбедување. Поглавјето 3 нуди насоки за она што КОЕС и УНИ-Европа го сметаат за добра тендерска практика, имено што треба, што не треба да се прави при (јавна) набавка на услуги за приватно обезбедување. Понатаму, во поглавје 4, прирачникот ја објаснува регулативата на ЕУ за јавни набавки во однос на услугите за приватно обезбедување. Регулативата на ЕУ главно важи за јавни набавувачи со седиште во ЕУ или во земјите кандидатки, сепак овој прирачник служи како показател и на добра пракса за сите други набавувачи, односно вршители

на приватно обезбедување. Поглавјето 5 е клучно за прикажување на критериумите за квалитет на приватно обезбедување во однос на критериумите за квалитет на работниците, активностите коишто произлегуваат од договорот, оперативното управување, како и самата компанијата што врши приватно обезбедување.

ТЕРМИНОЛОГИЈА И ДЕФИНИЦИЈА

Резервен план: Алтернативен план што може да се искористи, доколку од определена причина не може да се примени оригиналниот план (пр. оперативниот план или распоредот).

Понудувач: Компанија којашто врши приватно обезбедување во вид на давање услуги.

Купувач: Договорен орган што сака да набави/купи услуги за приватно обезбедување.

Оперативен план: Дава детален преглед како ќе се врши приватното обезбедување.

Оценка на следење на перформансите (исто и за КПП-клучни показатели за перформансите): вклучува следење и анализа на постигнатите резултати, кои се во согласност со оперативните барања за приватно обезбедување, а вклучува и повратни информации од клиенти, работници за приватно обезбедување во однос на извршените работните обврски, а ги вклучува и потребните компетенции.

Компанија за приватно обезбедување: Според дефиницијата на CEN стандардот, компанија која обезбедува услуги за приватно обезбедување. Во овој прирачник, поимот се користи во иста смисла и со поимот економски оператор, термин што се користи во законодавството и стандардите. Но сепак, во определен контекст во смисол на квалитет се однесува и на вршител на приватно обезбедување за сопствени потреби.

Услуги за приватно обезбедување: Можат да бидат, но не е ограничено следниве услуги: работник за приватно обезбедувачка служба – контрола на влез/излез, проверка на безбедноста на аеродроми, вооружени припадници на обезбедувањето/работници за приватно обезбедување, обезбедување на влез, обезбедување на локација, работници за приватно обезбедување во продавници/трговски центри; мобилна патрола на одредена област или локација; одговор при знаци на тревога - алармни уреди, центар за следење и интервенирање при знаци на тревога, оператор на центарот за следење и интервенирање при знаци на тревога, одговор при знак на тревога, службеник за одговор при знак на тревога; чување на резервни клучеви - чување на клучеви и магацини на клучеви; обезбедување на настани - контрола на толпа, надзорник за контрола на толпа, раководен одбор за контролирање на толпа; обезбедување на врати и надзорник; лична заштита/бодигард; услуги за одржување на јавен ред и мир – патролирање во град, обезбедување на превоз итн.

Структура на отчетност: Хиерархија на раководството во компанијата

Распоредување: Распоредувањето е дел од оперативниот план и претставува распоред на работењето на работници за приватно обезбедувањете на локацијата, за секој ден, недела или месец. Тоа е неопходно за секојдневното работење и прави рамнотежа помеѓу потребите на вработените и барањата кои произлегуваат од договорот. Ова е важно затоа што предолгото работно време може да доведе до несреќни случаи и нарушување на безбедноста. Распоредот има значајна

општествена импликација за работници за приватно обезбедувањете и токму затоа е пресудно да постои одредено ниво на предвидливост, континуитет, како и процес на ревизија на прифатениот распоред.

Надзорник на процесот на контрола: Член на персоналот одговорен за контрола/надгледување и евидентирање на определени аспекти во рамките на вршењето приватно обезбедување.

Работник за приватно обезбедување: Лице кое е во работен однос во фирма за приватно обезбедување, кое има Лиценца за приватно обезбедување и легитимација за приватно обезбедување.

Стандардна оперативни процедури за работа: Воспоставени или пропишани методи кои треба да се следат при извршувањето на определени активности во определени ситуации.

План за обука: Воспоставен интерно во компанијата, каде е наведено каква обука ќе се организира за кои врботени, кој ќе ја реализира, каде и кога таа ќе се спроведе, како и нејзините структурни компоненти. Документот треба да биде доволно флексибилен за да може да се менува соодветно

INCLUSIVE OMNIBUS
DIGITAL CLASSROOM FOR DIVERSE WORKFORCE

ПОГЛАВЈЕ 1

Овој прирачник е изготвен за потребите на купувачите на услуги за приватни услуги, како јавни компании, така и приватни правни лица, со седиште во и надвор од ЕУ. Целта на овој прирачник е да се понудат насоки за избор на квалитетна компанија за приватно обезбедување. Комбинацијата на квалитетот и цената е пресудна за изборот на услуги за приватно обезбедување, па затоа клучната цела на овој прирачник е да понуди цврсти аргументи за избор на квалитет и да даде препораки и примери како да се купат квалитетни услуги за приватно обезбедување.

Основни цели на Прирачникот

Со овој прирачник се фокусира вниманието кон дефинирање, идентификување, и изборот на квалитет односно најдобра вредност на приватно обезбедување. Крајната цел е да се укаже дека приватното обезбедување претставува најдобра вредност која вклучува општи критериуми за квалитет.

Дефинирање најдобра вредност

Најдобра вредност значи највредна рамнотежа и најоптималната комбинација помеѓу трошокот и квалитетот, при тоа добивајќи најголема придобивка според предвидените потреби и критериуми. Вредноста ги вклучува и социјалните аспекти.

Определување на квалитет во секторот приватно обезбедување

Секторот приватно обезбедување е многу специфичен затоа што се однесува на вршење јавни овластувања за гарантирање на безбедноста на граѓаните и клиентите. Поради наведеното, квалитетот е од исклучителна важност за услугите за приватно обезбедување и како таков треба да биде приоритетен за купувачите на ваквите услуги. Поглавје 5 од овој прирачник нуди опширен опис на тоа што претставува квалитетот во секторот на услуги за приватно обезбедување.

Основа за креирање на овој Прирачник

Овој прирачник е базиран на Прирачникот „Купување квалитетни услуги за приватно обезбедување", изготвен од Европската Конфедерација на служби за обезбедување (КОЕС) и УНИ-Европа. КОЕС ја застапува стопанската дејност на услуги за приватно обезбедување застапува 60,000 компании за услуги на приватно обезбедување кои имаат вработено приближно 2.2 милиони работници за приватно обезбедување.

Услугите за приватно обезбедување како стопанска дејност во Европа имаат годишен обрт од околу 65 милијарди евра. УНИ-Европа, која е дел од UNI Global Union, застапува повеќе од 20 милиони работници од преку 900 синдикати во најбрзорастечкиот сектор во светот. Првата верзија на прирачникот „Купување квалитни услуги за приватно

обезбедување" била иницирана од Меморандумот за разбирање помеѓу КОЕС и УНИ-Европа (поранешно Euro-FIET) потпишан на 10 јуни 1999 во Берлин. Врз основа на заедничко истражување во 1999, е утврдено дека мнозинството од државните органи во тој период ангажирале услуги за приватно обезбедување единствено врз основа на цената. Затоа, тој заеднички прирачник првично бил создаден да им помогне и насочи државните органи во тендерските процеси од нивниот сектор. Во 2016 год е изработена втората верзија на прирачникот надградена со најновите случувања во процесот на јавни набавки и во секторот.

ВОВЕД

Првичниот прирачник „Купување квалитни услуги за приватно обезбедување", изготвен од КОЕС и УНИ-Европа бил наменет исклучиво за јавните тендери во 1999 година. Сепак, во новиот милениум станува јасно дека овој прирачник е пошироко многу корисен. Во таа смисла, водечките начела на овој прирачник можат да ги применуваат сите потенцијални купувачи на услуги на приватно обезбедување (јавни и приватни клиенти) во и надвор од Европската Унија, но и правните лица коишто вршат приватно обезбедување за сопствени потреби во однос на дефинирање на квалитетот. Стопанската дејност која се бави со услуги за приватно обезбедување не нуди разлика во квалитет во зависниот од тоа дали клиентот е приватен или јавен. Напротив, квалитетот мора да биде на највисоко ниво за сите понудени услуги за приватно обезбедување затоа што станува збор за безбедноста на граѓаните и клиентите. Затоа, секој купувач кој е заинтересиран да купи услуги за приватно обезбедување не треба да го менува својот процес на дефинирање најдобра вредност, прибирање на понуди, потрага по потенцијален изведувач и избор на вистинскиот изведувач пред да го потпише договорот.

Последните децении услугите за приватно обезбедување стануваа сè поприсутни во секојдневниот живот на луѓето, па сега може да се видат работници за приватно обезбедување во станбени и комерцијални објекти, бизнис центри, во трговски центри, на стадиони, настани, итн. Ваквите промени укажуваат на зголемената улога која компаниите за приватно обезбедување ја имаат во гарантирањето на безбедноста на

граѓаните и спречување на криминалот. Понатаму, покрај јавните клиенти, оваа стопанска дејност нуди услуги и на сè поголем број приватни клиенти. Дел од овие клиенти се аеродроми, метроа и железнички станици, нуклеарни централи, значајни инфраструктурни капацитети, транспортни центри, транспортни станици и зони, болници, национални владини агенции и институции (на пр. центри за барање азил, универзитети) итн. Исто така, компаниите за приватно обезбедување сè повеќе склучуваат договори или службено соработуваат со полицијата и другите јавни и приватни засегнати страни кои се занимаваат со гарантирање на приватно обезбедување, со цел да им помагаат при вршењето на работни задачи.

ПОГЛАВЈЕ 2

ЗОШТО Е ВАЖЕН КВАЛИТЕТОТ НА ПРИВАТНОТО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ?

Ова Поглавје објаснува зошто е важен квалитетот на приватната безбедност и воедно нуди преглед на придобивките од изборот на квалитетна компанија за приватно обезбедување. Поглавјето ги наведува ризиците на кои е изложен клиентот доколку избере компанија за приватно обезбедување со низок квалитет, кое нешто честопати е еквивалентно на избирање на пондувачот со најниска цена.

Сè почеста е и појавата на користење услуги за приватно обезбедување, во и надвор од Европската Унија, за поголем број на безбедносни прашања меѓу кои и заштита на производи, средства, процеси, настани и се разбира, граѓани. Евидентна е појавата на делегирање на поранешни функции од приватната или јавната служба за безбедност на компании за приватно обезбедување, кои не вклучуваат само безбедносни задачи за лични потреби туку и сè почесто, вклучуваат голем број на деликатни безбедносни задачи поврзани со јавното здравје и безбедноста.

Зголемувањето на конкурентското прибирање понуди, заедно со намалувањето на буџетот за јавни набавки наметнува дека цената платена за услугите да биде основен појдовен критериум. Ова има значително влијание на работните услови

и плати во секторот приватно обезбедување, инфраструктурата на компаниите и финално на квалитетот на понудените услуги за приватно обезбедување. Јасно е дека постои загриженост кај европските социјални партнери кои ги застапуваат работниците за приватно обезбедување (која се засили во годините на економската и финансиска криза), дека принципот на ангажирање на понудувачот со најниска цена води до постепено намалување на стандардите за квалитет. Искуството на членовите на КОЕС и УНИ-Европа укажува дека во повеќето европски држави постои сѐ поголем притисок за намалување на цената во тендерскиот процес при избор на понудувачот на услуги за приватно обезбедување. Ова претставува голем ризик особено кога компаниите за приватно обезбедување сѐ повеќе преземаат и/или помагаат при извршување на чувствителни безбедносни функции, преземени од јавната безбедносна служба и од нив се бара да бидат поспецијализирани и да го зголемат квалитетот.

Потребно е да се укаже дека купувачите на услуги за приватно обезбедување треба да внимаваат на ризиците од изборот на најниската цена на услугите за приватно обезбедување во контекст на безбедноста на самата компанија, на начинот на кој ја ценат својата средина, нивната слика во јавноста и потенцијални, дополнителните судски трошоци кои може да настанат поради услуги со низок квалитет. Кога купувачот се стреми да добие висок квалитет, сите добиваат – кога квалитетните услуги за приватно обезбедување гарантираат безбедност, работата е полесна за сите. Важно е да се напомене дека купувачите не секогаш сакаат најниската цена, но се приморани да го прават тоа поради постојното национално

законодавство. Таков е случајот со некои од националните законски рамки во Европската Унија.

„ Работник за приватно обезбедување

може правилно да реагира на безбедносен инцидент,

само ако е соодветно обучен?"

Компаниите и институциите што нарачуваат услуги за безбедност од специјализирани фирми, го прават тоа под претпоставка дека овие фирми го поседуваат потребното знаење и експертиза да ги обезбедуваат ваквите услуги доследно и под најисплатливи економски услови. Во секој случај, ова не значи дека компаниите за услуги за приватно обезбедување автоматски се способни да ги обезбедат бараните услуги по најниска цена. Напротив, зголемените одговорности кои ги преземаат или им се наметнуваат на компаниите за приватно обезбедување побаруваат огромни вложувања за работници за приватно обезбедување, опрема, алати и постапки.

Добро платениот и мотивиран работник за приватно обезбедување е „лицето на компанијата", првиот контакт со објектот/клиентот. Квалитетните работници за приватно обезбедување правилно си ги извршуваат работните задачи и ги спречуваат или намалуваат штетите предизвикани од криминалци, несреќи, пожари итн. Како резултат на ова, може да дојде до намалување на трошоците на клиентите.

Квалитетните работници за приватно обезбедување се способни подобро да комуницираат со гости и други личности, дури и на странски јазици. Понатаму, квалитетните работници за приватно обезбедување имаат способност да ракуваат и со техничка опрема. Како резултат на ова, купувачот ќе ги оствари целите, во смисла на постигнување на потребното ниво на безбедност преку ангажирање на надворешен безбедносен кадар. Ова пак доведува до добра репутација и враќање на инвестираните средства заедно со обезбедување еднакви услови и фер конкуренција. Во исто време, доколку купувачот не инвестира во купување на квалитетни услуги за приватно обезбедување, ангажираните работници за приватно обезбедување можат да бидат недоволно обучени.

Понатаму, услугите за приватно обезбедување со ниска цена подразбираат дека работници за приватно обезбедувањете не се соодветно платени и можат да одлучат да не дојдат на работа што во крајна инстанца ќе се одрази врз клиентот.

Со цел да ја понудат најниската цена, некои од компаниите за приватно обезбедување избегнуваат плаќање на даноци и социјални давачки. Изборот на понудувач со најниска цена може да резултира со предвремено раскинување на договорот, затоа што трошоците за извршувањето на оригиналниот договор можат да станат неодржливи за компаниите за приватно обезбедување.

Понатаму, доколку се избере фирма со низок квалитет, ќе се допринесе за нелојална конкуренција на пазарот. Имено, со цел да ги обезбедат услуги по најниски цени, понудувачите користат непријавени работници за приватно обезбедување или

вработуваат кадри без при тоа да се придржуваат до релевантните закони. Исто така, за да ги намалат трошоците, компаниите за приватно обезбедување одлучуваат да прикажат „фантомски" работници за приватно обезбедување. Ова значи нудење услуга со персонал чиј број е помал од оној наведен во договорот, како и трошоците за плати и општествените трошоци се намалуваат преку вработување на работна сила на определено време и со скратено работно време. Најниската цена може да укажува и на непочитување на законот за приватно обезбедување, односно работа без лиценца и легитимација за приватно обезбедување.

ПОГЛАВЈЕ 3

ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА (ЈАВНА) НАБАВКА НА УСЛУГИ ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

Ова Поглавје претставува добри практики за јавна набавка за купувачите на услуги за приватно обезбедување издвоени од КОЕС и УНИ-Европа.

Со цел да се понуди дополнителна помош на купувачите при дефинирањето, барањето и изборот на компании за услуги за приватно обезбедување што имаат најдобра вредност, ова поглавје дава преглед на тоа какви треба да бидат добрите практики за јавна набавка на приватно обезбедување. Пред да се навлезе во детали за препорачани практики за јавни набавки, следниве постапки за тендерски процес се важни за да може купувачот да си ја оствари крајната цел, па во таа смисла добрите процедури за тендерскиот процес ги содржат следниве чекори:

- дефинирање на квалитет и добра вредност, според потребите на купувачот;
- избор на критериуми за квалитет според потребите на купувачот;
- примена на избраните критериуми за квалитет во тендерскиот процес, за да се избере квалитетна компанија за услуги за приватно обезбедување.

Доделување на тендери според најдобриот однос помеѓу квалитет и цена

Иако цената е важен елемент, се препорачува на купувачите да го бараат највисокиот квалитет врз основа на крајните цели и поставените резултати. Со избирање на квалитетни услуги, купувачите можат да бидат сигурни дека работници за приватно обезбедување се соодветно обучени, знаат како да ја користат соодветната опрема, ќе доаѓаат навремено на работа, ќе бидат мотивирани, ќе имаат смисла за лојалност и гордост, што е од особена важност во оваа дејност. Земјите воведуваат мерки за да се осигура усогласеноста со колективните договори на компаниите за приватно обезбедување во процесите на јавни набавки кои ги вклучуваат државните органи во ЕУ и државните органи на земјите-кандидати. Ова може да биде случај и во другите земји кои ги имаат регулирано со закон јавните набавки на државните органи. Крајната понуда треба да ги опфати првичните параметри за квалитет. Првичното значење кое купувачите му го припишуваат на квалитетот треба да се следи низ текот на целиот процес и треба да се одрази врз крајниот резултат, на пр.доделување на тендери на компании за приватно обезбедување. Минималниот праг на критериумите за квалитет треба да се побара пред доделувањето на тендерот, со цел да се гарантира потребниот квалитет на провајдерот. Искуството покажува дека понекогаш понудувачите на кои им се доделил тендерот немаат капацитет да ги задоволат

условите на кои се заснова доделувањето на тендерот, поради користење на непријавена работна сила. Препорака е купувачите да направат проверка/контрола/ревизија на избраниот понудувач пред и по доделувањето на тендерот. Ревизијата подразбира проверка дали понудувачите ги исполнуваат условите, ја имаат потребната инфраструктура,

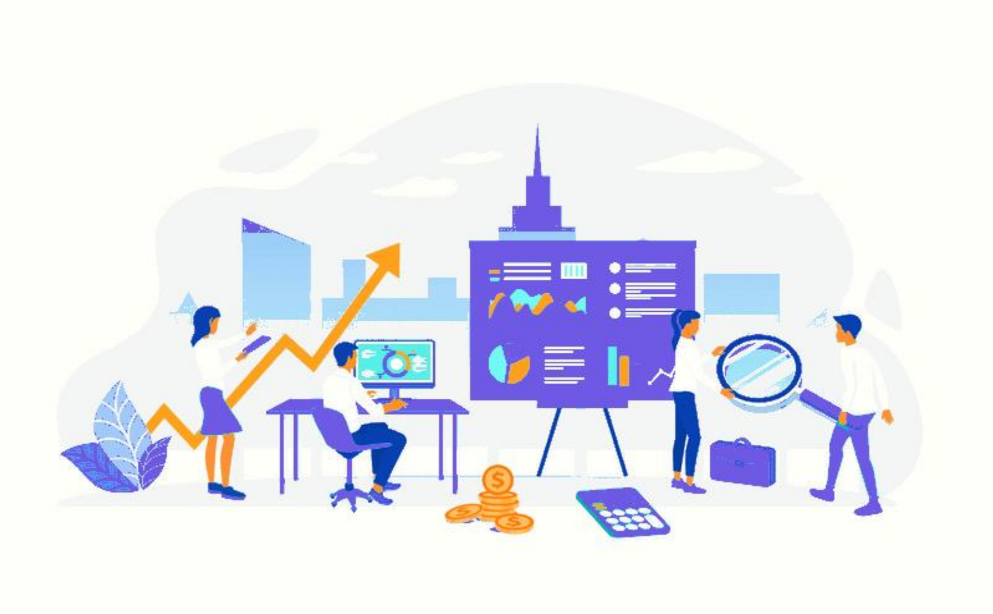
целосно се придржуваат до релевантните закони, ги почитуваат колективните договори, плаќаат даноци и социјална заштита, ги исполнуваат техничките спецификации итн. Ваквите проверки/контроли можат да се извршат на податоците достапни во релевантните државни органи, синдикати, полициски станици, надворешни ревизори итн. Понатаму, процесот на ревизија станува уште поважен, кога купувачите вклучуваат комплицирани услови, па постои ризик за непридржување до правните постапки.

Поради природата на дејноста/услугата, важно е компаниите за приватно обезбедување да се третираат како партнери при утврдувањето на вистинското решение за релевантните цели, наместо да се бара понудувач со најниска цена.

Користењето на анекс на договор се прифаќа од аспект на зголемување и прилагодување на продуктивноста и вклучување на социјалните критериуми во јавната набавка. Во овој случај, купувачите можат да побараат од потенцијалните понудувачи да доставaт анекси, кои можат да бидат општествено одговорни или да содржат иновативни и конкурентни решенија. Тоа значи дека купувачот треба да постави минимален сет на технички спецификации за услугите кои сака да ги купи, кои ќе важат и за првата понуда и за нејзините варијанти.
Конкурентниот дијалог помага при квалитативната евалуација на понудувачите. На овој начин, по дијалогот со заинтересираните понудувачи, купувачите можат да побараат од нив да ги поднесат нивните конечни понуди врз основа на решенијата постигнати за време на дијалогот. Ваквата постапка овозможува да се избере најдобриот однос помеѓу квалитет-

цена и претставува добра практика за купување на квалитетни услуги за приватно обезбедување. Во законот на ЕУ за јавна набавка вклучени се елементи за тоа како треба да се дизајнира конкурентниот дијалог.

При набавка на услуги за приватно обезбедување да се избегнуваат следните работи: не треба да се прифаќаат невообичаено ниски цени; не треба да се пропишуваат комплицирани услови (барања); не треба да се ставаат фиксни цени за целото времетраење на договорот; не треба да се прифаќа електронско наддавање; не треба да се прави нов повик за јавни набавки или да се преговара откако ќе се понудат цените.



ПОГЛАВЈЕ 4

ЕВРОПСКА РЕГУЛАТИВА ЗА ЈАВНИ НАБАВКИ НА УСЛУГИ ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

Европската Унија има развиено законска рамка за јавни набавки, а главниот правен инструмент е Директивата на Европскиот Парламент и Советот од 26 февруари 2014 за јавна набавка и укинувањето на Директива 2004/18/CE, OJEU L 28.3.2014, која ги утврдува правилата за јавна набавка во Европската Унија. Правилата вклучуваат видови на постапки, изземање, избор и поставување на критериуми до кои јавните купувачи („договорни органи") треба да се придржуваат. Сепак, законската рамка на ЕУ не ги уредува тендерите на јавните купувачи. Тие имаат слобода да изберат критериуми кои според нив одговараат на потребите на договорот. КОЕС и УНИ-Европа ги поттикнува приватните купувачи да се инспирираат од законската рамка на ЕУ и да ја имаат предвид во текот на тендерските постапки. Воедно, КОЕС и УНИ-Европа ги советуваат земјите кои не се дел од ЕУ без разлика дали станува збор за јавни или приватни тендери да ја користат и да се инспирираат од европската регулатива. Крајно, земјите кои се кандидати за членство на ЕУ мораат, како дел преговорите, да се приближат или да ја имплементираат законската рамка на ЕУ. Затоа, Правилата на ЕУ за јавни набавки се важни за земјите-кандидати и ќе станат дел од нивното националното законодавство.

Правилата на ЕУ обврзуваат понудувачите да се придржуваат до применливите обврски од доменот на еколошкото, социјалното и трудовото право пропишани од правото на ЕУ, националното законодавство и колективните договори или пак од меѓународни одредби од одредено еколошко, социјално и трудово право. Ова е задолжителна обврска и кога станува збор за подизведувач, каде што услугите на подизведувачот мора да бидат во согласност со гореспоменатите законски рамки и колективни договори.

Примери за добра тендерска документација

Органот за доделување на тендери како критериум за избор на услуги за приватно обезбедување треба да предвиди план за обука со кој се оценуваат компетенциите и професионалните квалификации на понудувачот. Купувачот треба да бара од понудувачот да достави детали за обуката на лицата кои ќе ги извршуваат активностите кои произлегуваат од договорот. Понатаму, треба да се доставаат и детали за наставната методологија, местото на обуката, содржината и практичните вежби, времетраењето на курсевите и квалификациите на обучувачите. Понудувачите мораат, како дел од нивната понуда, формално да се заложат дека ќе ги спроведат овие обуки за лицата што ќе ги извршуваат активностите кои произлегуваат од договорот и дека ќе вклучат детален календар за обуките. Календарот треба да го вклучи бројот на часови за обука и бројот на вработени што ќе посетуваат обука на назначениот датум.

Понатаму, потребна е и дополнителен критериум за избор со кој ќе се гарантира квалитетот на услугите за приватно

обезбедување. Програмата може да ги вклучува следниве елементи: Систем за проверка и контрола на квалитетот на услугите, сертификати за квалитетот на услугите за кои се спроведува јавната набавка; план за лојалност на вработените со кој се гарантира дека кадарот е стабилен и мотивиран; анкета за задоволството на вработените; резервен персонал во случај на отсуство на дел од кадарот; внатрешни и надворешни ревизии/контрола на квалитет на услугите; имплементација на закони за заштита на податоци. Можат да се земат предвид и други елементи, како што се: Употреба на алати за контрола на квалитет; утврдени показатели за контрола на квалитет; критериуми за избор на кадар; CV од средното ниво на менаџмент; статистика за контролата на квалитет; зачестеноста на контролата на квалитет итн.

ПРИМЕР-МОДЕЛ ЗА ТЕНДЕРСКА ПОСТАПКА ВО ТРИ ФАЗИ

Фаза 1 – КРИТЕРИУМИ ЗА ИСКЛУЧУВАЊЕ

Во овој дел, купувачите ќе користат одредени критериуми за да ги исклучат од тендерскиот процес некои од компаниите за услуги за приватно обезбедување. Ваквите критериуми ќе бидат различни за јавните и приватните купувачи, но и двете ќе се користат како филтер за исклучување на компании.

Ако се користат на правилен начин, во оваа фаза некои од компаниите за услуги за приватно обезбедување со низок квалитет автоматски ќе бидат исклучени.

ФАЗА 2 – КРИТЕРИУМИ ЗА ИЗБОР

Во оваа фаза, купувачите ја бираат компанијата за услуги за приватно обезбедување со најдобра вредност, која ќе им ги исполни поставените цели и потреби. Купувачите ќе користат различни критериуми за избор на она што тие подразбираат под компанијата најдобра вредност.

Важен елемент во критериумите за избор е фокусот на изборот на квалитетна компанија за услуги за приватно обезбедување.

ФАЗА 3 – КРИТЕРИУМИ ЗА ДОДЕЛУВАЊЕ НА ТЕНДЕРИ

Во текот на оваа фаза, изборот на понудувачи се оценува во однос на критериумите за доделување на тендери и услови утврдени во тендерските спецификации

ПОГЛАВЈЕ 5

ДЕФИНИРАЊЕ НА КРИТЕРИУМИ ЗА КВАЛИТЕТ НА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

Целта на ова Поглавје е да ги идентификува критериумите за квалитет на приватното обезбедување во однос на работниците за приватно обезбедување, активностите кои произлегуваат од реализација на договорот, оперативниот менаџмент, договорната инфраструктура и самата компанија.

Квалитетот на услугите за приватно обезбедување зависат од неколку клучни фактори. Пред се, способностите, вештините и мотивацијата на работници за приватно обезбедувањете се важни фактори, но воедно и администрацијата која не е во непосреден контакт со клиентите мора да обезбеди соодветно ниво на поддршка со која ќе им овозможат на работници за приватно обезбедувањете да се фокусираат на своите работни задачи и овластувања. Слична важност има и инфраструктурата на техничките, оперативните и човечките ресурси која им е достапна на работници за приватно обезбедувањете. Во исто време, за клиентите, но и за државата, многу важен е менаџерскиот тим на компанијата за приватно обезбедување, како за задоволството на корисникот на услугата, така и за членовите на заедницата.

Оттука, критериумите за квалитет можат да се применат за пет различни аспекти од договорот:

☐РАБОТНИЦИ ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

☐РЕАЛИЗАЦИЈА НА ДОГОВОРОТ

☐АКТИВНОСТИ КОИ ПРОИЗЛЕГУВААТ ОД ДОГОВОРОТ

☐СТРУКТУРА НА ДОГОВОРОТ

☐КОМПАНИЈА ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

Треба да се нагласи дека купувачите првенствено треба јасно да ги препознаат критериумите за кавалитет, јасно да образложат за кого се однесуваат и да ги дизајнираат на транспарентен и недискриминирачки начин.

РАБОТНИЦИ ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

Квалитетните понудувачи треба да имаат подготвена документација за процесот на идентификација, избор и вработување на кадри. Постапката за идентификација, избор и вработување во рамките на една компанија за приватно обезбедување треба да се спроведе од страна на специјализиран и соодветно обучен кадар. Со ова се гарантира дека кадрите за приватно обезбедување ги исполнуваат законски пропишаните услови и стандардите во дејноста, компанијата, клиентите итн. Во определени земји проверката на минатото и карактерот на оперативниот персонал е задолжителна според закон, па во таа смисла е потребно истото да е предвидено во постапката за вработување. Одредени европски стандарди за воздухопловна и аеродромска безбедност нудат добри примери за елементите кои треба да ги вклучува формална и пропишана постапка за вработување.

Друг показател за квалитетна компанија за приватно обезбедување се социјалните аспекти поврзани со вработувањето, како што се: вработување на млади, родова еднаквост, политики на диверзитет за интеграција на маргинализирани групи, како што се етничките или верските малцинства итн.

Во повеќето европски земји се бара задолжителна основна обука, која е дизајнирана за да му овозможи на секој поединец кој сака да работи како работник за приватно обезбедување да се стекне со минималното ниво на знаења и вештини. Сепак, работниците за приватно обезбедување треба да минат низ сеопфатна основна обука без разлика дали тоа го пропишува

законот, а се во насока на зголемен квалитет во вршење на работата. Ова треба да биде јасно наведено во интерни политики и планови за дополнителна обука односно во документите за критериумите за квалитет. Како дел од критериумите за квалитет, треба да се предвидат дополнителни, специјализирани обуки и обуки за повторување.

Компанијата треба да обрати должно внимание за креирање на центри за обука за стекнување и/или надоградување на вештините и квалификациите на кадарот во надворешни професионални тренинг центри, да имплементира филозофија за професионален развој и инвестирање во кадар, наставен план за обуката, распоред / или модули. Истражувањата покажуваат дека работници за приватно обезбедување кои минуваат низ постојана обука покажуваат поголема мотивација и посветеност за работата. Програмите за обука треба да бидат поврзани и со јасна структура за раст во кариерата во компанијата за приватно обезбедување, која овозможува вертикално и хоризонтално напредување. Ова е показател и за повисоки нивоа на мотивација и како резултат на тоа, подобар квалитет на услугата.

Друг клучен елемент за квалитет на работниците за приватно обезбедување е искуството на кадарот кој е назначен да ги извршува активностите. Особено кога се работи за деликатни услуги за приватно обезбедување (пр. критична инфраструктура) се препорачува кадарот за приватно обезбедување да има претходно искуство во работење во слични околности. На одредени локации од висок ризик може да се побара кратка биографија за сите од оперативниот персонал за приватно обезбедување што е назначен на

конкретниот објект. Во други случаи, можат да бидат доволни и информации колку години во просек назначениот кадар за приватно обезбедување работи во дејноста и извршува слични задачи.

Доколку работниците за приватно обезбедувањете работеле или биле дел од програма за размена на информации со државните органи (на пр. полиција, спасувачки служби и сл.) се смета дека тоа е показател дека работници за приватно обезбедување имаат големо искуство во соработување со властите.

Обично постои поврзаност помеѓу транспарентен и јасен систем на плати и вработувањето на искусен кадар за приватно обезбедување. Ако понудувачот може да прикаже фер и транспарентен систем на плати, поголема е веројатноста кадарот да биде мотивиран и задоволен со нивната работа, што на крајот би се одразило и со подобро извршување на работните задачи.

Квалитетниот економски оператор треба да поттикнува развој на професионална кариера, инвестиција во обуките и вежби на вработените. Понудувачите со голем број на работници за приватно обезбедување треба особено да имаат воспоставен систем на жалби, предлози и повратни информации, што може да се постигне со назначување на претставник кој ќе биде одговорен за собирање и пренесување на жалбите на работници за приватно обезбедувањете на менаџментот. Некои компании можат да имаат назначено и лице одговорно за родова еднаквост, кое е во директна врска со менаџментот на компанијата. Компаниите треба јасно да покажат дека ги

почитуваат колективните договори и националниот закон за работни односи. Тоа треба да се направи со прикажување на сертификат издаден од надлежните органи. Доколку не постојат колективни договори, распоредот на должности може да послужи како показател за работните часови и времетраењето на смените. Квалитетниот економски оператор треба да може јасно да прикаже граѓанско одговорно однесување за сите свои вработени, како и на менаџерскиот тим на компанијата која е задолжена конкретно за оние активности што ги бара купувачот. Ова мора да вклучува и ракување со опрема и оружје, доколку е тоа потребно.

КРИТЕРИУМИ ЗА КВАЛИТЕТ ЗА РАБОТНИЦИТЕ ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

Вработување и проверка на минатото	*Дали се врши проверка на минатото и карактерот на работниците за приватно обезбедување? Дали постои закон кој бара од работници за приватно обезбедување и од раководниот кадар да минат низ проверка на нивното минато од страна на надлежните органи?* *Дали работници за приватно обезбедување ги избира посебен, стручен кадар?* *Дали при вработувањето се земаат предвид социјалните аспекти (на пр. родова еднаквост/ вработување на младите?)*

Вештини и способности 	*Дали компанијата за приватно обезбедување овозможува основна обука?* *Дали компанијата за приватно обезбедување обезбедува дополнителни обуки и вежби, специјализирани обуки (на пр. контрола на толпа, К9 обука, прва помош итн?), обуки за потсетување/обнова на претходно наученото?* *Дали компанијата за приватно обезбедување има сопствен кадар-обучувачи и сопствен центар за обука? Постојат ли наставни планови и модули за обука?* *Дали се бараат/поттикнуваат и други вештини (на пр. познавање на странски јазик, технички вештини?)* *На кој начин можностите за кариера за работници за приватно обезбедување се поврзани со понудената обука?* *Дали е јасно наведено во тендерот дека кадарот треба да прикаже доказ за потенцијално потребни дополнителни вештини (на пр. познавање на странски јазик)?*

	Како понудувачот го прикажува потребното ниво на искуство? *Дали понудувачот или неговите работници за приватно обезбедување имаат учествувано заедно со властите во некаква програма за размена на информации?*
Работни односи, вработување	*Дали понудувачот прикажува сертификат доделен од надлежните органи, кој докажува дека се почитуваат колективните договори / националните закони за работни односи и социјални прописи?* *Постои ли јасен и транспарентен систем на плати?* *Дали понудувачот има систем за поплаки, повратни информации и предлози?* *Дали понудувачот прикажува јасни докази за граѓанско одговорно однесување за своите работници за приватно обезбедување?*

РЕАЛИЗАЦИЈА НА ДОГОВОРОТ

Кога го доделуваат тендерот за услуги за приватно обезбедување, купувачите главно сакаат да го сведат на минимум надгледувањето на услугите и токму затоа е пресуден начинот на кој се менаџира со провајдерот за услуги за приватно обезбедување. Раководниот тим ја надгледува правната усогласеност на компанијата и од таа причина од исклучителна важност е раководниот тим да биде искусен и професионален. Раководниот тим на понудувачот треба да прикаже уредни финансиски извештаи, на пример да нема огромни долгови. Купувачот треба да биде убеден дека сите членови од раководство на провајдерот на услуги за приватно обезбедување ги поседуваат потребните вештини, за да може да биде сигурен дека правилно со раководи со сите аспекти на компанијата и особено оние кои се дел од договорот. Во тој поглед, јасното разграничување помеѓу кадарот одговорен за реализацијата на договорот и кадарот одговорен за активностите кои произлегуваат од договорот укажува на добро организирана хиерархија. Искуството на раководниот тим во бизнис администрацијата и раководството со компании мора да се докаже од страна на понудувачот, па затоа треба да се ангажира компанија која има професионално раководство и професионален однос со клиентите. Затоа купувачот како критериум за квалитет може да наведе каков било доказ за искуство во раководни активности во слични околности и/или неакадемска обука низ која минал раководниот тим. Деонтолошкиот кодекс на однесување на раководниот тим се одразува на етичкиот пристап кон услугите кои ги нуди целата

INCLUSIVE OMNIBUS
DIGITAL CLASSROOM FOR DIVERSE WORKFORCE

компанија. Секој знак од етичкиот пристап на раководниот тим на компанијата може да се постави како критериуми за квалитет. Во врска со конкретната реализација на договорот, купувачите треба да се договорат за стандардите за комуникација помеѓу понудувачот и купувачот, на пример кое е лицето за контакт за купувачот во компанијата за услуги за приватно обезбедување. Доколку во договорот се наведени одредени услуги за поддршка и одговор при итни случаи, купувачот треба да праша како поконкретно раководниот тим ќе го спроведе тоа. Распоредот за должности може да биде показател за кадарот за поддршка и одговор при итни случаи.

Ефективните служби за поддршка во седиштето на компаниите за приватно обезбедување гарантираат непречена реализација на договорот. Службите за поддршка за приватната безбедност вклучуваат кадар кој ги извршува административните обврски во компанијата за приватно обезбедување, како што се фактурирање, резервен кадар, управување со човечки ресурси, продажби и маркетинг персонал.

КРИТРИУМИ ЗА КВАЛИТЕТ ЗА РЕАЛИЗАЦИЈАТА НА ДОГОВОРОТ

Раководен тим	*Дали раководството на компанијата прикажува доказ за уредни финансиски извештаи (пр. долг или отворени спорови со фискалните власти)?* *Дали раководството ги поседува потребните вештини за реализација на договорот? Какви квалификации и искуство можат да се прикажат?* *Дали има кодекс на однесување за раководниот тим?* *Дали се јасно утврдени стандардите за комуникација помеѓу понудувачот и купувачот?* *Јасно ли е кој од раководниот тим ќе биде одговорен за комуникацијата за времетраењето на договорот?*
Поддршка	*Дали понудувачот има служби за поддршка? На пр. Фактурирање, ЧР, персонал за продажба и маркетинг*

АКТИВНОСТИ КОИ ПРОИЗЛЕГУВААТ ОД ДОГОВОРОТ

Компанијата за приватно обезбедување треба јасно да утврди кој е одговорен за реализацијата на договорот на конкретната локација и воедно одговорно лице за сите оперативни прашања. Ова лице-член на персоналот обично е раководител на местото на кое се извршуваат активностите и е задолжен да гарантира дека услугите секојдневно се обезбедуваат и да ги надгледува сите активности. Овој раководител ја надгледува реализацијата на оперативниот план и особено треба да посветува внимание на процедурите кои се дел од планот, за да може да одговори во случај на непредвидени околности. Раководителот од компанијата треба да ги знае условите од договорот и оперативниот план и треба да ги разбира барањата на клиентот, организациската структура и филозофијата за безбедност. Препорачливо е оперативниот план да содржи јасен ланец на одговорности, како и информација кога и како раководителот ќе биде достапен за комуникација со купувачот.

Имајќи предвид дека оперативниот план е јадрото на понудата која ја доставува понудувачот, особено треба да се внимава на елементите и деталите кои ги опфаќа планот. Европските стандарди за услугите за воздухопловна и аеродромска безбедност се добар показател кои елементи треба да бидат вклучени во оперативниот план, иако клучно за секој план е да ги задоволува барањата за квалитет и безбедност на купувачот. Оперативниот план треба да вклучува детали за: распоредот на должности; стандардна оперативна процедура; план за

мобилизација и поддршка; транзициски план; оценка на следење на перформансите; план за обука/вежби; план за реверзибилност; системи/ структури на отчетност; опоравување од катастрофи/ бизнис континуитет; модел на управување итн. Распоредот на должности или оперативниот план покажува дали понудувачите поседуваат доволно организациски капацитети за да можат да заменат кој било работник за приватно обезбедување за краток временски период, на пр. во случај на болест. Тоа значи дека работник за приватно обезбедување со слични квалификации и искуство ќе може да ги преземе одговорностите на својот колега. Компаниите за приватно обезбедување треба да докаже дека може да се справи со непредвидени и вонредни ситуации и дека може брзо и непречено да се приспособи. Особено сега кога приватните економски оператори, ваквите ситуации можат да вклучуваат од природни катастрофи, преку демонстрации/манифестации до насилни инциденти. Купувачот мора да биде сигурен дека понудувачот ги следи сите постапки од оперативниот план на кои се согласил.

Информациите наведени во оперативниот план треба да го задоволат купувачот и треба да вклучуваат редовно следење на работата на компанијата за приватно обезбедување на претходно утврдени датуми/периоди во соработка со купувачот

Спроведувањето оперативниот план треба редовно да се следи, а треба и да се изведуваат заклучоци од користењето на внатрешната контрола на квалитет. Работници за приватно обезбедување треба да имаат на располагање јасна структура на отчетност. При давањето отчет треба да се земат предвид

следното: отчетот е прецизен и редовен; отчетот нуди увид и дава одговор на прашања кои би можеле да се јават за време на активностите (на пример: Колку посетители се претресени? Дали влезовите/излезите се доволно големи да го примат приливот на луѓе во најфреквентните часови од денот?); начинот на кој се дава отчетот не ги попречува работници за приватно обезбедувањете при извршувањето на договорот; отчетот треба, доколку така налагаат резултатите, да се приспособи на потребите на купувачот, по претходен договор; анализата на отчетот треба да резултира со корективни и превентивни мерки (на пример: Потребен ни е поголем број работници за приватно обезбедување за време на најфреквентните часови и сл). Особено треба да се посвети внимание на предложениот распоред на должности, зашто тој е централен елемент во исполнувањето на барањата од договорот. Имајте предвид дека врз основа на отчетот, барањата можат да се променат и распоредот на должности ќе треба да се приспособи на нив. Секое приспособување кое следува по отчетот треба да биде уредно документирано. Методологијата на распоредот за должности треба да гарантира: дека е распореден соодветниот кадар за приватно обезбедување; 100% исполнување на договорните активности; навремена реализација на договорот; реализација на договорот на соодветната локација; секој член на кадарот за приватно обезбедување однапред си го знае распоредот за подолг временски период; распоредот на должности е предвидлив за работници за приватно обезбедувањете и ги вклучува општествените аспекти, на пр. дали е воспоставен механизам на замена.

Секоја компанија за приватно обезбедување треба да има внатрешна контрола на квалитет и методологија за тестирање. Ваквата контрола може да вклучува тестови за подготвеност и практично спроведување на оперативниот план. Постапките кои се применуваат при инспекциите и ревизиите исто така треба да го убедат купувачот дека внатрешните инспекции се спроведуваат со максимална непристрасност.

Распоредот на должности и оперативниот план треба да подлежат на редовни формални состаноци помеѓу купувачот и компанијата за приватно обезбедување. Поради општествените импликации за работниците за приватно обезбедување, распоредот на должности треба да биде предвидлив, континуиран и да овозможува коректна рамнотежа помеѓу приватниот живот и работата во смени / како се испланирани годишните одмори итн.

Секоја компанија за приватно обезбедување треба да има внатрешна контрола на квалитет и методологија за тестирање. Ваквата контрола може да вклучува тестови за подготвеност и практично спроведување на оперативниот план. Постапките кои се применуваат при инспекциите и ревизиите исто така треба да го убедат купувачот дека внатрешните инспекции се спроведуваат со максимална непристрасност.

Распоредот на должности и оперативниот план треба да подлежат на редовни формални состаноци помеѓу купувачот и компанијата за приватно обезбедување. Поради општествените импликации за работниците за приватно обезбедувањете, распоредот на должности треба да биде предвидлив, континуиран и да овозможува коректна рамнотежа помеѓу приватниот живот и работата.

КРИТРИУМИ ЗА КВАЛИТЕТ ЗА АКТИВНОСТИ КОИ ПРОИЗЛЕГУВААТ ОД ДОГОВОРОТ

Раководител на локација	*Дали раководителот на самата локација има доволно познавање на одредбите од договорот за да може да ги спроведе сите аспекти на задоволително ниво?* *Какви квалификации има раководителот на локацијата?* *Дали има воспоставено систем на одговорности?*
Оперативен план	*Дали оперативниот план ги вклучува сите неопходни елементи?* *Постои ли јасно видлива методологија за распоредот на должности?* *Дали понудувачот има доволно капацитет да замени работник за приватно обезбедување во случај на болест или други непредвидени околности?* *Дали оперативниот план вклучува некакво оценување на перформансите?* *Дали оперативниот план вклучува задолжително давање отчет?* *Дали воспоставената методологија на распоредот на должности ги вклучува сите важни елементи? Поконкретно, дали ги зема предвид општествените аспекти за работници за приватно обезбедување, додека истовремено гарантира стопроцентна реализација на договорот?*
Контрола на квалитет	*Дали постојат механизми за контрола на квалитет (внатрешни или од трета страна)?* *Дали внатрешните механизми за контрола на квалитет се применуваат со потребната Непристрасност?*

INCLUSIVE OMNIBUS
DIGITAL CLASSROOM FOR DIVERSE WORKFORCE

СТРУКТУРА НА ДОГОВОРОТ

Технологијата е честопати клучен елемент при обезбедувањето на услуги за приватно обезбедување кои ги исполнуваат највисоките стандарди за квалитет. Иако изборот на достапната технологија постојано се зголемува, од пресудно значење е технологијата која е интегрирана во оперативниот план да одговара на целите на договорот. Имајќи ги предвид сè покомплексните барања за работници за приватно обезбедување кои имаат способности за ракување со технологијата, секој од нив треба да биде добро обучен за ракување со достапната опрема и технологија неопходна за извршување на должностите. Опремата и технологијата треба редовно да се одржува, во согласност со инструкциите на производителот. Понудувачот треба да докаже дека сите овие аспекти се наведени во оперативниот план.

Целата опрема што ја користи понудувачот треба да се одржува од страна на сопственикот на опремата (најчесто тоа е понудувачот) при што ќе се почитуваат сите национални стандарди, закони, регулативи и упатства за употреба на производителот. Одговорноста за одржување може да се делегира на трета страна (на пример, кога се работи за возила: на доверлива механичарска работилница). Опремата и нејзиното користење мораат да ги исполнуваат прописите за здравје и безбедност. Исто така, алатот треба да биде соодветен за специфичните околности на локацијата, на пример соодветни за носење на сокриено оружје, доколку тоа го изискува локацијата.

Надворешниот изглед на кадарот за приватно обезбедување е особено важен, затоа што претставува слика за купувачот. Затоа понудувачот мора да обезбеди стандардни униформи за сите работници за приватно обезбедување и да се погрижи дека обезбедените униформи соодветно се носат и чуваат. Потребните уреди за комуникација, ИТ, хардвер и софтвер треба да им се обезбедат на работници за приватно обезбедување за приватна безбедност, во согласност природата на активностите коишто се извршуваат. Секое оружје кое се носи за потребите на извршувањето на релевантните услуги за приватно обезбедување мора соодветно да се користи, одржува и чува. Оружјето треба да го користи само понудувачот и неговите работници за приватно обезбедување кои ги имаат потребните дозволи, обука и искуство во нивно користење. Оружјето треба редовно да се попишува, проверува и чува на соодветен и безбеден начин. Оперативниот план мора да наведете кој ги има потребните дозволи за користење оружје и под кои услови и околности смее да се користи. Сите засегнати членови на кадарот за приватно обезбедување мора да бидат целосно свесни за постапките за користење оружје. Сите возила кои се користат при реализацијата на договорот мора да бидат јасно обележани и одржувани во добри услови. Мора да биде јасно утврдено кој има пристап до нив и како треба да се користат. Сите кучиња кои ќе се искористат при реализацијата на договорот мора да поминат низ релевантната обука и да бидат придружени од обучен работник за приватно обезбедување. Оперативниот план мора да наведе кога треба да се употребат. За сите гореспоменати помошни алати и инструменти, неопходно е понудувачот да прикаже доволно докази за

задолжителна и/или друга потребна гаранција за осигурување и граѓанско одговорно однесување. Покрај тоа, кога се работи за користење на оружје и кучиња, важат националните закони. Понудувачот мора да обезбеди редовна обука и да прикаже целосна усогласеност со најновите законски регулативи за професионално користење на опремата.

Оперативниот план мора да ги содржи потребните информации кои на купувачот му ја објаснуваат техничката поддршка и опрема што им се обезбедува на работници за приватно обезбедување и каков е планот за нивна употреба во извршувањето на активностите. Одржувањето на опремата треба да биде вклучено во оперативниот план со цел да се гарантира дека целата опрема, од логистички материјал, преку комуникациска опрема па сè до материјалот што се користи придавањето отчет, е во оперативна готовност. Кога станува збор за затворени видео системи или CCTV системи или некои други автоматизирани системи, како што се контролата на пристап и инсталацијата на аларми, оперативниот план треба да даде одговор на следниве прашања: Се почитуваат ли сите релевантни закони? Во некои европски закони постојат закони кои ја штитат приватноста на лицата кои се следат. Дали провајдерот ја поседува потребната техничка експертиза за ракување со опремата? Може ли провајдерот на приватно обезбедување соодветно да ја одржува опремата? Доколку не може, дали компанијата за услуги за приватно обезбедување соработува со соодветна компанија за одржување? Дали технологијата е современа?

КРИТЕРИУМИ ЗА КВАЛИТЕТ ЗА СТРУКТУРАТА НА ДОГОВОРОТ

Опрема	*Може ли понудувачот да докаже ги почитува сите национални закони поврзани со ракување на оружје/К9/возила? Ова важи за на пр. законот за приватност, доколку се вклучени CCTV активности и сл.* *Дали алатот и опремата наведени во оперативниот план се соодветни за реализација на договорот?* *Дали технологијата ги исполнува сите аспекти за здравје и безбедност и упатствата на производителот?* *Дали оперативниот персонал за безбедност е обучен да ракува со опремата?* *Се гарантира ли редовно одржување и обновување?* *Дали опремата се користи на начин на кој се исполнуваат гарантните услови на производителот?* *Дали понудувачот ги има опфатено сите барања за одговорност со соодветни осигурувања поврзани со ракувањето со опремата?* *Дали понудувачот обезбедува редовна обука за кадарот што ракува со оружје, како и правна едукација?*
Техничка поддршка	*Дали понудувачот ја гарантира оперативната готовност на опремата секогаш кога договорот изискува нејзина употреба? Јасно ли е за кои аспекти од договорот понудувачот сака да користи надворешна техничка поддршка*

КОМПАНИЈА ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

Критериумите за квалитет наведени подолу му овозможуваат на купувачот да го дефинира типот на компанијата за приватно обезбедување. Ова се однесува на обемот и капацитетот, бројот на вработени, годишниот обрт и нивото на специјализација или спектарот на услуги што ги нуди понудувачот. Треба да се напомене дека критериумите за квалитет дизајнирани за да се пронајде вистинскиот понудувач се поврзани со задачите и услугите што треба да се извршат.

Правното опкружување на сите компании за приватно обезбедување постојано се менува. Затоа многу компании имаат внатрешни програми за усогласеност, кои и на купувачот му гарантираат ниво на сигурност дека во секое време се почитуваат најактуелните правни аспекти на обезбедените услуги. Ова вклучува контрола и проценка на правниот ризик, а во некои случаи, понудувачите треба да поседуваат документација издадена од соодветната административна служба, која гарантира сите сертификати и акредитации се во согласност со релевантните закони. Сè повеќе компании склучуваат договори за континуитет во работењето за да го осигураат континуитетот на работењето на критичните оперативни функции во случај на непредвидени околности. Постојат неколку меѓународни и национални стандарди за континуитет во работењето кои компаниите можат да ги применат и кои можат да им бидат побарани на понудувачите како доказ дека гарантираат континуитет во работењето.

На понудувачите на услуги за приватно обезбедување треба да им се побара да прикажат информации за нивната

организациска структура, природата и спектарот на услугите за приватно обезбедување што ги нудат, како и колку долго ги нудат ваквите услуги. Секоја тековна или претходна соработка со локалните или државните власти може да укажува на квалитетна компанија за услуги за приватно обезбедување. Ова може да излезе од претходно обезбедуваните услуги и да опфати учество во програми за размена на информации или системи за обука и координација, на пр. со полицијата или други служби за итна интервенција.

Добриот учинок во гарантирањето на здравјето и безбедноста на работното место и обезбедувањето на поддршка за работници за приватно обезбедување кои биле жртви на (насилни) напади или други инциденти, е показател за добра политика за здравје и безбедност на компанијата . Ова пак често се одразува во пониска стапка на отсутност и по мотивиран кадар. Сѐ поважен елемент во управувањето со персоналот е примената на секоја политика која го урамнотежува приватниот живот со работните часови. Здравствените и безбедносните ризици поврзани со одредени договори можат да се проценат со разни алатки за проценка на здравствени и безбедносни ризици. Солидниот учинок во доверливоста со информациите на клиентот и почитувањето на личните податоци станува сѐ поважно во дигиталниот свет. Оттаму, понудувачот треба јасно да прикаже воспоставени мерки за заштита на лични податоци. Секој знак што укажува дека понудувачот има цврста организациска структура и етика е доказ за корпоративна општествена одговорност. Компанијата треба да креира документација која ќе прикажува како се пристапува кон клиентите и работните активности, од етичко и деонтолошко

гледиште, за да се увиди дека понудувачот се држи до одредени внатрешни норми, вклучувајќи ги и оние за анти-корупција и финансиска транспарентност, што ќе покаже дали понудувачот ги исполнува очекувањата на купувачот од гледиште на нивната филозофија за бизнис. Внатрешната програма за усогласеност или раководителот за квалитет на компанијата често имаат одговорност да се осигураат дека кадарот се држи како до внатрешните етички и деонтолошки правила и начела, така и до обврските и стандардите на стопанската дејност

КРИТЕРИУМИ ЗА КВАЛИТЕТ ЗА КОМПАНИИТЕ ЗА ПРИВАТНО ОБЕЗБЕДУВАЊЕ

Искуство и учинок	*Може ли понудувачот да прикаже искуство во бараната област? Спектар на обезбедени услуги? Колку долго е на пазарот?* *Дали понудувачот има тековна/претходна соработка со државните власти?* *Дали понудувачот има добар учинок за здравје и безбедност при работата?* *Дали понудувачот ги употребува алатките за проценка за здравје и безбедност кога тоа е потребно?* *Дали понудувачот има добар учинок за доверливост и заштита на податоци?*
Етика, филозофија на компанијата и кодекс на однесување	*Дали понудувачот е посветен на корпоративната општествена одговорност?* *Дали понудувачот има воспоставена внатрешна програма за квалитет и усогласеност, којашто гарантира правна усогласеност со индустриските стандарди/ сопствени заложби?* *Дали понудувачот има воспоставена програма за кодекс на однесување/интегритет?*

НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЈА
ЗА ЕВРОПСКИ ОБРАЗОВНИ
ПРОГРАМИ И МОБИЛНОСТ

Funded by the
Erasmus + Programme
of the European Union