

# **“DVS SERVICE” SRL - GARANTEAZĂ RESPECTAREA ÎNTOCMAI A INSTRUCȚIUNII MENȚIONATE PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR DE PAZĂ**

**DIRECTOR GENERAL**

**ILIE LITVINOV**

## **Instrucțiune privind prestarea serviciilor de pază fizică**

### **I. Dispoziții generale**

1. Serviciile de pază fizică se prestează la sediul Oficiul Avocatului Poporului format din:

- 1) clădire administrativă – 2 etaje;
- 2) Curtea pe tot perimetrul, atribuită în gestiunea economică Oficiului Avocatului Poporului, inclusiv bunurile mobile aflate pe teritoriul acesteia.

2. Prestarea serviciilor de paza pentru sediul OAP din mun. Chișinău str. Sfatul Țării 16 se efectuează prin paza fizică, control acces și protecție, de către un post fix de gardian 24 ore pe zi, 7 zile pe săptămână (luni-duminică, inclusiv în zilele nelucrătoare sau de sărbătoare).

3. Prin serviciile de pază trebuie să se asigure:

- 1) paza fizică și tehnică a obiectului, bunurilor din incinta acestuia împotriva furturilor, distrugerilor precum și a altor acțiuni producătoare de pagube materiale;
- 3) paza obiectului împotriva accesului neautorizat sau a ocupării abuzive;
- 4) ghidarea vizitatorilor;
- 5) asigurarea ordinii și liniștii în incinta obiectului;
- 6) protecția angajaților Beneficiarului aflați în sediul obiectului;
- 7) respectarea prevederilor legale și a normelor aferente securității și sănătății în muncă, prevenirii și stingerii incendiilor și protecției mediului;

4. Gardianul trebuie să corespundă următoarelor condiții:

- 1) uniforma tip, sau civila (de oficiu) cu ecuson, adecvata sezonului;
- 2) baston de cauciuc;
- 3) să se prezinte la serviciu în stare adecvată (nu în stare de ebrietate alcoolică/toxică etc).

4) în timpul orelor de serviciu se interzice consumul de băuturi alcoolice, substanțe toxice, stupefiante etc.

5. Gardianul trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele obligații:

1) Să cunoască locurile și punctele vulnerabile din perimetrul obiectului, pentru a preveni producerea oricăror fapte de natură să aducă prejudicii Beneficiarului;

2) Să păzească obiectul, bunurile și să asigure integritatea acestora;

3) Să informeze de îndată șeful său ierarhic și conducerea Beneficiarului despre producerea oricărui eveniment în timpul executării serviciului și despre măsurile luate;

4) În caz de avarii produse la instalații, conducte sau rezervoare de apă, ori combustibili sau substanțe chimice, la rețelele electrice sau telefonice și în orice alte împrejurări care sunt de natură să producă pagube, Gardianul trebuie să aducă de îndată la cunoștința celor în drept asemenea evenimente și să ia primele măsuri pentru limitarea consecințelor evenimentului;

5) În caz de incendii Gardianul trebuie să ia imediat măsuri de stingere și de salvare a persoanelor, a bunurilor și a valorilor, să sesizeze pompierii și să anunțe conducerea Beneficiarului și poliția;

6) Gardianul trebuie să ia primele măsuri pentru salvarea persoanelor și de evacuare a bunurilor și a valorilor în caz de dezastre;

7) Gardianul trebuie să sesizeze poliția în legătură cu orice faptă de natură a prejudicia patrimoniul unității și să-și dea concursul pentru îndeplinirea misiunilor ce revin poliției pentru prinderea infractorilor;

8) Să aibă aspect plăcut îngrijit;

9) Să fie amiabil cu personalul instituției și vizitatorii.

## **II. Accesul vizitatorilor în sediul Oficiului Avocatului Poporului**

6. Accesul în sediul Oficiului Avocatului Poporului are loc doar prin intrarea centrală unde este amplasat postul de pază fizică cu gardian;

7. Doar angajații Oficiului Avocatului Poporului au acces direct în sediul instituției;

8. Gardianul nu va permite accesul persoanelor străine în birourile unde își desfășoară activitatea angajații Oficiului Avocatului Poporului;

9. Vizitatorii, oaspeții instituției, care doresc întrevederi cu cineva din personalul Oficiului Avocatului Poporului sunt stopați de către Gardianul de serviciu în holul instituției, care între timp contactează persoana căutată sau persoana de serviciu căruia îi aduce la cunoștință despre prezența vizitatorului;

10. Accesul vizitatorilor în birourile de serviciu și la etajul superior al sediului Oficiului Avocatului Poporului are loc doar cu însoțirea acestora de către Gardian sau de către cineva din angajații instituției;

11. Vizitatorii instituției aflați la întreprinderi în spațiul special destinat, sunt periodic verificați de către Gardian, în scopul asigurării protecției angajaților Oficiului Avocatului Poporului;

12. Gardianul de serviciu nu va permite accesul persoanelor în sediul Oficiului Avocatului Poporului aflate în stare vizibilă de ebrietate;

13. Gardianului i se interzice să poarte discuții cu oaspeții și vizitatorii Oficiului Avocatului Poporului ce țin de activitatea instituției, în afară de informația de care are nevoie pentru ași exercita atribuțiile de pază.

### **III. Soluționarea conflictelor care pot apărea cu vizitatorii instituției**

14. Gardianul de serviciu va aborda doar tonuri calme, amabile în relațiile cu vizitatorii, oaspeții Oficiului Avocatului Poporului;

15. În orice situație de conflict sau de nemulțumire a vizitatorilor, Gardianul de serviciu va încerca aplanarea pașnică a situației fără aplicarea violenței fizice sau morale;

16. În situații de imposibilitate de a aplană conflictele apărute, pașnic, Gardianul de serviciu va urma instrucțiunile primite de la angajatorul acestuia, și anume Operatorul economic care prestează servicii de pază a Oficiului Avocatului Poporului;

### **IV. Dispoziții finale**

17. Gardianul de serviciu trebuie să conștientizeze că aflându-se în sediul Oficiului Avocatului Poporului, este asimilat angajaților instituției, respectiv acțiunile sau inacțiunile acestuia pot afecta imaginea instituției;

18. Gardianul de serviciu, la fel ca angajații Oficiului Avocatului Poporului poartă răspundere de prejudicierea imaginii instituției, respectiv trebuie să corespundă atât aspectul fizic cât și comportamentul acestuia în exercitarea atribuțiilor de serviciu.