

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ
Menadžment turizma i sporta

MARTINA FAJT

**SPECIFIČNI OBLICI OSIGURANJA U ZATVORENIM
PROSTORIMA**

ZAVRŠNI RAD

ČAKOVEC, 2015.

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU

PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ

Menadžment turizma i sporta

MARTINA FAJT

**SPECIFIČNI OBLICI OSIGURANJA U ZATVORENIM
PROSTORIMA**

ZAVRŠNI RAD

Mentor:

Doc. dr. sc. Mirko Smoljić

ČAKOVEC, 2015

SADRŽAJ

Sažetak

1. Uvod	5
2. Cilj rada	7
3. Regulatorne odredbe	7
4. Prosudba ugroženosti	7
5. Proces i plan upravljanja rizikom	12
5.1. Identifikacija rizika	12
5.2. Procjena rizika	13
5.3. Upravljanje rizicima	14
5.4. Plan upravljanja rizikom	14
5.4.1. Kontrolne liste	Error! Bookmark not defined.
6. Zdravlje i sigurnost na radu	15
6.1. Sigurnosne mjere za električnu opremu	16
6.2. Tehnike sigurnosnog podizanja tereta	17
7. Osiguranje	18
7.1. Uporaba tjelesne zaštite	18
7.1.1. Ovlasti redara	19
7.1.1.1. Provjera identiteta osoba	19
7.1.1.2. Davanje upozorenja i zapovijedi	20
7.1.1.3. Pregled osoba	20
7.1.1.4. Osiguranje mjesta događaja	21
7.1.1.5. Uporaba čuvarskih pasa	21
7.1.1.6. Uporaba tjelesne snage	22
7.1.1.7. Izvještavanje o incidentima	22

7.2. Uporaba tehničke zaštite	23
7.2.1. Zaštita ljudi i zatvorenog prostora u slučaju pojave požara, potresa ili vremenskih nepogoda	24
7.3. Upravljanje masama.....	25
7.3.1. Evakuacija	26
8. Stanje zaštitarstva u Republici Hrvatskoj.....	26
8.1. Analiza anketnog upitnika o stanju zaštitarstva u Republici Hrvatskoj.....	27
9. Primjer plana osiguranja.....	29
9.1. Primjer plana osiguranja "Texas Hold'em Poker turnira – Grand Prix Main Event"	30
10. Zaključak.....	36
11. Literatura	38

SAŽETAK

Ustav Republike Hrvatske u članku 42. navodi: „Svakome se priznaje pravo na javno okupljanje i mirni prosvjed u skladu sa zakonom. ” Država problematiku javnih okupljanja uređuje s dva temeljna zakona; Zakonom o javnom okupljanju i Zakonom o sprječavanju nereda na športskim natjecanjima. Organizatori događanja često razmišljaju o riziku u smislu sigurnosti i osiguranja. U radu će se razmotriti različiti rizici, načini identifikacije i analize tih rizika, te načini svođenja rizika na najmanju razinu. Kontrola masa je jedno od najproblematičnijih pitanja za svakog organizatora. Nažalost, mnogobrojni su primjeri događanja na kojima su posjetitelji izgubili živote zbog narušavanja javnog reda i mira, a mnogo je i slučajeva u kojima je to jedva izbjegnuto. Za svako događanje treba izraditi planove akcije za evakuaciju u hitnim slučajevima prilikom nereda, požara, elementarnih nepogoda, potresa, vremenskih nepogoda ili drugih rizika.

Ključne riječi: *javno okupljanje, sigurnost i osiguranje, upravljanje rizicima, izvještavanje o incidentima, upravljanje masama, plan osiguranja*

1. UVOD

Mnogi od studenata promatrali su događanja, većina je na nekima i sudjelovala, no samo su ih malobrojni organizirali. Kod organizacije događaja potrebno je znati mnogo više nego kod njegovog samog promatranja. Problematika javnog okupljanja postala je izuzetno složena, tako da sve veći broj javnih okupljanja, na osnovama prosudbe organizatora, policije i drugih, dobiva status javnih okupljanja povećanog rizika, te da ovakvi javni skupovi ponekad protječu ili završavaju masovnijim narušavanjem javnog reda i mira, nasiljem, vršenjem kaznenih djela, oštećenjem ili uništavanjem imovine i raznim drugim negativnim posljedicama. Mogućnost požara, prirodnih katastrofa (poplave, potresi), kvarovi na osvjetljenju, kvarovi na klimatizacijskom sustavu, biološke opasnosti i curenje plinova, nesreće pri prenatrpanosti i nekontroliranom kretanju mnoštva, ubrajaju se u nepredviđene situacije kada je često potrebno brzo donositi odluke na temelju iscrpnog poznavanja procedura i alternativa.

Uobičajeno je, a i vrlo je važno, napraviti SWOT analizu. To obuhvaća analizu prednosti, slabosti, prilika i prijetnji koncepta događanja.¹

Organizator javne priredbe je pojedinac ili pravna osoba koja u skladu s odredbama Zakona o javnim okupljanjima prijavljuje javnu priredbu koja se prijavljuje najkasnije 7 dana prije početka održavanja.

Prijava javne priredbe podnosi se policijskoj upravi na čijem se području namjerava održati.

¹ 1. Snage su unutarnje prednosti organizacije, primjerice entuzijazam i predanost volontera, specijalističko znanje inženjera koji su dostupni prilikom planiranja teme i uređenja.

2. Slabosti su unutarnje slabosti poput nedostupnosti članova upravnog odbora za sastanke.

3. Prilike su sve pozitivne vanjske pojave kao što su novo sponzorstvo ili neočekivani pozitivan publicitet.

4. Prijetnje su također vanjske pojave, kao što je prijetnja od konkurencije ili lošeg publiciteta.

U osnovi, izvedivost događanja povećat će se povećanjem snaga organizacije te izvlačenjem što većih koristi iz prilika koje nam se pružaju. S druge strane prepoznavanje potencijalnih slabosti i suočavanje s njima svest će rizike na najmanju moguću razinu.

Prijava javne priredbe sadrži:

1. ime i prezime, jedinstveni matični broj građanina, odnosno naziv i sjedište organizatora te osobne podatke odgovorne osobe organizatora,
2. podatke o voditelju javne priredbe, ustroju redarske službe i broju redara,
3. svrhu, mjesto, dan i vrijeme održavanja javne priredbe,
4. mjere osiguranja reda i mira,
5. prosudbu o broju sudionika

Organizatori nerijetko moraju surađivati i sa vladinim agencijama, lokalnim odborima prilikom odobravanja i planiranja događaja, a državne vlasti u nekim slučajevima odobravaju posebnu prometnu regulaciju i policijske snage.

Organizator događanja mora biti sposoban osigurati nesmetan tijek događaja, povećati zadovoljstvo publike, što znači rizike svesti na najmanju moguću mjeru. Bila to mega, regionalna, značajna ili pak manja događanja, organizator mora prikupiti tim s jasno definiranim odgovornostima za sve vidove događanja, uključujući i nepredviđene događaje.

Glavni organizator događanja okuplja tim koji ubrzano raste kako se približava datum događanja. Skupina od nekoliko ljudi koja zajedno radi na planiranju u kratkom vremenskom periodu naraste u veliki tim.^{II}

Kooperanti zasigurno imaju veliku ulogu u organizaciji sportskih, povijesnih, zabavnih, kulturnih događanja, obiteljskih i poslovnih okupljanja, festivala, koncerata, skupova i izložba, dodjela nagrada i svih drugih događanja koja imaju izravan utjecaj na turizam, medijsku pozornost i gospodarstvo. Najčešće su te osobe konzultanti za odnose s javnošću i marketing, osiguranje, catering, voditelj prostora u kojem se događanje odvija, redatelj, tvrtke za osvjetljenje, ozvučenje i vizualne efekte, osobe koje se bave unutrašnjim uređenjem, zabavljači, agencije za zapošljavanje, tvrtke za iznajmljivanje, čišćenje, prodaju ulaznica, tiskare.

^{II} Toffler je taj fenomen nazvao "pulsirajućom organizacijom" kako bi opisao organizaciju koja se veličinom povećava i smanjuje.

2. CILJ RADA

Jasno je da težnja za sigurnošću nije svojstvena samo političarima, znanstvenicima, umjetnicima i drugim slavnim i istaknutim pojedincima; svaki čovjek ima potrebu osjećati se sigurno. Zaštita i sigurnost neizostavni su faktori prilikom svakog javnog događaja.

Prosudbe sigurnosnih služba postale su toliko bitne da se na temelju tih analiza i zaključaka odlučuje na kojem mjestu i u kojem najpovoljnijem trenutku će se događanje održati.

Organizatori događanja često razmišljaju o riziku u smislu sigurnosti i osiguranja. Požar je jedan od rizika kojeg se organizatori najviše boje, budući da evakuacija većeg broja ljudi može biti vrlo složena. Poplave također mogu imati veliki utjecaj na zatvorene objekte, te mogu uzrokovati štetu na elektroničkim instalacijama što je potencijalno vrlo velik rizik. Smanjivanje rizika na prihvatljivu razinu predstavlja vrlo veliki izazov organizatorima i kooperantima.

U ovom radu razmotrit će se tko su nositelji aktivnosti vezanih za provedbu mjera sigurnosti pomoću tjelesne i tehničke zaštite javnih okupljanja, prvenstveno u zatvorenim prostorima.

3. REGULATORNE ODREDBE

Velik broj regulatornih odredbi odnosi se na događanja, no postoje velike razlike od jedne do druge regije. Neki gradski odbori donose detaljne smjernice, dok drugi nemaju toliko formalne zahtjeve. U pravilu, veličina događanja određuje koliko će zahtjevi biti detaljni, budući da manja događanja obično imaju manji utjecaj na zajednicu.

Ako se neko događanje već održalo na jednom području, uz dozvolu, možda će biti ipak potrebno tražiti dozvolu za slično događanje na drugoj lokaciji. U slučaju da se događanje održava u područjima nadležnosti više jedinica, možda će trebati podnijeti dodatne zahtjeve.

Za događanja gdje je potrebno graditi nove objekte mora se tražiti lokacijska ili građevinska dozvola.

U većini gradova, za upotrebu određenih prostora u zabavne svrhe odobrenje je potrebno za: korištenje zvučnika ili pojačala na javnim mjestima, postavljanje zabavnih uređaja, korištenje zgrade ili objekta za zabavne sadržaje, izgradnju privremenih objekata. Dozvolama je u zabavnoj industriji reguliran rad menadžera, agenata i konzultanata. Time je zakonodavstvom pokriveno i plaćanje naknada i depozita za izvođače. Zakonima koji se tiču zabavne industrije uređeno je također i prijavljivanje pritužbi u vezi s isplatama menadžerima, izvođačima, agentima i konzultantima.

Minimalna dob za konzumiranje alkohola isto je zakonom određena, kao i prostori i vrijeme u kojem se smije točiti. Mora biti istaknuto upozorenje da se prodaja ili davanje alkoholnih pića, kao i nabava pića za osobu mlađu od 18 godina smatra prekršajem.

Kontrola buke stvara veliki problem kod festivala i sličnih događanja, budući da oni po svojoj prirodi privlače velik broj ljudi. Stoga je nužno provjeriti postoje li ograničenja buke u smislu dozvoljenih decibela i doba dana tokom kojeg je dozvoljeno glasno puštanje glazbe.

Gradski odbori obično posvećuju posebnu pozornost planovima čišćenja za vrijeme i nakon događanja, buci i uznemiravanju lokalnog stanovništva te upravljanju prometom.

Tvrtke za catering moraju razviti plan za čuvanje hrane kojim se osigurava sigurnost hrane u svim fazama dostave, pripreme i posluživanja. Dobar catering i njegovi zaposlenici trebali bi znati sve o higijeni hrane te bi trebali poštovati točne procedure kako nebi došlo do kontaminacije. Plan za čuvanje hrane trebao bi biti dijelom ugovora o cateringu, koji bi osim toga trebao obuhvaćati i jelovnik i cijene.

Jedno od ključnih pitanja svakako je osiguranje. Zakoni o sigurnosti propisuju način izdavanja dozvola te reguliraju rad osoba u osiguranju, poput kontrolora masa, izbacivača, zaštitara i operatera sigurnosne opreme.

Svi organizatori događanja suočeni su s različitim rizicima te je važno razmotriti načine identifikacije i analize tih rizika, načine određivanja prioriternih rizika te načine nadzora i svođenja rizika na najmanju moguću razinu. Organizatori to ostvaruju pažljivim planiranjem i uvođenjem novih procedura i tehnologija, budući da se sigurnosni standardi s vremenom mijenjaju.

Određivanje sigurnosnih standarda za određeno događanje u određeno vrijeme obuhvaća razmatranje niza čimbenika kao što su: razina rizika koja se za sudionike i publiku drži prihvatljivom, važeće zakonske odredbe i raniji slučajevi, dostupnost različitih rješenja prilikom upravljanja rizikom, razvoj i implementacija planova, procedura i kontrolnih mehanizama.

Isto tako važno je kod planiranja postavljanja ograda, pozornice ili sjedala savjetovati se s građevinskim stručnjacima, kako bi bili zadovoljeni svi sigurnosni standardi.

4. PROSUDBA UGROŽENOSTI

Prednosti izrade prosudbi ugroženosti kao temeljnog dokumenta prilikom projektiranja sustava zaštite su višestruke:

- 1) Prosudba ugroženosti sadrži snimku postojećeg stanja zaštite na temelju koje odgovorne osobe koje odlučuju o sigurnosti zaposlenika vrlo brzo dobivaju sliku o stanju zaštite zatvorenog prostora izrađenu od neovisne vanjske tvrtke, koja je registrirana za poslove tehničke zaštite i izradu projektne dokumentacije za sustave zaštite.
- 2) Prosudba ugroženosti ističe dobre i loše strane trenutno implementiranog koncepta zaštite u zatvorenim prostorima, omogućava donošenje odluke o tome gdje i u kojoj mjeri je potrebno pojačati ili smanjiti trenutne mjere zaštite.
- 3) Sam proces izrade prosudbe za određeni zatvoreni objekat mora uključivati sve organizacijske strukture od najnižih operativnih do najviših rukovodećih ljudi koji donose strateške odluke, te se tom prilikom jača odgovornost i svjesnost svakog pojedinca o njegovoj ulozi u tvrtki s aspekta zaštite i sigurnosti.
- 4) Svaki štićeni zatvoreni objekat može se mjerljivim metodama u određenom trenutku svrstati u jednu od definiranih skupina ugroženosti. Budući da je upravo prosudba mogućih ugrožavanja osnovno polazište za kvalitetno uspostavljanje mjera zaštite, matrica rizika je pomagalo koje se koristi za detaljnu raščlambu i klasifikaciju potencijalnih ugrožavanja i njihovih posljedica.

Rizičnost se najjednostavnije definira kao produkt sljedećih čimbenika:

- 1) vjerojatnost štetnog događaja
- 2) posljedica tog istog štetnog djelovanja

Posljedice štetnog događaja moguće je ocijeniti vrijednostima od 1 do 5 prema sljedećim parametrima:

- 1 – Neznatan rizik – neznatne štetne posljedice koje ne ostavljaju trajne posljedice
- 2 – Mali rizik – neznatne štetne posljedice koje zahtjevaju promjene mjera zaštite
- 3 – Srednji rizik – znatne štetne posljedice koje zahtjevaju promjenu ciljeva šticećenja definiranih prosudbom ugroženosti
- 4 – Veliki rizik – znatne štetne posljedice koje zahtjevaju promjenu mjera i postupaka šticećenja, ciljeva samog šticećenja te promjenu međudjelovanja s ostalim sustavima
- 5 – Maksimalan rizik – katastrofalne štetne posljedice koje dovode u pitanje samu opstojnost zatvorenog objekta i ljudi te zahtjevaju cjelokupnu promjenu strategije zaštite

Na opisanom principu definiranja rizika funkcionira procjenjivanje izvedenih sustava primjenjenih mjera tjelesne zaštite u većini zemalja Europske unije. Primjenom opisane metode olakšava se rad ne samo zaštitarskim tvrtkama, nego i osiguravajućim društvima i njihovim predstavnicima koji se bave procjenama vrijednosti zatvorenih objekata i odgovarajućih primjenjenih mjera zaštite.

Primjena osnovnih pravila zaštite ne znači da je objekat apsolutno siguran, jer stručnjaci zaštite i sigurnosti nikada neće ustvrditi da postoji apsolutna sigurnost, ali jamči povećanje stupnja sigurnosti i smanjenje posljedica štetnog događaja ukoliko do njega dođe.

Doprinos stvaranju kvalitetnijih projekata zaštite možemo zahvaliti upravo važećem Pravilniku o uvjetima i načinu provedbe tehničke zaštite u kojem su već poznati propisani redoslijed aktivnosti. Tako provedba zaštite prema važećem Pravilniku podrazumjeva:

- 1) snimku postojećeg stanja zatvorenog objekta i analizu problema,
- 2) izradu prosudbe ugroženosti i sigurnosnog elaborata šticećenog objekta,
- 3) definiranje projektnog zadatka,
- 4) projektiranje sustava tehničke zaštite,
- 5) izvedbu sustava tehničke zaštite,
- 6) stručni nadzor nad izvedbom radova,
- 7) obavljanje tehničkog prijama sustava tehničke zaštite,
- 8) održavanje i servisiranje sustava tehničke zaštite,
- 9) uporabu sustava tehničke zaštite.

Prosudba ugroženosti izrađuje se i na temelju podataka o:

- 1) vrsti, namjeni, veličini i izgledu zatvorenog objekta, te građevnim i ostalim svojstvima objekta,
- 2) vrsti i broju stalnih i povremenih korisnika,
- 3) režimu rada i načinu uporabe objekta.

Pravilnik opisuje da se prosudba ugroženosti izrađuje primjenom priznatih pravila, a ta priznata pravila su odgovarajuće hrvatske norme, a u nedostatku hrvatskih normi primjenjuju se odgovarajuće europske odnosno međunarodne norme (EN, IEC, ISO).

Na temelju izrađenog sigurnosnog elaborata i posebnih zahtjeva korisnika objekata izrađuje se projektni zadatak. Projektnim zadatkom utvrđuju se sve veličine potrebne za izradu projekta sustava tehničke zaštite:

- 1) vrsta tehničke zaštite,
- 2) smještaj centra tehničke zaštite,
- 3) smještaj uređaja i opreme,
- 4) način polaganja instalacija.

Izvođenje tehničke zaštite uključuje:

- 1) izvedbu instalacija,
- 2) ugradnju uređaja i opreme,
- 3) programiranje, podešavanje i ispitivanje sustava te njegovo puštanje u probni rad,
- 4) izradu uputa za rukovanje,
- 5) obuku osoblja.

5. PROCES I PLAN UPRAVLJANJA RIZIKOM

Organizator mora pažljivo razmotriti sve posljedice odabira nekonvencionalnog prostora, pri tome mora imati na umu čimbenike poput: sposobnosti prostora da ostvari svrhu događanja, okolinu, lokaciju, blizinu javnog prijevoza, parkiralište, broj sjedećih mjesta, karakteristike prostora, trošak uređenja, ozvučenja, osvjetljenja, trošak rada, logistika potrebna za postavljanje opreme, organizacija hrane i pića i sigurnost. Budući da su propast i neuspjeh uvijek mogući najvažnije je upravljati rizicima.

Brainstorming je prvi korak, u tijeku kojeg bi trebalo otkriti sve moguće rizike, a zatim ih rangirati. Sljedeći je korak planiranje rezerve za nepredviđene situacije kojim se pripremamo na potencijalne rizike. Treći korak predstavlja uspostavljanje politika i procedura kojima ćemo se nositi sa svim mogućnostima.

Proces upravljanja rizikom sastoji se od tri koraka:

- 1) Identifikacija rizika
- 2) Procjena rizika
- 3) Upravljanje rizicima

Taj proces omogućava organizatorima da identificiraju rizike i odrede one koji će imati prioritet, da poduzmu korake kojima će spriječiti nastanak problema i napraviti planove za nepredviđene situacije.

5.1. Identifikacija rizika

Prvi korak je određivanje kada i kako bi se problem mogao pojaviti. Važna je detaljna analiza vjerojatnosti javljanja problema, kao i svih posljedica problema. Primjerice, loš rad na organizaciji jednog od više pozicioniranih zaposlenika, poput osobe zadužene za sponzorstva, mogao bi imati teške financijske posljedice.

Potencijalne rizike prilikom identifikacije mogu predstavljati: požar, opasne supstance, elektronička oprema, neoprezno slaganje teških predmeta, privremeno postavljene ograde, pozornice, sjedala i ostala oprema na mjestu događanja.

U identifikaciji rizika uvelike može pomoći metoda brainstorminga. Popis potencijalnih problema može se sastaviti na temelju istraživanja pisanih materijala i informacija na internetskim stranicama, poput zakonskih odredbi koje su na snazi, te na temelju informacija dobivenih iz razgovora s organizatorima i kooperantima sličnih događanja.

5.2. Procjena rizika

Nakon identifikacije potencijalnih rizika valja procijeniti vjerojatnost njihovog nastupanja. Taj proces nalaže organizacijskom timu određivanje prioriteta pitanja kojima je potrebno posvetiti pažnju. Stoga je nužno postaviti odbor koji će upravljati rizikom, sigurnošću i sigurnosnim pitanjima. U toj fazi postavljaju se sljedeća pitanja: Kolika je vjerojatnost da će se taj rizik ostvariti? Tko će biti izložen riziku? Kakav je bio učinak tog rizika u sličnim okolnostima? Kako će ljudi reagirati na taj rizik?

Za uzroke koji bi mogli predstavljati rizik za zdravlje i sigurnost preporuča se sljedeća klasifikacija:

Hazard tipa A: Postoji ako je rizik od smrti ili teške ozljede ili bolesti vjerojatan ili vrlo vjerojatan, ili ako su ozbiljne ozljede ili bolesti vrlo vjerojatne.
Hazard tipa B: Postoji ako rizik od smrti ili teške ozljede ili bolesti nije vjerojatan, ali je moguć, te ako su vrlo vjerojatne umjerene ozljede ili bolesti.
Hazard tipa C: Postoji ako rizik od ozbiljne ozljede ili bolesti nije vjerojatan, ali je moguć, te ako umjerene ozljede ili bolesti nisu vjerojatne, ali jesu moguće.

Tabela 1.: (Preuzeto iz *Corrective Action Handbook, 2002., U.S. Consumer Product Safety Commission*)

Iako se ova klasifikacija odnosi uglavnom na ozljede, ona dobro ilustrira načelo sagledavanja potencijalnih posljedica. Potencijalne posljedice vatre, poplave, eksplozije mogu se procijeniti na isti način.

5.3. Upravljanje rizicima

U posljednjem se koraku treba pronaći način na koji će se rizicima najučinkovitije upravljati. Upravljanje rizicima prepoznato je kao integralni dio dobrog upravljanja. Radi se o interaktivnom procesu, sastavljenom od koraka koji omogućavaju kontinuirano poboljšanje procesa donošenja odluka.

Upravljanje rizikom izraz je koji se upotrebljava za logičku i sistematičnu metodu procjene, postupanja, nadzora, identifikacije i analize rizika povezanih s bilo kojom aktivnošću, funkcijom ili procesom na način koji organizacijama omogućava minimaliziranje gubitaka i maksimaliziranje prilika.

Metode kontrole obuhvaćaju:

- 1) eliminacijske planove za potpuno eliminiranje rizika,
- 2) supstitucijske planove (potraga za bolje dizajniranim gledalištem),
- 3) izolacijske planove (izolacija opasne ili bučne opreme),
- 4) tehničke kontrolne mehanizme (korištenje sigurnosnih ograda kako bi se ograničio pristup i nadzirala publika),
- 5) administrativne kontrolne mehanizme (postavljanje znakova upozorenja i detaljna edukacija zaposlenika o procedurama)
- 6) planovi za nepredviđene slučajeve (definiranje evakuacijskih planova za situacije u kojima se rizik ne može u potpunosti izbjeći).

5.4. Plan upravljanja rizikom

5.4.1. Kontrolne liste

Na najdetaljnijoj razini planiranja kontrolne su liste nezamjenjive. To su kontrolna sredstva koja osiguravaju da osoba koja izvršava određene zadatke ne zaboravi niti jedan detalj. Kontrolne liste su dio procesa vođenja evidencija, čiji cilj nije samo sprečavanje potencijalnih problema, već i smanjenje rizika od pravnih problema ako nešto pođe po zlu. Detaljni i pravilno implementirani planovi klijentu pružaju sigurnost, što će rezultirati minimalnim brojem incidenata i zadovoljstvom klijenata.

IME	DANAŠNJI DATUM I VRIJEME		
ZADATAK	PROVJERENO + -	KOMENTAR	POTREBA ZA DODATNOM PROVJEROM
OPREMLJENOST PRIBORA ZA PRVU POMOC			
ISPRAVNE OZNAKE NA ZAPALJIVIM MATERIJALIMA			
APARAT ZA GAŠENJE POŽARA JE NA VIDLJIVOM			
SVI ELEKTRICNI APARATI SU ISPITANI I OZNACENI U POSLJEDNJIH 6 MJESECI			
PRODUŽNI KABLOVI SU PROVJERENI I OZNACENI U POSLJEDNJA 3 MJESECA			
PRODUŽNI KABELOVI PREKO PROLAZA NE PREDSTAVLJAJU OPASNOST			
VENTIL ZA PLIN JE VIDLJIV I DOSTUPAN			
NIJE ZAKLONJEN PRISTUP IZLAZIMA			

Slika 1.: Kontrolna lista za dnevnu provjeru sigurnosti

6. ZDRAVLJE I SIGURNOST NA RADU

Jedna od važnih odgovornosti organizatora je obuka i nadzor zaposlenika. Dužnost je poslodavaca da se brinu za zdravlje i sigurnost svojih zaposlenika, dakle odgovoran je za pružanje sigurnog radnog mjesta i obuke za sigurne načine rada. Sve što ugrožava zaposlenike na radnom mjestu pitanje je o kojem treba voditi brigu, uključujući i pitanja agresivnosti klijenata, rada isključivo noću ili dugog rada s ograničenim vremenom za odmor.

U okviru svake strategije planiranja ljudskih resursa trebalo bi odrediti politiku zapošljavanja, koja bi obuhvatila aspekte poput zdravlja i sigurnosti i nepoštivanja sigurnosnih procedura.

Sigurnosne znakove moguće je naglasiti za vrijeme informiranja. Za naglašavanje ključnih poruka mogu se upotrijebiti plakati i znakovi, čime se mogu spriječiti mnoge nezgode.

6.1. Sigurnosne mjere za električnu opremu

Električna oprema predstavlja značajnu opasnost na događanjima. Potrebno je poduzeti sve sigurnosne mjere kako bi se spriječile nezgode povezane s električnom opremom, uključujući rutinsko obilježavanje i inspekciju opreme. Mnogi zatvoreni objekti vrlo su rigorozni u zahtjevima za dokumentacijom koja dokazuje ispravno izdavanje dozvola i obavljanje inspekcija.

Savjeti za sigurnost struje na radnom mjestu:

- 1) planirati svaki posao i razmisliti što bi moglo poći po krivu,
- 2) koristiti prikladna sredstva za rad,
- 3) primjeniti procedure, koristiti crteže i drugu dokumentaciju za obavljanje posla,
- 4) identificirati moguće izvore strujnih udara ili iskrenja,
- 5) umanjiti opasnost postavljanjem zaštite ili uspostavom ograničenja pristupa,
- 6) provjeriti sve strujne krugove i vodiče svaki puta prije nego što ih se dodiruje,
- 7) upotrebljavati osobnu zaštitnu opremu,
- 8) proći primjerenu obuku i biti kvalificiran za posao,
- 9) s električnom opremom i vodičima raditi samo kad nisu pod naponom, osim ako su postavljeni zaštitni mehanizmi,
- 10) s električnim uređajima i vodičima koji nisu pod naponom postupati kao da jesu sve dok nisu provedene procedure uzemljavanja,
- 11) upotrebljavati izolirane alate u prostorima u kojima bi moglo doći do opasnosti povezanih sa strujom,

- 12) vidljivo zaštititi površinske žice za struju ukoliko postoji mogućnost kontakta,
- 13) više puta provjeriti regulatorne odredbe koje se tiču sigurnosti ako se blizu žica pod naponom podižu ljestve ili druga mehanička oprema,
- 14) zaštititi savitljive žice i kabele od fizičkog oštećenja, provjeriti je li im izolacija prerezana, slomljena ili napuknuta,
- 15) kvaliteta izolacije spojeva mora biti ista ili veća od one na originalnoj žici,
- 16) uvijek provjeriti rade li uređaji za mjerenje napona struje na strujnom krugu koji je pod naponom,
- 17) provjeriti lokaciju svih strujnih krugova koji su pod zemljom ili su sakriveni,
- 18) potrebno je točno znati gdje se nalaze strujni osigurači kako bi se do njih lako i brzo došlo u hitnim slučajevima.

6.2. Tehnike sigurnosnog podizanja tereta

Neki tereti su za većinu ljudi preteški čak i ako su uvjeti u kojima ih se podiže idealni. Opsežne studije pokazale su da čak i u idealnim uvjetima tereti teži od 27 kilograma povećavaju rizik od ozljede. Smatra se da nije moguće odrediti težinu koja je definitivno i u potpunosti sigurna za dizanje. U obzir treba uzeti težinu, kao i druge čimbenike u kontekstu zadataka, uključujući i aktivnosti i položaj, druge karakteristike tereta, radnu okolinu i ljudske osobine. Tehnike podizanja tereta dijelom su obuke zaposlenika koji moraju podizati, nositi ili premještati teške predmete.

Najbolje rješenje je da se traži pomoć ili koriste pomagala za dizanje i svakako izbjegavanje istezanja, izvijanja ili podizanja tereta iznad glave. Postoje brojni uređaji s protutežom koji omogućavaju da se teret podigne mehanički, poput dizalica ili sustava pokretnih traka.

7. OSIGURANJE

Osiguranje je u pravilu potrebno za prostor, opremu i druge vrijednosti, no najvažniji zadatak većine osoblja zaduženog za osiguranje jest da osiguraju da prave osobe imaju pristup specifičnim područjima i da ispravno reagiraju u slučaju nezgode ili hitnog slučaja. Identifikacijske iskaznice (obično iskaznice koje vise oko vrata i na kojima su navedena područja kojima zaposlenici, mediji i gledatelji imaju pristup) osoblju zaduženom za osiguranje omogućavaju nadzor pristupa.

Prilikom organizacije osiguranja potrebno je prvo izračunati broj potrebnih zaposlenika koji su obučeni za poslove osiguranja. U konačnici razina opasnosti će odrediti da li je potrebno oružje. Zaposlenici u osiguranju uvijek moraju imati posebne dozvole, a tvrtka za osiguranje prikladnu policu osiguranja.

Zdravlje i sigurnost zaposlenika i publike na događanju vrlo su važni za organizacijski tim. Na samome početku valja razmotriti mnoge mjere kojima će biti osigurano postizanje tih ciljeva. Od iznimne je važnosti učinkovit sustav komunikacija za izvještavanje o incidentima, koji će spriječiti pogoršanje situacije i pomoći zaposlenima prilikom rješavanja svih hitnih slučajeva.

Svi poslodavci moraju imati policu osiguranja kojom su pokriveni svi zaposlenici u slučaju nezgode ili ozljede zadobivene na radu, a obuhvaćeni su i troškovi liječenja, plaća za vrijeme bolovanja te rehabilitacija. Volonteri često nisu pokriveni tom policom budući da po definiciji nisu plaćeni radnici. Njihovi troškovi liječenja obično su pokriveni osiguranjem od opće odgovornosti.

Politike i procedure koje se odnose na sigurnost vrlo su važne, stoga moraju biti dijelom obuke svih zaposlenika.

7.1. Uporaba tjelesne zaštite

Organizator je dužan osigurati red i mir na mirnom okupljanju i javnom prosvjedu. Samim time dužan je i osigurati dovoljan broj redara. Obavljanje redarskih poslova može povjeriti trgovačkom društvu registriranom za obavljanje zaštitarske djelatnosti.

Kao redari mogu se zaposliti ili koristiti samo osobe koje su fizički i psihički sposobne za obavljanje poslova redara, koje imaju najmanje srednju stručnu spremu, koje nisu osuđivane za prekršajna djela protiv javnog reda i mira ili za kaznena djela počinjena iz koristoljublja ili počinjena iz nečasnih pobuda ili za koja se progoni po službenoj dužnosti.

Općeniti razlozi za rast zaštitarke industrije:

- 1) novi oblici odnosa prema vlasništvu,
- 2) subjektivni osjećaj potrebe za zaštitom i sigurnošću,
- 3) policija posredno odbacuje manje važne policijske poslove,
- 4) smanjenjem broja uniformiranih policajaca smanjena je preventivna učinkovitost.

7.1.1. Ovlasti redara

Redar je od organizatora određena osoba koja obavlja poslove održavanja reda i mira. Za vrijeme obavljanja poslova održavanja reda i mira dužan je štiti sudionike događaja te imovinu koja se nalazi u određenom zatvorenom prostoru.

Ovlasti osoba kojima je izdano dopuštenje za obavljanje poslova tjelesne zaštite su:

- 1) provjera identiteta osoba,
- 2) davanje upozorenja i zapovjedi,
- 3) privremeno ograničenje slobode kretanja,
- 4) pregled osoba, predmeta i prometnih sredstava,
- 5) osiguranje mjesta događaja,
- 6) uporaba čuvarskog psa,
- 7) uporaba tjelesne snage,

- 8) uporaba vatrenog oružja.

7.1.1.1. Provjera identiteta osoba

Prilikom obavljanja poslova tjelesne zaštite čuvar i zaštitar može provjeriti identitet osobe:

- 1) prilikom ulaska i izlaska iz štićenog zatvorenog prostora,
- 2) koja se zatekne u prijevoznom sredstvu koje ulazi ili izlazi iz prostora,
- 3) koja se zatekne na prostoru na kojem je privremeno ograničena sloboda kretanja,
- 4) koja se zatekne u izvršenju kaznenog djela ili prekršaja,
- 5) po zapovjedi policijskog službenika.

Provjera identiteta osobe provodi se uvidom u njenu osobnu iskaznicu ili uvidom u drugu javnu ispravu s fotografijom.

7.1.1.2. Davanje upozorenja i zapovjedi

Čuvar i zaštitar će upozoriti osobu koja svojim ponašanjem, djelovanjem ili propuštanjem dužne radnje može dovesti u opasnost svoju sigurnost ili sigurnost druge osobe ili sigurnost imovine, narušiti javni red i mir ili ako se opravdano očekuje da bi ta osoba mogla počinuti ili izazvati drugu osobu da počini kazneno djelo ili prekršaj.

Zapovijed se izdaje radi:

- 1) otklanjanja opasnosti za život i osobnu sigurnost štićenih osoba,
- 2) otklanjanja opasnosti za štićenu imovinu,
- 3) sprječavanja izvršenja kaznenih djela i prekršaja, hvatanja njihovih počinitelja i osiguranja tragova tih djela koji mogu poslužiti kao dokaz,
- 4) održavanja reda i mira i uspostavljanja narušenog reda i mira,
- 5) zaprječavanja pristupa ili zadržavanja na prostoru koji se štiti,

- 6) sprječavanja i otklanjanja posljedica u slučaju opće opasnosti prouzrokovane elementarnim nepogodama, epidemijama ili drugim oblicima ugrožavanja opće sigurnosti.

Upozorenja i zapovijedi se daju usmeno ili pisano, pokretima i postavljanjem tijela (pokazivanjem ruku i sl.).

7.1.1.3. Pregled osoba

Pregled osoba poduzima se prilikom ulaska i izlaska iz štićenog prostora. Čuvar i zaštitar su ovlašteni obavljati pregled osoba, predmeta koje osoba sa sobom nosi i prometnog sredstva kada je to nužno radi pronalaska predmeta koji mogu biti predmet kaznenog djela ili prekršaja, koji su namijenjeni kao sredstvo za izvršenje kaznenog djela ili prekršaja ili predmeta koji mogu poslužiti kao dokaz u kaznenom ili prekršajnom postupku ili predmeta koji se mogu koristiti za uništenje i oštećenje objekta koji se štiti i predmeta podobnih za napad ili samoozljeđivanje.

Prilikom pregleda čuvari i zaštitari su ovlašteni koristiti tehnička sredstva. Ako osoba na zahtjev čuvara ili zaštitara ne želi otvoriti zatvoreni predmet, te ako postoji osnovana sumnja da pregledavana osoba kod sebe posjeduje predmete koji mogu poslužiti kao dokaz u kaznenom postupku ili postupku pred prekršajnim sudom, zaštitar je ovlašten zadržati osobu.

O zadržavanju i razlozima za zadržavanje bez odgode će na pogodan način izvijestiti policiju, nakon čega će postupiti po zapovijedi policije.

7.1.1.4. Osiguranje mjesta događaja

Kada se unutar štićenog zatvorenog prostora dogodi kazneno djelo i prekršaj ili drugi događaj povodom kojega je potrebno izravnim opažanjem utvrditi ili razjasniti činjenice, čuvar ili zaštitar u obvezi su osigurati mjesto događaja do dolaska policije.

Zaštitar ima pravo zadržati osobu za koju procijeni da može dati obavijesti važne za razjašnjavanje događaja, a o zadržavanju i razlozima zadržavanja bez odgode će na pogodan način izvijestiti policiju, nakon čega će postupiti po zapovijedi policije.

7.1.1.5. Uporaba čuvarskih pasa

Posebno izvježbani psi mogu se koristiti u obavljanju poslova tjelesne zaštite samo pod nadzorom zaštitara i uz uporabu zaštitne košare.

Psi se smiju koristiti samo za osiguranje osoba i objekata unutar ograđenog prostora. Iznimno, pod nadzorom posebno obučenog vodiča, koji ima ovlast za obavljanje poslova zaštitara.

Psi se smiju upotrijebiti kao sredstvo prisile u slučajevima:

- 1) kada su ispunjeni uvjeti za upotrebu tjelesne snage,
- 2) kada su ispunjeni uvjeti za upotrebu vatrenog oružja.

7.1.1.6. Uporaba tjelesne snage

Pod tjelesnom snagom u smislu Zakona smatra se uporaba različitih zahvata borilačkih vještina ili njima sličnih postupaka na tijelu druge osobe, kojima je cilj odbijanje napada ili svladavanje otpora, uz nanošenje što manjih štetnih posljedica.

Zaštitari mogu u obavljanju poslova tjelesne zaštite upotrijebiti tjelesnu snagu, ako drugačije ne mogu: odbiti protupravni i neposredni napad kojim se ugrožava njihov život ili život osoba koje čuvaju, odbiti protupravni i neposredni napad usmjeren na uništenje i umanjivanje vrijednosti imovine koju čuvaju, a da pri tom štetne posljedice ne budu veće od prijetećih.

Tjelesnu snagu zaštitari mogu upotrijebiti radi savladavanja otpora, sprječavanja bijega i ako zakonito izdana upozorenja i zapovijedi ne jamče uspjeh.

7.1.1.7. Izvještavanje o incidentima

Na svakom javnom događaju postoje standardni odnosi izvještavanja za sva operativna pitanja. U cjelini se oni slažu s organizacijskim dijagramom. Međutim, u mnogim slučajevima komunikacija nije toliko formalna niti toliko strukturirana, a posebice je tome tako u radnom okruženju na događanjima, koja se najbolje mogu opisati kao nered ili kontrolirani kaos.

Usprkos činjenici da se prije i za vrijeme događanja tolerira prilično neformalan način komunikacije, sva komunikacija koja se odnosi na incidente ili hitne slučajeve mora biti vrlo jasna. Također se mora pridržavati kratkog i specificiranog zapovjednog lanca. Zapovjedni lanac i organizacijski dijagram za hitne slučajeve rijetko su isti kao i za cjelokupno događanje.

Izvještavanje o hitnim slučajevima provodi se kroz nekoliko razina, te svi zaposlenici moraju proći prethodnu obuku. Mnoge interesne skupine uključene su u događanje (zaposlenici, sigurnosno osoblje, osoblje za pružanje prve pomoći, policija), no mora biti potpuno jasno tko donosi ključne odluke i kako s tim osobama stupiti u kontakt.

Ukoliko dođe do hitnih slučajeva neophodno je imati plan za nepredviđene situacije, pri čemu su lak pristup hitnih službi, evakuacija i upravljanje masama prvi aspekti za razmatranje.

Za učinkovito provođenje procedura za hitne slučajeve potrebno je poduzeti sljedeće korake:

- 1) razmotriti pitanja povezana s implementacijom te ih integrirati sa svim ostalim operativnim planovima,
- 2) između svih uključenih osoba stvoriti svijest o važnosti širenja informacija,
- 3) za prenošenje informacija upotrijebiti znakove i dobro dizajnirane materijale za komunikaciju jednostavnog formata,
- 4) provjeriti procedure provođenja evakuacijskih vježbi,

7.2. Uporaba tehničke zaštite

Poslovi tehničke zaštite vrše se uz pomoć sredstava koje možemo svstati u nekoliko cjelina:

- 1) Video nadzorom pružaju se rješenja za nadziranje i snimanje svih događaja u zatvorenom objektu. Događaji se pohranjuju analogno ili digitalno u centralni uređaj za digitalni zapis, na čiji hard disk se pohranjuju fotografije, a isto tako je moguće snimanje uz detekciju aktivnosti ili aktiviranja alarma.
- 2) Protuprovani sustav nudi mogućnost potpune zaštite zatvorenog objekta te prosljeđivanje informacije ovlaštenoj osobi.
- 3) Vatrodojava i plinodojava pouzdano detektiraju požare ili istjecanje plina već u ranoj fazi.

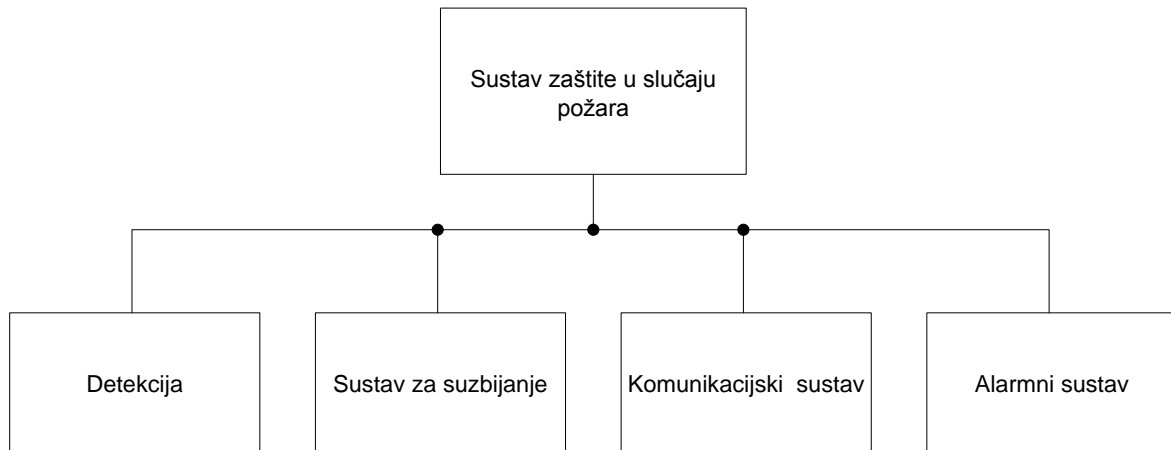
Pri aktivaciji alarma, operater u nadzornom centru šalje na eventualno ugroženi objekt interventnu ekipu. U slučaju stvarnog ugrožavanja objekta obaviještava se policija odnosno vlasnik i druge ovlaštene osobe po posebnom protokolu.

7.2.1. Zaštita ljudi i zatvorenog prostora u slučaju pojave požara, potresa ili vremenskih nepogoda

Kontrola masa je jedno od najproblematičnijih pitanja za svakog organizatora. Za svako događanje treba izraditi planove akcije za hitnu evakuaciju u slučaju požara, elementarnih nepogoda, potresa, vremenskih nepogoda ili drugih rizika.

Ti planovi moraju biti u skladu sa relevantim zakonodavstvom i standardima, te moraju biti pravilno implementirani. Prije samog događanja potrebno je provesti sve moguće preventivne mjere. Drugi ključni aspekti plana akcije u hitnim slučajevima su obuka zaposlenika i planiranje nepredviđenih situacija.

Aktivni protupožarni sustavi se najčešće sastoje od slijedećih osnovnih dijelova:



Slika 2.: Dijelovi protupožarnog sustava

Postupanje u slučaju vatre ili dima u zgradi:

- 1) uključiti alarm u zgradi,
- 2) nazvati menadžera za krizna stanja,
- 3) zatvoriti sve prozore a vrata ostaviti otvorena,
- 4) evakuirati zgradu u skladu s planom evakuacije u hitnim slučajevima kada se oglasi alarm,
- 5) krenuti prema primarnom mjestu okupljanja i čekati daljnje upute.

U slučaju potresa skloniti se ispod stolova ili dovrataka i ne istrčavati van, a ako pak dođe do vremenske nepogode držati se dalje od velikih prozora.

7.3. Upravljanje masama

Prilikom izrade plana upravljanja masama potrebno je imati na umu ključne stvari kao što je broj ljudi u prostu (publika, zaposlenici, dobavljači), dimenzije prostora, fizički raspored objekata, očekivano ponašanje gledatelja, usluge osiguranja.

Plan mora biti usredotočen na:

- 1) procjenu broja ljudi koji će koristiti javne prolaze, pojedine ulaze, pojedina sjedala i prolaze u određenim razdobljima,
- 2) procjenu broja zaposlenika zaduženih za usluge osiguranja potrebnih za upravljanje masama,

- 3) odluku o potrebama za mjerenje kontrole masa,
- 4) odluku o procesu identifikacije određenih osoba koje imaju pravo pristupa zabranjenim područjima,
- 5) odluku o identificiranju putova kojima će osoblje hitnih službi ući i napustiti lokaciju,
- 6) uspostavljanje zapovjednog lanca za izvještavanje o incidentima,
- 7) provjeravanje sigurnosne opreme,
- 8) izgradnju plana evakuacije.

Prije izrade plana upravljanja masama potrebna je analiza okolnosti koje bi mogle dovesti do lošeg ili destruktivnog ponašanja.

Zagušenje na ulazima može se smanjiti pomoću preventivnih mjera zapošljavanja novih zaposlenika da pomažu gledateljima i nadziru svoje područje:

- 1) proučiti ponašanje posjetitelja na sličnim događanjima u prošlosti,
- 2) provesti evaluaciju svih raspoloživih zatvorenih objekata za mogućnost nadzora,
- 3) prikupiti savjete inženjera i specijalista,
- 4) osigurati jednostavan izlaz iz prostora,
- 5) postaviti posebno istrenirano privatno osiguranje i osiguranje u civilu,
- 6) uvesti objavljivanje sigurnosnih obavijesti prije i za vrijeme trajanja događanja,
- 7) davati smjernice menadžerima o prikladnim procedurama i resursima,
- 8) smanjiti posttraumatske stresne reakcije među zaposlenima,
- 9) odgovarajućoj publici prenijeti precizne i odgovarajuće informacije o incidentu,
- 10) planirati uredan povratak radnog okruženja u normalno operativno stanje.

7.3.1. Evakuacija

Planom evakuacije i spašavanja se utvrđuje organizacija, postupci i mjere za osiguranje brzog, učinkovitog i u odnosu na značajke nastalog događaja primjerenog načina evakuacije i spašavanja ljudi i dobara iz zatvorenog prostora.

Plan ima zadatak da u slučaju požara, eksplozije i drugog događaja predvidi organizaciju evakuacije i spašavanja zaposlenih i drugih osoba koje se mogu zateći u zatvorenom prostoru, te spašavanje materijalnih dobara.

Tehnički uvjeti za provođenje evakuacije odnose se na uređenje i održavanje putova evakuacije unutar građevina, putova za pristup građevinama, uređaja za dojavu opasnosti i davanje alarma, označavanje putova evakuacije pločama upozorenja i nužnom rasvjetom.

Evakuacija podrazumijeva unaprijed programirani i organizirani način napuštanja ugroženih i drugih prostora i prostorija, prije nego nastupi opasnost za život i zdravlje ljudi.

To je i opasnim događajem uvjetovano, samostalno i organizirano kretanje ugroženih osoba, odnosno premještanje materijalnih dobara s kritičnih na sigurna mjesta. Organizirano se kretanje provodi isključivo uobičajenim putevima unutar građevina.

8. STANJE ZAŠTITARSTVA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Na hrvatskom se tržištu bilježi neprestani porast broja tvrtki i pojedinaca koji se bave zaštitarskim poslovima. Podaci o broju pružatelja usluga zaštite i sve većem broju korisnika njihovih usluga, pokazuje da zaštitarstvo predstavlja jednu od brže rastućih industrija u svjetskim razmjerima.

Poražavajuća je činjenica da se o samom zaštitarstvu i radu zaštitarskih tvrtki premalo zna, a malobrojna ispitivanja provedena do danas na temu pružene usluge zaštite nisu uključivala mišljenja samih pružatelja usluga zaštite hrvatskih zaštitarskih tvrtki.

8.1. Analiza anketnog upitnika o stanju zaštitarstva u Republici Hrvatskoj

Putem anketnog upitnika analizirano je stanje zaštitarstva u Republici Hrvatskoj.^{III} Na pitanje: "Da li je zaštitarstvo (pružanje usluga tjelesne i tehničke zaštite) Vaša temeljna djelatnost?" 86% ispitanika odgovorilo je pozitivno, iako zakoni i pravilnici koji određuju bavljenje zaštitarskim poslovima ne sprječavaju da se tvrtka registrira uz zaštitarsku i za neku drugu djelatnost. Suvremene zaštitarske tvrtke u golemoj su se većini posvetile prvenstveno

^{III} Davor Delišimunović: "Management zaštite i sigurnosti" (2008.)

svojoj temeljnoj djelatnosti. Stoga se može ustvrditi da je danas uspostavljena jasnija predodžba pojma zaštitarske djelatnosti.



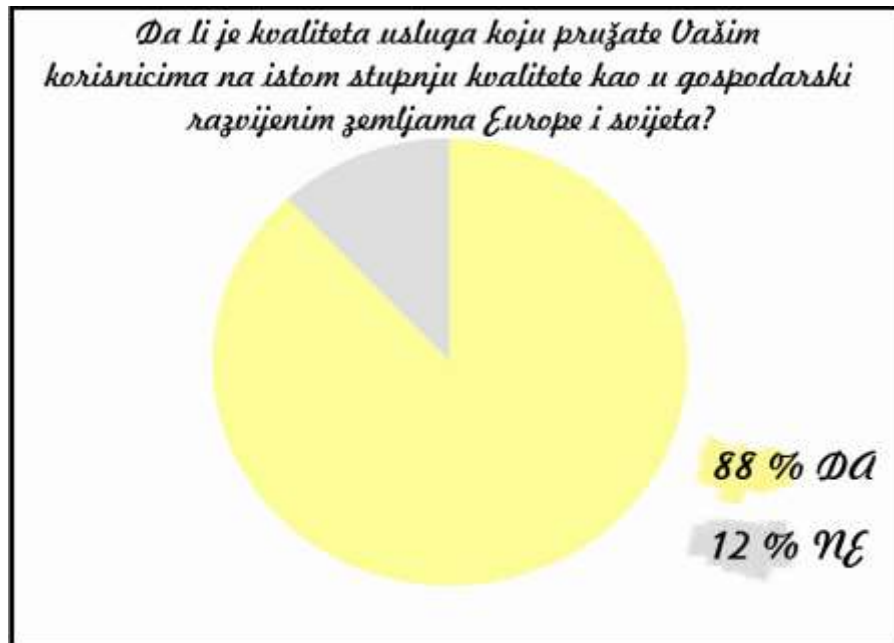
Grafikon 1.: Prikaz zaštitarstva kao temeljne djelatnosti u RH

Slijedeće pitanje koje je također bilo postavljeno: "Predstavlja li poslovanju Vaše tvrtke problem rad tvrtki koje nemaju odgovarajuća ovlaštenja za obavljanje poslova zaštite, a rade taj posao u RH?" Samo 41% ispitanika odgovorilo je da im poslovanje takvih tvrtki predstavlja problem.



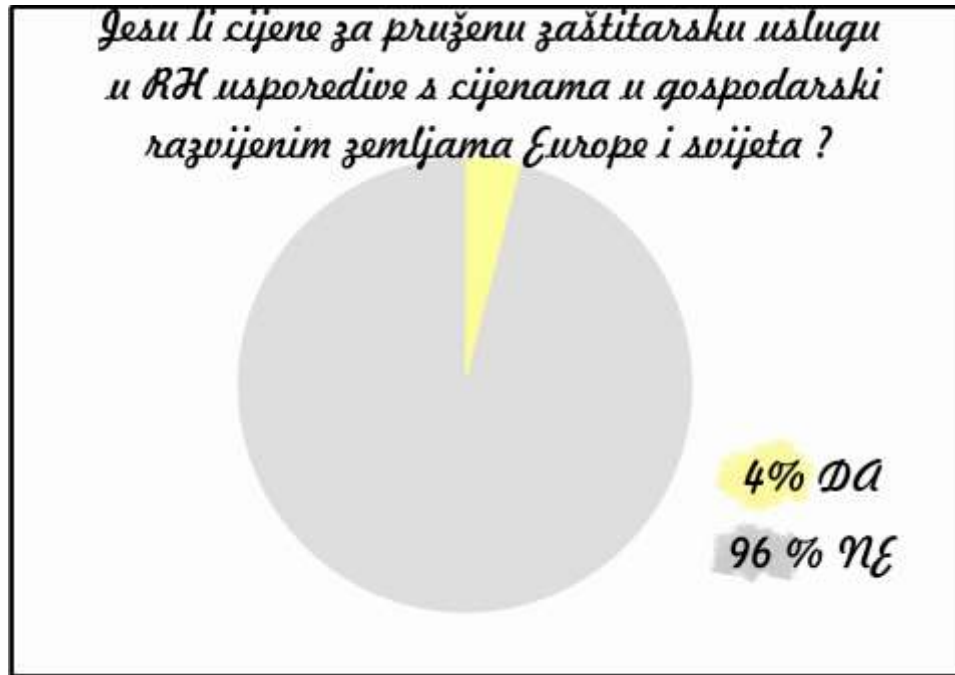
Grafikon 2.: Rad ostalih tvrtki kao problem zaštitarskim tvrtkama

Na pitanje: "Da li je kvaliteta usluga koju pružate Vašim korisnicima na istom stupnju kvalitete kao u gospodarski razvijenim zemljama Europe i svijeta?" 88% ispitanika odgovorilo je kako smatra da je kvaliteta usluge na istom stupnju kvalitete. Nekolicina ispitanika je ubacila i svoje komentare kako je u RH cijena za pruženu uslugu zaštite podcijenjena, što istodobno ne znači da korisnici dobivaju manje kvalitetniju uslugu zaštite. Odnos kvaliteta/cijena, kao suma svih objektivnih okolnosti je na najvišem stupnju u regiji.



Grafikon 3.: Kvaliteta zaštitarskih usluga u odnosu na ostale zemlje

Koliko je izraženo nezadovoljstvo predstavnika naših zaštitarskih tvrtki postignutim cijenama na tržištu govore odgovori na anketno pitanje: "Jesu li cijene za pruženu zaštitarsku uslugu u RH usporedive s cijenama u gospodarski razvijenim zemljama Europe i svijeta?"



Grafikon 4.: *Nezadovoljstvo cijenama za pruženu zaštitarsku uslugu u RH*

U 96% slučajeva su se ispitanici opredjelili za jedinstveni odgovor koji ukazuje na problem suviše niskih cijena na hrvatskom zaštitarskom tržištu koje su znatno ispod prosjeka za pruženu zaštitarsku uslugu.

9. PRIMJER PLANA OSIGURANJA

Policija, kao najodgovornija državna služba za red i sigurnost, uz to što neposredno provodi mjere i osiguranja, nadzire i sve druge dionike koji učestvuju u organizaciji, vođenju i osiguranju javnog okupljanja.

Policija svako osiguranje provodi planski na temelju pisanog dokumenta koji zovemo "Plan osiguranja".

Plan osiguranja uvijek se temelji na sigurnosnoj prosudbi, a ona je posljedica prikupljenih činjenica i saznanja o veličini javnog okupljanja, broju osoba koje dolaze na okupljanje, o karakteru okupljanja i mogućem kršenju javnog reda i mira.

Plan se redovito sastoji od sigurnosne prosudbe, plana osiguranja odnosno plana operativno taktičkih mjera i radnji na osiguranju skupa, te ostalim mjerama i radnjama u svezi sa osiguranjem javnog okupljanja.

9.2. Primjer plana osiguranja: "Texas Hold'em Poker turnira - Grand Prix Main Event" u Casinu International

Republika Hrvatska

Ministarstvo unutarnjih poslova

Policijska uprava xy

Broj:

Datum:

INTERVENTNA JEDINICA POLICIJE

n/p zapovjednika

I i II. POLICIJSKA POSTAJA

POSTAJA PROMETNE POLICIJE

OPERATIVNO KOMUNIKACIJSKI CENTAR

ODJEL ZA TEHNIKU

ODJEL ZA PROTUEKSPLOZIJSKU ZAŠTITU

n/p načelnika

PREDMET: "TEXAS HOLD'EM POKER TURNIR – GRAND PRIX MAIN EVENT" U
CASINU INTERNATIONAL, ZAGREB OD 12. DO 15. PROSINCA 2016.

I. SIGURNOSNA PROSUDBA

Tijekom 2015. godine u casinu Hrvatske Lutrije – Casinu International u Zagrebu, Miramarska 24, igrao se Texas Hold'em Poker – najpopularnija igra na svijetu. U sklopu Croatian Series of Poker - Annual Edition 2015., odigrano je 6 turnirskih liga, 4 cash lige, a vodila se i cjelogodišnja lista uspješnosti igrača. Tako su najuspješniji igrači imali priliku osvajati pozivnice za finale svih finala - Grand Prix ME 2016. - najraskošniju inačicu Croatian Series of Poker-a.

Na turniru se prema prosudbi organizatora očekuje od 3000 do 4000 posjetitelja.

Za provođenje mjera osiguranja turnira od strane organizatora angažirano je 22 djelatnika redarske službe „ABC Security“ kojima rukovodi g. Mato Munić (mob: 098xxxxxx). Odgovorna osoba ispred organizatora je g. Petar Pavlović (mob: 091xxxxxxx), a voditelj javnog okupljanja gđa Gordana Gordić (mob: 098xxxxxx).

U vezi provođenja osiguranja predmetnog koncerta potrebno je poduzeti slijedeće:

I. OPERATIVNO PREVENTIVNE MJERE I RADNJE PRIJE TURNIRA

A) PRIKUPLJANJE PODATAKA

Dana 30. listopada 2016. godine, u prostorijama casina "International" u Zagrebu, održati će se pripremni radni sastanak službenika Odjela za javni red i mir Policijske uprave xy i rukovoditelja osiguranja sa organizatorom i redarskom službom, gdje će biti razmotrena dosadašnja iskustva u pripremi i provedbi osiguranja, te dogovorene konkretne zadaće i obveze prilikom osiguranja ovog turnira.

Dana 05. studenoga 2016. godine, sve Policijske postaje Policijske uprave xy, brzojavkom su upoznate sa održavanjem turnira te je zatraženo prikupljanje i dostava svih operativno interesantnih saznanja koja se odnose na sigurnost održavanja turnira.

B) OSIGURANJE CASINA

Priređivač je dužan za prostor casina izraditi elaborat na osnovi sigurnosne prosudbe sukladno članku 7. Pravilnika o uvjetima i načinu provedbe tehničke zaštite^{IV}

- 1) Audio-video nadzor može ugraditi isključivo ovlaštena tvrtka ili obrt tehničke zaštite sukladno propisima koji uređuju privatnu zaštitu.
- 2) Ugradnja audio-video nadzora mora se izvesti prema projektnoj dokumentaciji ovlaštene tvrtke ili obrta tehničke zaštite.
- 3) Priređivač je dužan na vidnome mjestu pri ulasku u casino kao i u unutrašnjosti prostorija izvijestiti posjetitelje da se prostor nadzire sustavom tehničke zaštite.
- 4) Kvar audio-video nadzora koji priređivač prijavi tijekom radnog vremena casina, mora biti otklonjen do početka rada casina sljedeći dan.

Neprekidnim audio-video nadzorom u casinu mora se obuhvatiti:

- a.) Ulaz u casino – sustav video nadzora (vanjska i unutarnja kamera), kamere moraju pokrivati vanjski i unutarnji prostor oko ulaza u casino.
- b.) Recepciju – sustav audio-video nadzora, prostor recepcije pokriva se najmanje s jednom nepokretnom kamerom i mikrofonom.
- c.) Igre keno i bingo – sustav video nadzora, jedna kamera mora pokrivati glavni uređaj i displej za odabir brojeva ili loptica.
- d.) Blagajna i mjenjačnica – sustav audio-video nadzora, u blagajni i mjenjačnici potrebno je instalirati najmanje po jednu kameru i mikrofonom. Kamera nadgleda prostor transakcije i mora jednoznačno utvrditi sadržaj transakcije, a istodobno je potrebno da jedna kamera nadgleda prostor ispred blagajne i mjenjačnice.
- e.) Stol za igre uživo – svaki stol mora biti pokriven s najmanje jednom nepokretnom kamerom i jednim mikrofonom. Kamera mora pokrivati cijeli stol kako bi se u kadar mogli obuhvatiti pojedini prikazi igrača i djelatelja, te mora pokrivati ruke svih igrača i djelatelja,

^{IV} (»Narodne novine«, br. 198/03)

uključujući i pogled sprijeda na mjesto odvijanja igre radi motrenja rezultata svake igre. Mikrofon se smješta tako da pokriva prostor stola.

f.) Stol za rulet – svaki stol mora biti pokriven najmanje s dvije nepokretne kamere i jednim mikrofonom. Jedna kamera postavlja se tako da pokriva uloge igrača, same igrače, dio cilindra i rezultat svake igre. Druga kamera pokriva cijeli cilindar, spremnik za odlaganje žetona, drop-kutiju i kutiju za napojnice, te postupak provođenja dotacije i kredita na stolu. Mikrofon se smješta tako da pokriva prostor stola.

g.) Elektronski rulet – svaki takav automat mora biti pokriven najmanje s dvije nepokretne kamere koje snimaju cijeli stol i ruke igrača.

h.) Automati za igre na sreću – sustav video nadzora, kamere moraju biti tako postavljene da se svaki automat može nadgledati.

i.) Postupak obračuna – bilo da se obavlja na stolu ili u posebnoj prostoriji za obračun, mora se snimati sustavom audio - video nadzora.

j.) Kretanja gotovine i žetona, drop - kutija, kutija za napojnice, kutija za držanje žetona i posuda za drop unutar casina moraju biti pokriveni sustavom video nadzora.

II. SEKTORI OSIGURANJA

Za osiguranje turnira angažirati će se dva odjeljenja policijskih službenika Interventne jedinice policije, a rukovoditelj cjelokupnog osiguranja je pomoćnik zapovjednika IJP-a Božo Božić.

Policijski službenici po ovom segmentu osiguranja dužni su uočavati i sprječavati protupravna ponašanja posjetitelja, te u dogovoru sa rukovoditeljem osiguranja poduzimati potrebne mjere i radnje.

Tim za upravljanje kriznim situacijama odgovoran je za reagiranje u izvanrednim slučajevima. Svaka osoba u timu mora pokazati sposobnosti vođenja i donošenja pravih odluka pod pritiskom, te biti u stanju jasno komunicirati. Ako je prostor za održavanje događanja unajmljen, u pravilo je malo osoba koje je u njemu zaposleno. Pred odbor se postavlja ključno pitanje raspoloživosti osoblja za vrijeme događanja.

1) Menadžer za krizna stanja

U normalnim će okolnostima menadžer za krizna stanja biti zadužen za upravljanje kriznim situacijama na samoj lokaciji. Tim za upravljanje kriznim stanjima sudjelovat će u procesu donošenja odluka. Zaduženja menadžera za krizna stanja obuhvaćaju utvrđivanje prirode i mjesta hitnog slučaja i određivanje prikladne reakcije. Osim toga, mora obavijestiti službe zadužene za hitne slučajeve i evakuacijski tim o evakuaciji te informirati osoblje zaduženo za hitne slučajeve po njihovom dolasku.

2) Administrativni koordinator

Administrativni koordinator usko surađuje s menadžerom za krizna stanja i odgovoran je za administrativnu podršku timu za upravljanje krizama za administrativnu podršku. Ta će osoba sudjelovati u obavještanju i mobiliziranju resursa, u praćenju situacije te u prikupljanju, organizaciji i distribuciji dokumentacije. Administrativni koordinator pronalazi i sprema sve što je na popisima opreme i zaliha za izvanredne slučajeve prije nego što dođe do krize.

3) Koordinator operacija

Koordinator operacija služi kao veza između tima za upravljanje krizama i operativnog osoblja kako bi se održala operativna učinkovitost. Ta osoba ovlaštena je za procijenu i identificiranje operativnih potreba, odredbu o alternativnim lokacijama, koordiniranje prijevoza i pomoć prilikom povratka u normalno stanje.

4) Koordinator tehničke podrške

Koordinator tehničke podrške odgovoran je za postavljanje opreme u operativnom centru i u svim drugim potrebnim prostorima. Dakle, on nadzire postavljanje računalnih sustava, osigurava raspoloživost potrebnih telekomunikacijskih veza, postavlja ekrane za televizijski prijenos, te rješava sve ostale probleme povezane računalnim vezama.

5) Nadzornik kata

Nadzornik kata odgovoran je za nadzor i upravljanje planiranim i kontroliranim kretanjem osoba u hitnim slučajevima i mora stalno biti u vezi s nadzornikom stubišta.

6) Nadzornik stubišta

Nadzornik stubišta odgovoran je za kontrolu i kretanje osoba od određenog kata stubištem za evakuaciju. U stalnoj je vezi sa nadzornikom kata i prepoznatljiv je po narančastom prsluku.

7) Nadzornik za osobe s invaliditetom

Ova će osoba prema uputama nadzornika kata pomoći osobama s invaliditetom, ozlijeđenim osobama i drugima kojima je potrebna pomoć u tijeku evakuacije zgrade. Isto tako će nadzornika kata izvijestiti o statusu osoba s invaliditetom ili ozlijeđenih osoba.

III. OSTALE ZADACÉ

A) PROTUEKSPLOZIJSKI PREGLEDI

Odjel za PEZ – sačiniti će provedbeni plan PEZ pregleda casina, gdje je potrebno odrediti dostatan broj pirotehničara koji će na dan utakmice izvršiti pregled.

Pregled je potrebno završiti točno u vrijeme uspostave cjelokupnog osiguranja.

B) UPRAVLJANJE PROMETOM

Upravljanje prometom izvršiti će djelatnici Postaje prometne policije. Obavljati će fizičko upravljanje prometom sukladno vlastitom provedbenom planu i stanju u prometu koristeći službenike s blokadnih punktova.

NA POZORNOST:

- Zamjeniku načelnika PU
- Sektoru za granicu
- OKC-u PU

NAČELNIK SEKTORA POLICIJE

X. Y.

10. ZAKLJUČAK

Zbog povećanja faktora nesigurnosti te mogućih prijetnji i ugrožavanja osiguranje je postalo svjetska top tema. Zaštita i sigurnost postali su neizostavni faktori prilikom svakog javnog događaja.

Uz sve masovniju primjenu sustava i mjera zaštite razvijena je i hrvatska zakonska regulativa. Zakoni o sigurnosti propisuju način izdavanja dozvola te reguliraju rad osoba u osiguranju, poput kontrolora masa, izbacivača, zaštitara i operatera sigurnosne opreme.

Organizator javnog okupljanja ili policija sigurnosnom prosudbom prosuđuju sve bitne čimbenike (karakter okupljanja, broj posjetitelja, rizik od mogućeg narušavanja javnog reda i mira, mogućih većih nereda i sl.) na temelju kojih sastavlja plan osiguranja.

Planom evakuacije i spašavanja utvrđuje se organizacija, postupci i mjere za osiguranje brzog, učinkovitog i primjerenog načina evakuacije i spašavanja ljudi i dobara iz zatvorenog prostora.

Policija, kao najodgovornija državna služba za red i sigurnost, uz to što neposredno provodi mjere i osiguranja, nadzire i sve druge dionike koji učestvuju u organizaciji, vođenju i osiguranju javnog događaja. Svako osiguranje provodi planski na temelju pisanog dokumenta koji zovemo Plan osiguranja.

Tržišni, zakonski te ostali uvjeti poslovanja okruženja zaštitarskih tvrtki, posljednjih petnaestak godina, znatno su promijenili način i bitno poboljšali kvalitetu poslovanja. Međutim, stalno poboljšanje kvalitete zaštitarskih usluga u Republici Hrvatskoj nije se odgovarajuće odrazilo na cijenu i vrednovanje tih usluga. Nužno je realnije vrednovanje pruženih usluga zaštite od strane svih korisnika, kako bi se omogućilo usklađivanje prosječnih plaća s ostatkom privrede Republike Hrvatske.

Danas nema ni jednog značajnijeg događaja u koji nisu od samog početka uključeni zaštitari, menadžeri sigurnosti i stručnjaci koji se bave poslovima sigurnosti. Bez obzira na njihovu angažiranost, negativnih posljedica prouzrokovanih nasiljem i vršenjem kaznenih djela uvijek će postojati.

11. Literatura

1. Smoljić, M. (2013). Organizacija javnih okupljanja, Međimursko veleučilište u Čakovcu
2. Delišimunović, D. (2008). Management zaštite i sigurnosti. Zagreb, Pragmatekh d.o.o
3. Delišimunović, D. (2002). Zagreb, I.T. Graf d.o.o.
4. Kričančić M., Delišimunović D., Zaštita i sigurnost financijskih institucija, TECTUS d.o.o
5. Lynn Van Der Wagen, Brenda R. Carlos (2008). Event Management, Upravljanje događanjima za turistička, kulturna, poslovna i sportska događanja, Zagreb, Mate d.o.o
6. Miroslav D., Zaspán L. Stručni rad "Analiza produktivnosti rada zaštitarske industrije"
7. Narodne novine br. 198/03
8. Zaštita od svekolikih opasnosti (1998). Zagreb, Madrid d.o.o.
8. Zaštita na radu i zaštita od požara (1990). Zagreb

POPIS TABLICA, SLIKA I GRAFIKONA

Tablica 1.: Preuzeto iz Corrective Action Handbook, 2002., U.S. Consumer Product Safety Commission

Slika 1.: Kontrolna lista za dnevnu provjeru sigurnosti

Slika 2.: Dijelovi protupožarnog sustava

Grafikon 1.: Prikaz zaštitarstva kao temeljne djelatnosti u RH

Grafikon 2.: Rad ostalih tvrtki kao problem zaštitarskim tvrtkama

Grafikon 3.: Kvaliteta zaštitarskih usluga u odnosu na ostale zemlje

Grafikon 4.: Nezadovoljstvo cijenama za pruženu zaštitarsku uslugu u RH