



INCLUSIVE OMNIBUS

Digital classroom for diverse workforce

КВАЛИТЕТНА РАДНА СНАГА

СВЕОБУХВАТНИ ПРИРУЧНИК ЗА
ИНКЛУЗИВНЕ ПРАКСЕ ЗА
ЉУДСКИ РЕСУРСИ У
ПРИВАТНА БЕЗБЕДНОСТ



IV





**CHAMBER FOR
DEVELOPMENT
OF SLOVENIAN
PRIVATE
SECURITY**



center
for risk analysis and
crisis management



INCLUSIVE OMNIBUS

Дигитална учионица за разнолику радну снагу



Одрицање од одговорности

Овај пројекат се финансира уз подршку Европске комисије у оквиру програма Еразмус+. Садржај ове веб странице и пројектних докумената/публикација одражавају ставове и искључива су одговорност његових аутора и ни на који начин се не може сматрати да одражавају ставове Националне агенције и Европске комисије. Комисија се не може сматрати одговорном за било какву употребу информација садржаних у њима.

САДРЖАЈ

ПРЕДГОВОР	4
ТЕРМИНОЛОГИЈА И ДЕФИНИЦИЈА	7
ПОГЛАВЉЕ 1	10
→ Увод	13
ПОГЛАВЉЕ 2	15
→ Зашто је квалитет важан за купца?	
ПОГЛАВЉЕ 3	20
→ Добре праксе за приватне службе обезбеђења	
ГЛАВА 4	24
→ Европско законодавство о јавним набавкама услуга приватног обезбеђења	
ГЛАВА 5	28
→ Дефинисање критеријума за квалитет приватног обезбеђења	
РАДНИЦИ ПРИВАТНОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА	30
СПРОВОЂЕЊЕ УГОВОРА	36
АКТИВНОСТИ ИЗ УГОВОРА	39
СТРУКТУРА УГОВОРА	44
ПРИВАТНО ОБЕЗБЕЂЕЊЕ	48

ПРЕДГОВОР

Овај приручник је припремљен у оквиру пројекта „Инклузивна омнибус-дигитална учионица за разнолику радну снагу“ који се реализује као стратешко партнерство за образовање одраслих, уз подршку Еразмус+ програма Европске уније. Пројекат је финансиран из гранта Националне агенције за европске образовне програме и мобилност који је додељен Комори Републике Северне Македоније за приватно обезбеђење, а спроводи се у партнерству са приватним безбедносним организацијама из Словеније, Србије и Румуније.

Основа за израду овог приручника је Приручник „Куповина квалитетних услуга за приватно обезбеђење“ у изради Европске конфедерације приватног обезбеђења (КОЕС) и УНИ-Еуропа, који наглашава предности одабира квалитетних компанија за приватно обезбеђење.

Стога овај приручник објашњава зашто је квалитет приватног обезбеђења важан, нуди аргументе зашто приватне безбедносне услуге треба да се заснивају на најбољој вредности, а не само на најнижој цени, показује критичну важност дефинисања, идентификације, тражења и одабира најбоље вредности услуга приватне безбедности .

У том смислу, квалитет, односно најбоља вредност значи да купац добија највише/најбоље према одабраним параметрима, највреднији баланс и најоптималнији спој цене и квалитета, уз највећу корист према дефинисаним потребама. и критеријума.

Ово је посебно важно у приватном сектору безбедности и има специфичну природу јер се односи на гарантовање безбедности грађана и купаца, због чега овај сектор треба издвојити од осталих сектора. Стога је приступ дефинисања квалитета, односно најбоље вредности, од изузетног значаја за приватну безбедност и треба да буде приоритет за регулатора, пружаоце приватног обезбеђења и клијенте/кориснике услуга.

Са практичне тачке гледишта, овај приручник је једноставан за коришћење, поглавља су самостална. Прво поглавље се фокусира на основне циљеве приручника, како га користити и основе за његову израду. У другом поглављу се појашњава зашто је квалитет битан за купца, које су предности избора квалитетног пружаоца услуга приватног обезбеђења и ризици прихватања само најниже цене услуге приватног обезбеђења. Поглавље 3 нуди смернице о томе шта КОЕС и УНИ-Еуропе сматрају добром тендерском праксом, односно шта треба и шта не треба (јавне) набавке услуга приватног обезбеђења. Штавише, у поглављу 4, приручник објашњава регулативу ЕУ о јавним набавкама у вези са приватним службама обезбеђења. Уредба ЕУ се углавном односи на јавне набавке са седиштем у ЕУ или земљама кандидатима, међутим, овај приручник служи и као показатељ добре праксе за све остале добављаче, односно пружаоце приватног обезбеђења. Поглавље 5 је кључно у представљању критеријума квалитета приватног обезбеђења у односу на критеријуме квалитета радника, делатности које произилазе из уговора, оперативног менаџмента, као и самог предузећа које пружа приватно обезбеђење.



ТЕРМИНОЛОГИЈА И ДЕФИНИЦИЈА

Резервни план: Алтернативни план који се може користити ако се из неког разлога оригинални план не може применити (нпр. оперативни план или распоред).

Понуђач: Предузеће које пружа приватно обезбеђење у виду пружања услуга.

Купац: Уговорни орган који жели да набави/купи услуге приватног обезбеђења.

Оперативни план: Пружа детаљан преглед начина на који ће се спроводити приватно обезбеђење.

Евалуација праћења учинка (такође за КПП-кључне индикаторе учинка): обухвата праћење и анализу постигнутих резултата, који су у складу са оперативним захтевима за приватно обезбеђење, и укључује повратне информације клијената, радника приватног обезбеђења у вези са обављеним радним обавезама и обухвата потребне компетенције.

Приватно обезбеђење: Према дефиницији ЦЕН стандарда, компанија која пружа услуге приватног обезбеђења. У овом приручнику, термин се користи у истом смислу као и термин економски оператер, термин који се користи у законодавству и стандардима. Међутим, у одређеном контексту, у смислу квалитета, то се односи и на пружаоца приватног обезбеђења за сопствене потребе.

Услуге приватног обезбеђења: Следеће услуге могу бити, али нису ограничене на: Службеник за приватно обезбеђење – контрола уласка/изласка, безбедносна провера на аеродрому, службеници за оружано обезбеђење/приватно обезбеђење, обезбеђење уласка, обезбеђење локације, обезбеђење службеника приватног обезбеђења у продавницама/тржним центрима; мобилна патрола одређеног подручја или локације; одговор на знаке за узбуну - алармни уређаји, центар за праћење и интервенцију на знак узбуне, оператер центра за праћење и интервенцију на знак узбуне, одговор на знак узбуне, службеник за реаговање на знак узбуне; складиштење резервних кључева - складиштење кључева и магацина кључева; обезбеђење догађаја - контрола масе, супервизор контроле гужве, табла за контролу гомиле; обезбеђивање врата и надзорника; лична заштита/телохранитељ; услуге одржавања јавног реда и мира – патролирање у граду, обезбеђење превоза и др.

Структура одговорности: Хијерархија управљања у предузећу

Примена: Распоред је део оперативног плана и представља распоред рада радника за приватно обезбеђење радилишта, за сваки дан, недељу или месец. Неопходан је за свакодневно пословање и прави баланс између потреба запослених и захтева који произилазе из уговора. Ово је важно јер предуг рад може довести до несрећа и кршења безбедности. Распоред има значајне друштвене импликације за раднике приватног обезбеђења и зато је кључно да постоји одређени ниво предвидљивости, континуитета и процеса ревизије прихваћеног распореда.

Супервизор процеса контроле: Члан особља задужен за контролу/надзор и евидентирање одређених аспеката у обављању послова приватног обезбеђења.

Службеник за приватно обезбеђење: Ладник који је запослен у приватном предузећу за обезбеђење, који има дозволу за приватно обезбеђење и приватну безбедносну легитимацију.

Стандардне оперативне процедуре за рад: Утврђене или прописане методе којих се треба придржавати приликом обављања одређених активности у одређеним ситуацијама.

План обуке: Основана интерно у компанији, где се наводи каква ће се обука организовати за које запослене, ко ће је спроводити, где и када ће се спроводити, као и њене структурне компоненте. Документ треба да буде довољно флексибилан да би се у складу са тим изменио

ПОГЛАВЉЕ 1

Овај приручник је припремљен за потребе купаца услуга приватних услуга, како јавних предузећа тако и приватних правних лица, са седиштем у и ван ЕУ. Сврха овог приручника је да понуди упутства за избор квалитетне приватне компаније за обезбеђење. Комбинација квалитета и цене је кључна за избор услуга приватног обезбеђења, па је кључна сврха овог водича да понуди чврсте аргументе за избор квалитета и да пружи препоруке и примере како да се купе квалитетне услуге приватног обезбеђења.

Основни циљеви Приручника

У овом приручнику пажња је усмерена на дефинисање, идентификацију и избор квалитета или најбоље вредности приватне безбедности. Крајњи циљ је да се укаже да приватно пружање услуга представља најбољу вредност укључујући опште критеријуме квалитета.

Дефинисање најбоље вредности

Најбоља вредност значи највреднији баланс и најоптималнији спој између цене и квалитета, уз постизање највеће користи према предвиђеним потребама и критеријумима. Вредност укључује и друштвене аспекте.

Утврђивање квалитета у приватном сектору безбедности

Приватни сектор безбедности је веома специфичан јер се односи на вршење јавних овлашћења за гарантовање безбедности грађана и купаца. Због наведеног, квалитет је од изузетног значаја за приватне службе обезбеђења и као такав треба да буде приоритет за купце таквих услуга. Поглавље 5 овог приручника пружа опширан опис онога што чини квалитет у сектору приватних служби безбедности.

Основа за израду овог Приручника

Овај приручник је заснован на Приручнику „Куповина квалитетних приватних безбедносних услуга“, који су припремили Европска конфедерација служби безбедности (ЦОЕС) и УНИ-Европе. КОЕС представља индустрију приватног обезбеђења која представља 60.000 приватних безбедносних компанија које запошљавају око 2,2 милиона радника приватног обезбеђења.

Услуге приватног обезбеђења као привредна делатност у Европи остварују годишњи промет од око 65 милијарди евра. УНИ-Европе, који је део УНИ Глобал Унион-а, представља више од 20 милиона радника из преко 900 синдиката у најбрже растућем сектору на свету. Прва верзија приручника „Куповина квалитетних услуга за приватне

одредбе" покренута је Меморандумом о разумевању између КОЕС-а и УНИ-Еуропе (раније Еуро-ФИЕТ) потписаног 10. јуна 1999. године у Берлину. На основу заједничког истраживања из 1999. године, утврђено је да је већина државних органа у то време ангажовала приватне службе обезбеђења искључиво на основу цене. Стога је тај заједнички приручник првобитно креиран да помогне и усмерава државне органе у тендерским процесима у њиховом сектору. У 2016. години развијена је друга верзија приручника, ажурирана најновијим достигнућима у процесу јавних набавки иу сектору.



УВОД

Иницијални приручник „Куповина квалитетних услуга за приватно обезбеђење“, који су припремили КОЕС и УНИ-Еуропе, био је намењен искључиво јавним тендерима 1999. године. Међутим, у новом миленијуму постаје јасно да је овај приручник много кориснији. У том смислу, водеће принципе овог приручника могу применити сви потенцијални купци услуга приватног обезбеђења (јавни и приватни клијенти) у и ван Европске уније, али и правна лица која обављају приватно обезбеђење за сопствене потребе у смислу дефинисање квалитета. Пословна делатност која се бави услугама приватног обезбеђења не нуди разлику у квалитету у зависности од тога да ли је клијент приватни или јавни. Напротив, квалитет мора бити на највишем нивоу за све услуге приватног обезбеђења које се нуде јер је реч о безбедности грађана и купаца. Стога, сваки купац заинтересован за куповину услуга приватног обезбеђења не би требало да мења свој процес одређивања најбоље вредности, прикупљања понуда, тражења и одабира правог извођача пре потписивања уговора.

Приватне службе обезбеђења су последњих деценија све присутније у свакодневном животу људи, па се сада радници приватног обезбеђења могу видети у стамбеним и пословним објектима, пословним центрима, у тржним центрима, на стадионима, манифестацијама итд. Овакве промене указују на све већу улогу коју приватне безбедносне компаније имају у гарантовању безбедности

грађана и превенције криминала. Штавише, поред јавних клијената, ова привредна делатност нуди услуге и све већем броју приватних клијената. Неки од ових купаца су аеродроми, метро и железничке станице, нуклеарне електране, значајни инфраструктурни објекти, транспортна чворишта, транспортне станице и зоне, болнице, државне владине агенције и институције (нпр. центри за азил, универзитети) итд. Такође, компаније за приватно обезбеђење све више уговарају или званично сарађују са полицијом и другим јавним и приватним актерима који се баве приватним обезбеђењем, како би им помогли у обављању њихових радних задатака.



ПОГЛАВЉЕ 2

ЗАШТО ЈЕ КВАЛИТЕТ ПРИВАТНЕ БЕЗБЕДНОСТИ?

Ово поглавље објашњава зашто је квалитетно приватно обезбеђење важно и такође даје преглед предности избора квалитетне приватне компаније за обезбеђење. Поглавље описује ризике којима је клијент изложен ако одабере неквалитетну приватну безбедносну компанију, што је често еквивалентно избору најјефтинијег осигураваача.

Све је чешћа појава коришћења приватних служби обезбеђења, у и ван Европске уније, за већи број безбедносних питања, укључујући заштиту производа, имовине, процеса, догађаја и наравно грађана. Евидентна је појава делегирања ранијих функција са приватне или јавне службе безбедности на приватне компаније за обезбеђење, које не само да обухватају послове обезбеђења за личне потребе већ све више обухватају и велики број деликатних безбедносних послова везаних за јавно здравље и безбедност.

Повећање конкурентске наплате понуда, уз смањење буџета за јавне набавке, намеће да цена услуга буде основни полазни критеријум. Ово има значајан утицај на услове рада и плате у приватном сектору безбедности, инфраструктуру компанија и коначно на квалитет услуга приватног обезбеђења које се нуде. Јасно је да међу европским социјалним партнерима који представљају раднике приватног обезбеђења постоји

забринутост (која је интензивирана у годинама економске и финансијске кризе), да принцип ангажовања најниже понуде доводи до постепеног снижавања стандарда квалитета. Искуство чланица КОЕС-а и УНИ-Еуропе указује да у већини европских земаља постоји све већи притисак да се смање цена у тендерском процесу при избору пружаоца услуга приватног обезбеђења. Ово представља велики ризик посебно када приватне компаније за обезбеђење све више преузимају и/или помажу у обављању осетљивих безбедносних функција које преузима служба јавне безбедности и од њих се захтева да буду специјализованије и да повећају квалитет.

Неопходно је истаћи да купци услуга приватног обезбеђења треба да буду свесни ризика избора најниже цене услуга приватног обезбеђења у контексту безбедности самог предузећа, начина на који вреднују своје окружење, свој јавни имиџ и потенцијал. , додатни судски трошкови који могу настати због лошег квалитета услуга. Када купац тежи високом квалитету, сви добијају – када квалитетне услуге приватног обезбеђења гарантују сигурност, посао је свима лакши. Важно је напоменути да купци не желе увек најнижу цену, већ су принуђени на то због постојећег националног законодавства. То је случај са неким од националних правних оквира у Европској унији.

"Службеник за приватно обезбеђење

може правилно да одговори на безбедносни инцидент,

само ако је правилно обучен?"

Компаније и институције које наручују услуге обезбеђења од специјализованих фирми то чине под претпоставком да ове фирме поседују неопходно знање и стручност да пружају такве услуге доследно и под најисплативијим економским условима. Међутим, то не значи да су приватне компаније за обезбеђење аутоматски у могућности да пруже тражене услуге по најнижој цени. Напротив, повећане одговорности преузете или наметнуте приватним безбедносним компанијама захтевају огромна улагања у приватно обезбеђење, опрему, алате и процедуре.

Добро плаћен и мотивисан радник приватног обезбеђења је „лице компаније“, прва тачка контакта са објектом/клијентом. Квалитетни професионалци приватног обезбеђења раде свој посао како треба и спречавају или смањују штету проузроковану криминалцима, несрећама, пожарима итд. Као резултат тога, може доћи до смањења трошкова купаца. Квалитетни радници приватног обезбеђења умеју да боље комуницирају са гостима и другим појединцима, чак и на страним језицима. Штавише, квалитетни професионалци приватног обезбеђења имају способност да рукују и техничком опремом. Као резултат тога, купац ће остварити циљеве у смислу постизања потребног нивоа безбедности ангажовањем екстерног обезбеђења. Ово заузврат доводи до добре репутације и поврата улагања, уз обезбеђивање једнаких услова и фер конкуренције. Истовремено, ако купац не инвестира у куповину квалитетних услуга приватног обезбеђења, запослени у приватном обезбеђењу могу бити недовољно обучени.

Штавише, јефтине услуге приватног обезбеђења значе да радници приватног обезбеђења нису правилно плаћени и да могу одлучити да не дођу на посао, што на крају утиче на клијента.

Да би понудиле најнижу цену, нека од приватних осигуравајућих кућа избегавају плаћање пореза и социјалних дажбина. Избор најниже понуде може довести до превременог раскида уговора, јер трошкови извршења првобитног уговора могу постати неодрживи за приватне компаније за обезбеђење.

Штавише, ако се изабере компанија ниског квалитета, то ће допринети нелојалној конкуренцији на тржишту. Наиме, у циљу пружања услуга по најнижим ценама, понуђачи користе нерегистроване раднике приватног обезбеђења или ангажују особље без придржавања законских прописа. Такође, да би смањеле трошкове, приватне безбедносне компаније одлучују да уврште „фантомске“ раднике приватног обезбеђења. То значи да се нуди услуга са особљем чији је број мањи од уговором предвиђеног, а трошкови зарада и социјалних трошкова се смањују кроз запошљавање радника на одређено и непуно радно време. Најнижа цена може указивати и на непоштовање закона о приватном обезбеђењу, односно на рад без лиценце и легитимације за приватно обезбеђење.

ПОГЛАВЉЕ 3

ДОБРЕ ПРАКСЕ ЗА (ЈАВНУ) НАБАВКУ ПРИВАТНИХ УСЛУГА БЕЗБЕДНОСТИ

Ово поглавље представља добре праксе јавних набавки за купце услуга приватног обезбеђења које су поставили КОЕС и УНИ-Еуропе.

У циљу пружања додатне помоћи купцима у дефинисању, тражењу и избору најквалитетнијих приватних компанија за обезбеђење, ово поглавље даје преглед добрих пракси јавних набавки приватног обезбеђења. Пре него што уђемо у детаље препоручених пракси јавних набавки, следеће процедуре тендерског процеса су важне да би купац постигао свој крајњи циљ, па у том смислу, добре процедуре тендерског процеса обухватају следеће кораке:

- дефинисање квалитета и добре вредности, према потребама купца;
- избор критеријума квалитета према потребама купца;
- применом изабраних критеријума квалитета у тендерском процесу, за избор квалитетне компаније за услуге приватног обезбеђења.

Додела тендера према најбољем односу квалитета и цене

Иако је цена важан елемент, купцима се саветује траже највиши квалитет на основу крајњих циљева и постављене резултате. Избором квалитетних услуга купци могу бити сигурни да су радници приватног обезбеђења адекватно обучени, да знају да

користе одговарајућу опрему, да ће доћи на посао на време, да ће бити мотивисани, да ће имати осећај лојалности и поноса, што је од посебног значаја. важност у овој активности. Земље уводе мере да обезбеде поштовање колективних уговора приватних безбедносних компанија у процесима јавних набавки у којима учествују јавни органи у ЕУ и јавни органи земаља кандидата. То може бити случај и у другим земљама које су законом регулисале јавне набавке државних органа. Коначна понуда треба да покрије почетне параметре квалитета. Почетни значај који купци приписују квалитету треба пратити током целог процеса и треба да се одрази на крајњи резултат, нпр. доделу тендера приватним безбедносним компанијама. Минимални праг критеријума квалитета треба тражити пре доделе тендера, како би се гарантовао тражени квалитет понуђача. Искуство показује да понекад понуђачи којима је додељен тендер немају капацитет да их задовоље услове на којима се заснива додела тендера, због коришћења рада на црно. Препоручује се да купци изврше увид/контролу/ревизију изабраног понуђача пре и након доделе тендера. Ревизија подразумева проверу да ли понуђачи испуњавају услове, имају неопходну инфраструктуру, у потпуности поштују релевантне законе, поштују колективне уговоре, плаћају порезе и социјално осигурање, испуњавају техничке спецификације итд. Такве провере/контроле се могу вршити на подацима којима располажу надлежни државни органи, синдикати, полицијске станице, спољни ревизори итд. Штавише, процес прегледа постаје још важнији када купци укључују компликоване услове, тако да постоји ризик од непоштовања законских процедура.

Због природе посла/услуге, важно је третирати приватне компаније за обезбеђење као партнере у одређивању правог решења за релевантне сврхе, а не тражити понуђача са најнижом ценом.

Употреба анекса уговора је прихваћена са аспекта повећања и прилагођавања продуктивности и укључивања социјалних критеријума у јавне набавке. У овом случају, купци могу тражити од потенцијалних понуђача да доставе анексе, који могу бити друштвено одговорни или садржати иновативна и конкурентна решења. То значи да купац мора да одреди минимални скуп техничких спецификација за услуге које жели да купи, а које ће важити и за прву понуду и за њене варијанте. Конкурентски дијалог помаже у квалитативној оцени понуђача. На овај начин, након дијалога са заинтересованим понуђачима, купци могу тражити од њих да доставе своје коначне понуде на основу решења до којих је дошло током дијалога. Ова процедура омогућава одабир најбољег односа квалитета и цене и представља добру праксу за куповину квалитетних услуга приватног обезбеђења. Закон ЕУ о јавним набавкама укључује елементе о томе како треба да се осмисли конкурентски дијалог. Приликом набавке услуга приватног обезбеђења треба избегавати следеће ствари: неубичајено ниске цене не треба прихватити; не треба прописивати компликоване услове (захтеве); фиксне цене не би требало да се утврђују за све време трајања уговора; електронско лицитирање не треба прихватити; не треба расписивати нови позив за јавну набавку нити преговарати након што су цене понуђене.

ГЛАВА 4

ЕВРОПСКА УРЕДБА О ЈАВНОЈ НАБАВЦИ УСЛУГА ПРИВАТНОГ БЕЗБЕДНОСТИ

Европска унија је развила правни оквир за јавне набавке, а главни правни инструмент је Директива Европског парламента и Савета од 26. фебруара 2014. о јавним набавкама и стављању ван снаге Директиве 2004/18/ЦЕ, ОЈЕУ Л 28.3.2014. , која утврђује правила јавних набавки у Европској унији. Правила обухватају врсте поступака, изузећа, избор и постављање критеријума којих се морају придржавати јавни наручиоци („уговорачи“). Међутим, правни оквир ЕУ не регулише тендере за јавне купце. Они су слободни да бирају критеријуме који, по њиховом мишљењу, одговарају потребама уговора. КОЕС и УНИ-Европе подстичу приватне купце да се инспиришу правним оквиром ЕУ и да га узму у обзир током тендерских процедура. Истовремено, КОЕС и УНИ-Европе саветују земљама које нису део ЕУ, без обзира да ли се ради о јавним или приватним тендерима, да користе и буду инспирисане европском регулативом. Коначно, земље које су кандидати за чланство у ЕУ морају, у оквиру преговора, да се приближи или примени правни оквир ЕУ. Стога су правила о јавним набавкама ЕУ важна за земље кандидате и постаће део њиховог националног законодавства.

Правила ЕУ обавезују понуђаче да се придржавају важећих обавеза у области еколошког, социјалног и радног права које су прописане правом ЕУ, националним законодавством и

колективним уговорима или међународним одредбама одређеног еколошког, социјалног и радног права. Ово је и обавезна обавеза када је у питању подизвођач, при чему услуге подизвођача морају бити у складу са горе наведеним законским оквирима и колективним уговорима.

Примери добре тендерске документације

Надлежност за доделу тендера као критеријум за избор услуга за приватодредба треба да предвиди план обуке који процењује компетенције и професионалне квалификације понуђача. Купац треба да тражи од понуђача податке о обуци лица која ће обављати послове из уговора. Даље, треба навести детаље о методологији наставе, локацији обуке, садржају и практичним вежбама, трајању курсева и квалификацијама тренера. Понуђачи морају у оквиру понуде формално да се обавезу да ће ове обуке спроводити за лица која ће обављати послове из уговора и да ће садржати детаљан календар обуке. Календар треба да садржи број часова обуке и број запослених који ће похађати обуку на назначени датум.

Штавише, потребан је додатни критеријум избора да би се гарантовао квалитет услуга приватног обезбеђења. Програм може да садржи следеће елементе: Систем за проверу и контролу квалитета услуга, сертификате о квалитету услуга за које се спроводе јавне набавке; план лојалности запослених који гарантује да је особље стабилно и мотивисано; анкета о задовољству запослених; резервни кадар у случају одсуства дела особља; интерне и екстерне ревизије/контрола квалитета услуга; спровођење закона о заштити података. Други елементи се такође могу узети у обзир, као што су: Употреба алата за

контролу квалитета; утврђени индикатори контроле квалитета; критеријуми за избор кадрова; ЦВ са средњег нивоа менаџмента; статистика контроле квалитета; учесталост контроле квалитета итд.



ПРИМЕР-МОДЕЛ ЗА ТЕНДЕРСКИ ПОСТУПАК У ТРИ ФАЗЕ

Фаза 1 – КРИТЕРИЈУМИ ИСКЉУЧЕЊА

У овом одељку, купци ће користити одређене критеријуме да искључе неке од приватних безбедносних компанија из тендерског процеса. Такви критеријуми ће бити различити за јавне и приватне купце, али ће се оба користити као филтер за искључивање компанија.

Ако се правилно користи, у овој фази ће неке од приватних компанија које пружају услуге обезбеђења лошег квалитета аутоматски бити искључене.

2. ФАЗА – КРИТЕРИЈУМИ ЗА ИЗБОР

У овој фази, купци бирају најбољу приватну компанију за обезбеђење која ће задовољити њихове циљеве и потребе. Купци ће користити различите критеријуме да би одабрали шта мисле под најбољом вредношћу компаније.

Важан елемент у критеријумима избора је фокус на одабиру квалитетне компаније за услуге приватног обезбеђења.

3. ФАЗА – КРИТЕРИЈУМИ ЗА ДОДЕЛУ ТЕНДЕРА

Током ове фазе, избор понуђача се оцењује према критеријумима и условима за доделу тендера наведеним у тендерској спецификацији.

ГЛАВА 5

ДЕФИНИСАЊЕ КРИТЕРИЈУМА КВАЛИТЕТА ПРИВАТНЕ БЕЗБЕДНОСТИ

Сврха овог поглавља је да се идентификују критеријуми за квалитет приватног обезбеђења у односу на раднике приватног обезбеђења, активности које произилазе из реализације уговора, оперативно управљање, уговорну инфраструктуру и само предузеће.

Квалитет услуга приватног обезбеђења зависи од неколико кључних фактора. Пре свега, способности, вештине и мотивација радника приватног обезбеђења су важни фактори, али и администрација која није у директном контакту са корисницима мора да пружи адекватан ниво подршке како би се радницима приватног обезбеђења омогућило да се фокусирају на своје радне задатке и овлашћења. Инфраструктура техничких, оперативних и људских ресурса на располагању радницима приватног обезбеђења је од сличног значаја. Истовремено, менаџмент тим приватног обезбеђења је веома важан како за купце, тако и за државу, како за задовољство корисника услуге тако и за чланове заједнице.

Дакле, критеријуми квалитета се могу применити на пет различитих аспеката уговора:

- ☐ ПРИВАТНИ РАДНИЦИ ОБЕЗБЕЂЕЊА
- ☐ ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА УГОВОРА
- ☐ ДЕЛАТНОСТИ ИЗ УГОВОРА
- ☐ СТРУКТУРА УГОВОРА
- ☐ ПРИВАТНО ОБЕЗБЕЂЕЊЕ

Треба нагласити да купци прво треба да јасно препознају критеријуме квалитета, јасно објасне на кога примењују и дизајнирају их на транспарентан и недискриминаторски начин.



РАДНИЦИ ПРИВАТНОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА

Квалитетни понуђачи треба да имају припремљену документацију за процес идентификације, одабира и запошљавања кадрова. Процедuru идентификације, одабира и запошљавања у приватном безбедносном предузећу треба да спроводи специјализовано и одговарајуће обучено особље. Тиме се гарантује да особље за приватно обезбеђење испуњава законом прописане услове и стандарде у делатности, компанији, купцима итд. У појединим државама законски је обавезна провера порекла и карактера оперативних кадрова, па је у том смислу неопходно да се иста предвиди и у поступку запошљавања. Одређени европски стандарди за безбедност у ваздухопловству и аеродромима нуде добре примере елемената које формална и прописана процедура запошљавања треба да укључи.

Други показатељ квалитетне приватне безбедносне компаније су друштвени аспекти који се односе на запошљавање, као што су: запошљавање младих, родна равноправност, политике различитости за интеграцију маргинализованих група, као што су етничке или верске мањине, итд.

У већини европских земаља потребна је обавезна основна обука, која је осмишљена да омогући сваком појединцу који жели да ради као радник приватног обезбеђења да стекне минимални ниво знања и вештина. Међутим, радници приватног обезбеђења треба да прођу свеобухватну основну обуку, без обзира да ли је то законом прописано, а у правцу су повећања квалитета у обављању послова. Ово треба јасно да буде наведено у интерним политикама и плановима за додатну обуку,

односно у документима о критеријумима квалитета. Као део критеријума квалитета треба предвидети додатну, специјализовану обуку и обуку за освежење знања.

Предузеће треба да посвети дужну пажњу стварању центара за обуку за стицање и/или унапређење вештина и квалификација кадрова у екстерним центрима за стручно усавршавање, да имплементира филозофију професионалног развоја и улагања у кадрове, наставни план и програм обуке, распоред/ или модули . Истраживања показују да радници приватног обезбеђења који пролазе кроз сталну обуку показују већу мотивацију и посвећеност послу. Програми обуке такође треба да буду повезани са јасном структуром за развој каријере у приватној безбедносној компанији, која омогућава вертикално и хоризонтално напредовање. Ово такође указује на виши ниво мотивације и, као резултат, бољи квалитет услуге.

Други кључни елемент у квалитету радника приватног обезбеђења је искуство особља задуженог за обављање делатности. Посебно када су у питању осетљиве приватне безбедносне услуге (нпр. критична инфраструктура), препоручује се да особље приватног обезбеђења има претходно искуство у раду у сличним околностима. На одређеним локацијама са високим ризиком, кратка биографија може бити затражена за сво оперативно особље приватног обезбеђења додељено одређеном објекту. У другим случајевима може бити довољна информација о томе колико година у просеку одређено особље приватног обезбеђења ради у послу и обавља сличне послове.

Ако су радници приватног обезбеђења радили или били део програма размене информација са државним органима (нпр. полицијом, спасилачким службама, итд.), то се сматра индикацијом да радници приватног обезбеђења имају велико искуство у сарадњи са властима.

Обично постоји корелација између транспарентног и јасног система плата и запошљавања искусног особља за приватно обезбеђење. Уколико понуђач може да представи фер и транспарентан систем плата, већа је вероватноћа да ће особље бити мотивисано и задовољно својим радом, што би се на крају одразило на боље обављање радних задатака.

Квалитетан економски оператер треба да подстиче развој професионалне каријере, улагање у обуку и вежбе запослених. Понуђачи са великим бројем радника приватног обезбеђења посебно треба да имају успостављен систем притужби, сугестија и повратних информација, што се може постићи именовањем представника који ће бити одговоран за прикупљање и преношење притужби радника приватног обезбеђења менаџменту. Неке компаније могу имати и одређено лице одговорно за родну равноправност, које је у директном контакту са менаџментом компаније. Компаније треба да јасно покажу да поштују колективне уговоре и национални закон о раду. То треба учинити уз предочење сертификата који су издали надлежни органи. Ако нема колективних уговора, распоред дежурстава може послужити као индикација радног времена и трајања смене. Квалитетан економски оператер треба да буде у стању да јасно демонстрира грађанско одговорно понашање за све своје запослене, као и за менаџерски тим компаније који је

задужен управо за оне активности које захтева купац. Ово такође мора укључити руковање опремом и оружјем, ако је потребно.

КРИТЕРИЈУМИ КВАЛИТЕТА ЗА РАДНИКЕ ПРИВАТНОГ ОБЕЗБЕЂЕЊА

Вештине и способности	Да ли се раде провере прошлости и карактера радника приватног обезбеђења? Да ли постоји закон који захтева да радници приватног обезбеђења и руководеће особље прођу проверу од стране надлежних органа? Да ли раднике приватног обезбеђења бира посебно стручно особље? Да ли се социјални аспекти узимају у обзир приликом запошљавања (нпр. родна равноправност/запошљавање младих?)
Запошљавање и провере прошлости	Да ли приватна безбедносна компанија пружа основну обуку? Да ли приватна компанија за обезбеђење обезбеђује додатну обуку и вежбе, специјализовану обуку (нпр. контрола гужве, обука К9, прва помоћ, итд?), обуку за освежење/освећење? Да ли приватна компанија за обезбеђење има своје особље за обуку и свој центар за обуку?



Да ли постоје наставни планови и програми и модули обуке?

Да ли се захтевају/подстичу друге вештине (нпр. знање страног језика, техничке вештине?)

Како су могућности каријере за раднике у приватном обезбеђењу повезане са понуђеном обуком?

Да ли је у тендеру јасно наведено да особље треба да покаже доказ о потенцијално потребним додатним вештинама (нпр. познавање страног језика)?

Како понуђач показује потребан ниво искуства?

Да ли је понуђач или његово приватно обезбеђење учествовало са властима у било ком програму размене информација?

Радни односи, запошљавање	Да ли понуђач предочи потврду надлежних органа, којом се доказује да се поштују колективни уговори/национални закони о радним односима и социјални прописи? Да ли постоји јасан и транспарентан систем плата? Да ли понуђач има систем за жалбе, повратне информације и сугестије? Да ли понуђач показује јасне доказе грађанско одговорног понашања својих радника приватног обезбеђења?
---	---

СПРОВОЂЕЊЕ УГОВОРА

Приликом расписивања тендера за услуге приватног обезбеђења, купци генерално желе да минимизирају надзор над услугама и зато је начин на који се управља приватним пружаоцем услуга обезбеђења од кључног значаја. Менаџмент тим надгледа усаглашеност предузећа са законима и из тог разлога је изузетно важно да менаџерски тим буде искусан и професионалан. Менаџмент понуђача треба да прикаже исправне финансијске извештаје, на пример да нема великих дугова. Купац треба да буде задовољан да сви чланови менаџмента приватног пружаоца услуга обезбеђења поседују неопходне вештине, тако да може бити сигуран да правилно управља свим аспектима компаније, а посебно онима који су део уговора. у том погледу, јасно разграничење између особља одговорног за реализацију уговора и особља одговорног за активности које произилазе из уговора указује на добро организовану хијерархију. Искуство менаџмент тима у пословној администрацији и управљању компанијом мора бити доказано од стране понуђача, па треба ангажовати компанију која има професионалан менаџмент и професионалан однос са клијентима. Стога, као критеријум квалитета, купац може навести било који доказ о искуству у управљању активностима у сличним околностима и/или неакадемској обуци коју је прошао менаџерски тим. Деонтолошки кодекс понашања менаџмент тима одражава етички приступ услугама које нуди читава компанија. Сваки знак етичког приступа менаџмент тима компаније може се поставити као критеријум квалитета. У вези са стварном имплементацијом уговора, купци треба да се

договоре о стандардима комуникације између понуђача и купца, на пример ко је контакт особа за купца у приватној служби обезбеђења. Ако уговор наводи посебне услуге подршке и хитне интервенције, купац треба да пита како ће то конкретно менаџерски тим спровести. Распоред дежурства може указивати на особље за подршку и реаговање у хитним случајевима. купац треба да се запита како ће то конкретно менаџерски тим спровести. Распоред дежурства може указивати на особље за подршку и реаговање у хитним случајевима. купац треба да се запита како ће то конкретно менаџерски тим спровести. Распоред дежурства може указивати на особље за подршку и реаговање у хитним случајевима.

Ефикасне услуге подршке у седишту приватних безбедносних компанија гарантују несметано спровођење уговора. Услуге подршке приватном обезбеђењу обухватају особље које обавља административне дужности приватне безбедносне компаније, као што су фактурисање, резервно особље, управљање људским ресурсима, продајно и маркетиншко особље.

КРИТЕРИЈУМИ КВАЛИТЕТА ЗА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈУ УГОВОРА

Менаџмент тим	Да ли менаџмент компаније представља доказе о исправним финансијским извештајима (нпр. дуг или отворени спорови са фискалним властима)? Да ли менаџмент има неопходне вештине за спровођење уговора? Које квалификације и искуство се могу представити? Да ли постоји кодекс понашања за менаџерски тим? Да ли су стандарди комуникације између понуђача и купца јасно утврђени? Да ли је јасно ко ће од менаџерског тима бити одговоран за комуникацију током трајања уговора?
Подршка	Да ли провајдер има услуге подршке? На пример Особље за наплату, ХР, продају и маркетинг

АКТИВНОСТИ ИЗ УГОВОРА

Приватно предузеће за обезбеђење треба јасно да одреди ко је одговоран за спровођење уговора на одређеној локацији и такође одговорно лице за сва оперативна питања. Овај члан особља је обично менаџер локације на којој се спроводе активности и одговоран је за свакодневно пружање услуга и надгледање свих активности. Овај руководилац надгледа спровођење оперативног плана и треба да обрати посебну пажњу на процедуре које су део плана, како би могао да реагује у случају непредвиђених околности. Менаџер компаније треба да познаје услове уговора и оперативни план и треба да разуме захтеве корисника, организациону структуру и филозофију безбедности. Препоручује се да оперативни план садржи јасан ланац одговорности,

С обзиром да је оперативни план срж понуде коју доставља понуђач, посебну пажњу треба обратити на елементе и детаље обухваћене планом. Европски стандарди за ваздухопловство и безбедносне услуге аеродрома су добар показатељ који елементи треба да буду укључени у оперативни план, иако је кључно да сваки план испуни захтеве квалитета и безбедности корисника. Оперативни план треба да садржи детаље о: распореду дужности; стандардни оперативни поступак; стрланац за мобилизацију и подршку; план транзиције; оцена праћења перформанси; план обуке/вежбе; стрлан за реверзибилност; системи/структуре одговорности; опоравак од катастрофе/континуитет пословања; модел управљања итд. Распоред послова или оперативни план треба да назначи да ли понуђачи поседују довољне организационе капацитете да

замене било ког радника приватног обезбеђења на кратак временски период, нпр. у случају болести. То значи да ће радник приватног обезбеђења са сличним квалификацијама и искуством моћи да преузме обавезе свог колеге. Приватне безбедносне компаније треба да докажу да могу да се носе са непредвиђеним и ванредним ситуацијама и да се могу брзо и несметано прилагодити. Нарочито сада када су приватни економски оператери, такве ситуације могу укључивати од природних катастрофа, преко демонстрација/манифестација до насилних инцидената.

Информације наведене у оперативном плану треба да задовоље купца и треба да обухватају редовно праћење рада предузећа за приватно обезбеђење у унапред одређеним датумима/периодима у сарадњи са купцем

Спровођење оперативног плана треба редовно пратити, а извучити закључке из употребе интерне контроле квалитета. Радници приватног обезбеђења треба да имају јасну структуру одговорности. Приликом извештавања треба водити рачуна о следећем: извештај је тачан и редован; извештај нуди увид и одговара на питања која се могу појавити током активности (на пример: Колико посетилаца се претражује? Да ли су улази/излази довољно велики да прихвате прилив људи током најпрометнијих сати у дану?); начин на који је извештај дат не омета раднике приватног обезбеђења у извршењу уговора; извештај треба, ако резултати то захтевају, да буде прилагођен потребама купца, по претходном договору; анализа извештаја треба да резултира корективним и превентивним мерама (на пример: Потребан нам је већи број радника за приватно

обезбеђење у вршним сатима итд.). Посебну пажњу треба обратити на предложени распоред дужности, јер је он централни елемент у испуњавању услова уговора. Имајте на уму да се на основу извештаја могу променити захтеви и да ће распоред дужности морати да се прилагоди у складу са тим. Свако прилагођавање након извештаја треба да буде правилно документовано. Методологија распореда дежурстава треба да обезбеди: да је распоређено одговарајуће особље за приватно обезбеђење; 100% испуњење уговорених активности; благовремена реализација уговора; реализација уговора на одговарајућој локацији; сваки члан приватног обезбеђења зна унапред свој распоред за дужи временски период; распоред обавеза је предвидљив за раднике приватног обезбеђења и укључује социјалне аспекте, нпр. да ли је успостављен механизам замене.

Свака приватна безбедносна компанија треба да има интерну контролу квалитета и методологију испитивања. Таква контрола може укључивати тестове спремности и практичну имплементацију оперативног плана. Процедуре које се примењују током инспекција и ревизија такође треба да убеду купца да се интерне инспекције спроводе максимално непристрасно.

Распоред послова и оперативни план треба да буду предмет редовних формалних састанака између купца и приватне компаније за обезбеђење. Због друштвених импликација за раднике приватног обезбеђења, распоред дужности треба да буде предвидљив, континуиран и да омогућава исправну

равнотежу између приватног живота и сменског рада / како се планирају одмори итд.

Свака приватна безбедносна компанија треба да има интерну контролу квалитета и методологију испитивања. Таква контрола може укључивати тестове спремности и практичну имплементацију оперативног плана. Процедуре које се примењују током инспекција и ревизија такође треба да убеди купца да се интерне инспекције спроводе максимално непристрасно.

Распоред послова и оперативни план треба да буду предмет редовних формалних састанака између купца и приватне компаније за обезбеђење. Због друштвених импликација за раднике приватног обезбеђења, распоред дужности треба да буде предвидљив, континуиран и да омогућава исправну равнотежу између приватног живота и посла.

КРИТЕРИЈУМИ КВАЛИТЕТА ЗА АКТИВНОСТИ ИЗ УГОВОРА

Руководилац градилишта	Да ли руководиоца локације има довољно знања о одредбама уговора да би могао да примени све аспекте на задовољавајући начин? Које квалификације има менаџер локације? Да ли је успостављен систем одговорности?
Оперативни план	Да ли оперативни план укључује све неопходне елементе? Да ли постоји јасно видљива методологија за доделу дужности? Да ли понуђач има довољно капацитета да замени радника приватног обезбеђења у случају болести или других непредвиђених околности? Да ли оперативни план укључује било какву евалуацију учинка? Да ли оперативни план укључује обавезно извештавање? Да ли утврђена методологија распореда дежурстава укључује све важне елементе? Тачније, да ли узима у обзир социјалне аспекте за раднике приватног обезбеђења, док истовремено гарантује 100% спровођење уговора?
Контрола квалитета	Да ли постоје механизми контроле квалитета (интерни или трећи)? Да ли се интерни механизми контроле квалитета примењују са потребном непристрасношћу?

СТРУКТУРА УГОВОРА

Технологија је често кључни елемент у пружању услуга приватног обезбеђења које испуњавају највише стандарде квалитета. Иако се избор расположиве технологије стално повећава, кључно је да технологија која је интегрисана у оперативни план одговара циљевима уговора. С обзиром на све сложеније захтеве за раднике приватног обезбеђења који имају способност да рукују технологијом, сваки од њих треба да буде добро обучен за руковање доступном опремом и технологијом неопходном за обављање послова. Опрему и технологију треба редовно одржавати, у складу са упутствима произвођача. Понуђач мора да докаже да су сви ови аспекти наведени у оперативном плану.

Сву опрему коју користи понуђач мора одржавати власник опреме (обично понуђач) у складу са свим националним стандардима, законима, прописима и упутствима произвођача за употребу. Одговорност за одржавање се може пренети на трећу страну (на пример, у случају возила: на сервис механичара од поверења). Опрема и њена употреба морају бити у складу са здравственим и сигурносним прописима. Такође, алат треба да буде погодан за специфичне околности локације, на пример погодан за ношење скривеног оружја, ако локација то захтева.

Спољни изглед приватног обезбеђења је посебно важан, јер представља имиџ за купца. Због тога понуђач мора да обезбеди стандардне униформе за све раднике приватног обезбеђења и да обезбеди да се униформе које су обезбедиле правилно носе и одржавају. Радницима приватног обезбеђења треба

обезбедити неопходне уређаје за комуникацију, информатику, хардвер и софтвер, у складу са природом обављања делатности. Свако оружје које се носи у сврху обављања релевантних приватних служби безбедности мора се правилно користити, одржавати и чувати. Оружје смеју користити само понуђач и његово приватно обезбеђење које има потребне дозволе, обуку и искуство у његовој употреби. Оружје треба редовно инвентарисати, прегледа и складишти на одговарајући и безбедан начин. Оперативни план мора да прецизира ко има потребне дозволе за употребу оружја и под којим условима и околностима се оно може користити. Сви заинтересовани чланови приватног обезбеђења морају бити у потпуности упознати са процедурама за употребу оружја. Сва возила која се користе у извршењу уговора морају бити јасно означена и одржавана у добром стању. Мора се јасно утврдити ко има приступ њима и како ће се користити. Сви пси који ће бити коришћени у реализацији уговора морају проћи одговарајућу обуку и бити у пратњи обученог радника за приватно обезбеђење. Оперативни план мора прецизирати када ће се користити. За све поменуте помоћне алате и инструменте, потребно је да понуђач приложи довољно доказа о обавезној и/или другој траженој гаранцији осигурања и грађанске одговорности. Штавише, када је у питању употреба оружја и паса, примењују се национални закони. Понуђач мора да обезбеди редовну обуку и покаже пуну усклађеност са најновијим законским прописима за професионалну употребу опреме.

Оперативни план мора да садржи неопходне информације које купцу објашњавају техничку подршку и опрему која се пружа радницима приватног обезбеђења и какав је план њиховог коришћења у обављању делатности. Одржавање опреме треба да буде укључено у оперативни план како би се обезбедило да сва опрема, од логистичког материјала, преко комуникационе опреме до материјала који се користи за извештавање, буде у оперативној спремности. Када су у питању затворени видео системи или ЦЦТВ системи или неки други аутоматизовани системи, као што су контрола приступа и уградња аларма, оперативни план треба да одговори на следећа питања: Да ли се поштују сви релевантни закони? У неким европским законима постоје закони који штите приватност особа које се надгледају. Да ли добављач има потребну техничку експертизу за руковање опремом? Може ли приватни пружалац обезбеђења правилно одржавати опрему? Ако не, да ли компанија за приватно обезбеђење ради са одговарајућом компанијом за одржавање? Да ли је технологија ажурирана?

КРИТЕРИЈУМИ КВАЛИТЕТА ЗА СТРУКТУРУ УГОВОРА

Опрема	Да ли понуђач може да докаже усклађеност са свим националним законима који се односе на руковање оружјем/К9/возилима? Ово се односи на нпр. закон о приватности, ако су укључене ЦЦТВ активности итд. Да ли су алати и опрема наведени у оперативном плану адекватни за спровођење уговора? Да ли технологија испуњава све здравствене и безбедносне аспекте и упутства произвођача? Да ли је особље за оперативну безбедност обучено за руковање опремом? Да ли је редовно одржавање и обнављање загарантовано? Да ли се опрема користи на начин који испуњава услове гаранције произвођача? Да ли је понуђач покрио све услове одговорности одговарајућим осигурањима везаним за руковање опремом? Да ли понуђач обезбеђује редовну обуку за особље које рукује оружјем, као и правно образовање?
Техничка подршка	Да ли понуђач гарантује оперативну спремност опреме кад год уговор захтева њено коришћење? Да ли је јасно за које аспекте уговора понуђач жели да користи екстерну техничку подршку?

ПРИВАТНО ОБЕЗБЕЂЕЊЕ

Критеријуми квалитета који су наведени у наставку омогућавају купцу да дефинише врсту приватне компаније за обезбеђење. То се односи на обим и капацитет, број запослених, годишњи промет и степен специјализације или опсег услуга које нуди понуђач. Треба напоменути да су критеријуми квалитета осмишљени за проналажење правог понуђача повезани са задацима и услугама које треба извршити.

Правни амбијент за све приватне безбедносне компаније се стално мења. Због тога многе компаније имају интерне програме усклађености, који такође гарантују клијентима ниво сигурности да се у сваком тренутку поштују најновији правни аспекти пружених услуга. Ово укључује контролу и процену правног ризика, а у неким случајевима понуђачи треба да поседују документацију коју издаје надлежна административна служба, која гарантује да су сви сертификати и акредитације у складу са релевантним законима. Све више компанија склапа уговоре о континуитету пословања како би осигурали континуитет пословања критичних оперативних функција у случају непредвиђених околности.

Пружаоци услуга приватног обезбеђења би требало да буду обавезни да обелодане информације о својој организационој структури, природи и опсегу услуга приватног обезбеђења које нуде и колико дуго нуде такве услуге. Свака досадашња или претходна сарадња са локалним или државним властима може указивати на квалитетну приватну безбедносну компанију. Ово може превазићи претходно пружене услуге и укључити учешће у програмима размене информација или системима обуке и

координације, нпр. са полицијом или другим службама за хитне случајеве.

Добар учинак у гарантовању здравља и безбедности на радном месту и пружању подршке радницима приватног обезбеђења који су били жртве (насилних) напада или других инцидената показатељ је добре политике здравља и безбедности компаније. Ово се често огледа у нижој стопи изостанака и мотивисанијем особљу. Све важнији елемент у управљању кадровима је примена било које политике која балансира приватни живот са радним временом. Здравствени и безбедносни ризици повезани са одређеним уговорима могу се проценити коришћењем различитих алата за процену ризика по здравље и безбедност. Чврсти резултати у поверљивости са информацијама о клијентима и поштовање личних података постају све важнији у дигиталном свету. одатле,

Сваки показатељ да понуђач има чврсту организациону структуру и етику је доказ друштвено одговорног пословања. Предузеће треба да изради документацију која ће показати како да приступи купцима и радним активностима, са етичке и деонтолошке тачке гледишта, да види да се понуђач придржава одређених интерних норми, укључујући оне о антикорупцији и финансијској транспарентности, што ће показати да ли се понуђач придржава одређених интерних норми. понуђач испуњава очекивања купца у погледу његове пословне филозофије. Интерни програм усклађености компаније или менаџер квалитета често има одговорност да обезбеди да се особље придржава интерних етичких и деонтолошких правила и принципа, као и пословних обавеза и стандарда.

КРИТЕРИЈУМИ КВАЛИТЕТА ЗА ПРИВАТНЕ КОМПАНИЈЕ ЗА БЕЗБЕДНОСТ

Искуство и перформансе	Може ли понуђач показати искуство у траженој области? Опсег пружених услуга? Колико дуго је на тржишту? Да ли понуђач има досадашњу/претходну сарадњу са државним органима? Да ли понуђач има добру евиденцију о здрављу и безбедности на раду? Да ли понуђач користи алате за процену здравља и безбедности када је то потребно? Да ли понуђач има добру евиденцију о поверљивости и заштити података?
Етика, филозофија компаније и кодекс понашања	Да ли је понуђач посвећен друштвеној одговорности предузећа? Да ли понуђач има интерни програм квалитета и усклађености који обезбеђује законску усклађеност са индустријским стандардима/сопственим обавезама? Да ли понуђач има кодекс понашања/програм интегритета?



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЈА
ЗА ЕВРОПСКИ ОБРАЗОВНИ
ПРОГРАМИ И МОБИЛНОСТ



Funded by the
Erasmus + Programme
of the European Union