

**УТВЕРЖДЕНЫ**  
решением совместного заседания  
Антитеррористической комиссии ХМАО – Югры  
и Оперативного штаба в ХМАО – Югре  
*(протокол от 20.07.2018 № 89/70 дсп)*



**Критерии оказания охранных услуг частными охранными организациями, обеспечивающие надлежащий уровень безопасности и физической охраны объектов, относящихся к местам массового пребывания людей**

**Критерии оказания охранных услуг частными охранными организациями, обеспечивающие надлежащий уровень безопасности и физической охраны объектов, относящихся к местам массового пребывания людей**

*(рекомендуемые для использования при подготовке заказчиками документов (технических заданий) содержащих требования по оказанию охранных услуг)*

**Объективные**

I. Соответствие требованиям нормативно-правовых актов Российской Федерации (Закон Российской Федерации от 11.03.1992 № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 23.06.2011 № 498 «О некоторых вопросах осуществления частной детективной (сыскной) и частной охранной деятельности»).

1. Наличие действующих разрешительных документов - лицензия на частную охранную деятельность;

*Профессиональная частная охранный организация (ЧОО) в обязательном порядке должно иметь лицензию. Данный документ подтверждает законность работы организации, а также выступает гарантией высокого качества предоставляемых услуг. При этом лицензия должна быть действительной, то есть с неоконченным сроком действия.*

*Частные охранные организации обязаны соблюдать положения нормативных правовых актов Российской Федерации, Росгвардии, МВД России по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре, а также государственных (муниципальных) контрактов или договоров на оказание услуг по охране объектов.*

2. Соблюдение положений приказа МВД России от 22.08.2011 № 960 в части согласования должностной инструкции охранника на объекте охраны с заказчиком или его представителем, ознакомление с ней частных охранников.

3. Квалификационные требования к сотрудникам исполнителя охранной организации (наличие удостоверений частных охранников, личной карточки охранника, выданной подразделениями Росгвардии и опыта работы в определенной сфере);

4. Наличие специальных и технических средств (наличие оружия, специальных средств, мониторингового центра, средств радио- и телесвязи, автомобилей и др.). Обеспечение круглосуточного несения службы на постах охраны, оборудованных мониторами систем

видеонаблюдения, как минимум одного охранника для постоянного контроля и мониторинга обстановки на объекте.

*Качество охранных услуг напрямую зависит от грамотного использования специального оборудования, которое является неотъемлемым атрибутом при задержании злоумышленников, помогает контролировать охранников, способствует качественному досмотру автотранспорта/осмотру персонала и посетителей объекта.*

5. Численность личного состава.

*Количество охранников, которые закреплены на всех объектах частной охранной организации определяют понятие «численности».*

*Количество постов охраны, с учетом входных групп, предусматривающих возможность отлучения охранника при условии сохранения эффективности работы поста охраны (подмена отсутствующего охранника старшим смены), должно соответствовать характеристике объекта и складывающейся обстановке.*

6. Наличие специальной форменной одежды сотрудников исполнителя (если иное не установлено договором).

*Наличие отличительных знаков и типовых видов обмундирования у охранников. У каждого охранного предприятия должен существовать фирменный стиль одежды и навесных элементов (подпункт б. приложения 10 постановления Правительства от 14 августа 1992 г. № 587 «Вопросы частной детективной (сыскной) и частной охранной деятельности»), которые позволяют определить его принадлежность к конкретной ЧОО.*

II. Отсутствие случаев причинения вреда жизни и здоровью людей, находящихся на объекте.

Под защитой жизни и здоровья граждан следует рассматривать комплекс мероприятий, направленных на своевременное обнаружение, предупреждение и пресечение преступных посягательств на них. Охранник должен уметь определить потенциально опасные моменты, а также вовремя и умело отреагировать на эту опасность.

III. Отсутствие случаев хищения имущества на объекте, а также отсутствие посягательств на него либо их пресечение.

Судебная практика в ряде случаев относит к критериям качества оказанных услуг сохранность имущества, а также отсутствие посягательств на него либо их пресечение (постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 12.03.2009 № 18АП-762/2009 по делу № А76-24172/2008).

Необходимо учитывать, что при согласовании требований к численности сотрудников исполнителя, которые будут производить охрану объектов и (или) имущества заказчика, последнему необходимо учитывать, что осуществление охраны меньшим числом сотрудников исполнителя не будет признано судом ненадлежащим качеством услуг по охране. В то же время, нарушение исполнителем согласованного условия о наличии на

охраняемом объекте его сотрудников, имеющих удостоверения охранников и огнестрельное оружие, признается существенным и может быть основанием для расторжения договора по требованию заказчика в соответствии с пп. 1 п. 2 ст. 450 ГК РФ (постановление ФАС Западно-Сибирского округа от 24.12.2010 по делу № А 03-2588/2010).

*Охранные мероприятия, проводимые ЧОП должны предусматривать:*

- разработку регламентов, правил и инструкций, на основе общей концепции безопасности объекта, с учетом реальных опасностей и угроз;
- многорубежность построения всей системы охраны Объекта, с усилением рубежей по нарастающей – от наименее значимых участков к наиболее важным зонам;
- рациональное использование сил физической охраны, вооружения и оснащения;
- возможность для экстренной перегруппировки сил и взаимозаменяемости;
- профессиональную подготовку и готовность охранников к активному противодействию нарушителям;
- комплексное применение различных способов и типов охраны, с использованием автотранспорта, связи, оружия и спецсредств, разрешенные к применению для частных охранных предприятий в РФ, а также применение инженерных и электронно-технических средств охраны, в том числе средств контроля, обнаружения, сигнализации, наблюдения, сбора и обработки информации;
- устойчивую (дублированную) систему радиосвязи;
- поддержание на должном уровне дисциплины и бдительности личного состава;
- индивидуальный подход к охране различных категорий помещений и режимных зон.

IV. Отсутствие случаев нарушения пропускного и внутриобъектового режимов на объекте.

Введение пропускного и внутриобъектового режимов при соответствующем уровне квалификации сотрудников охраны снижает к минимуму возможность проникновения на объект посторонних лиц, не имеющих пропуска установленного образца без ведома руководства, снижает вероятность хищения имущества с территории объекта и совершения на объекте террористических актов и иных общественно опасных действий.

*Внутриобъектовый режим - порядок, устанавливаемый клиентом или заказчиком, не противоречащий законодательству Российской Федерации, доведенный до сведения персонала и посетителей объектов охраны и обеспечиваемый совокупностью мероприятий и правил, выполняемых лицами, находящимися на объектах охраны, в соответствии*

с правилами внутреннего трудового распорядка и требованиями пожарной безопасности;

*Пропускной режим - порядок, устанавливаемый клиентом или заказчиком, не противоречащий законодательству Российской Федерации, доведенный до сведения персонала и посетителей объектов охраны и обеспечиваемый совокупностью мероприятий и правил, исключающих возможность бесконтрольного входа (выхода) лиц, въезда (выезда) транспортных средств, вноса (выноса), ввоза (вывоза) имущества на объекты охраны (с объектов охраны).*

*Охранные мероприятия, кроме выполнения стандартных функций (таких как: осуществление пропускного и внутриобъектового режимов, мониторинг оперативной обстановки, контроль за работой технических средств охраны и др.), должны предполагать принятие активных мер, направленных на защиту объекта и имущества Заказчика, при возникновении чрезвычайных и аварийных ситуаций, при выявлении противоправных действий, при поступлении тревожных сигналов от граждан или средств технического контроля, а также оповещение о чрезвычайных ситуациях и происшествиях соответствующих служб экстренной помощи и полиции.*

V. Умения и навыки работы с инженерно-техническими средствами (средства оповещения, видеонаблюдения, пожарной и охранной сигнализации, контроля управления доступом и т.д.), установленными на объекте.

Технические средства охраны применяются в целях повышения надежности охраны объектов и сокращения численности личного состава дежурной смены. Охранник должен уметь пользоваться техническими средствами охраны и следить за их работоспособностью.

VI. Выполнение установленных нормативов по действиям охранников в соответствии с утвержденными на объекте инструкциями, а также по прибытию групп быстрого реагирования.

Опыт проверки действий сотрудников охраны показывает, что для качественной работы охранников, их необходимо специально обучать действиям в соответствии с инструкциями при возникновении различного рода чрезвычайных ситуаций, проводить учебные занятия.

1. На Объекте, охраняемом ЧОП, должны в обязательном порядке иметься:

- должностная инструкция частных охранников о действиях на объекте охраны;
- список телефонов администрации Исполнителя и Заказчика, а также контактные данные аварийных служб и служб экстренной помощи в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

2. Наличие у охранного предприятия круглосуточной оперативной службы.

*Оперативный дежурный отвечает за организацию работы всех охранников ЧОПа на разных объектах в течение суток. В отсутствие руководителей является старшим оперативным начальником для всего личного состава ЧОПа, задействованного на охране объектов, также осуществляет непрерывный сбор и анализ поступающей информации, оперативной обстановки на охраняемых объектах.*

**VII.** Умение оказывать первую доврачебную помощь.

Первая помощь - это комплекс срочных мер, направленных на спасение жизни человека. Нападение преступников, несчастный случай, резкий приступ заболевания, отравление - в этих и других чрезвычайных ситуациях необходима грамотная первая помощь. Первая помощь не является медицинской - она оказывается до прибытия медиков или доставки пострадавшего в больницу. Умение оказать доврачебную очень важный критерий.

**VIII.** Навыки применения физической силы, специальных средств и оружия.

Применение физической силы, специальных средств и оружия должно быть адекватным возникшей ситуации. При их применении охранник обязан свести к минимуму причиненный вред нарушающим правопорядок и не нанести вред окружающим.

Основания и условия применения частными охранниками физической силы, спецсредств и огнестрельного оружия предусмотрены статьями 16, 16.1, 17 и 18 Федерального закона РФ от 11.03.1992 № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации»<sup>1</sup>.

Порядок применения специальных средств и служебного огнестрельного оружия детально регламентированы в Законе, в Правилах применения отдельных видов специальных средств, а применение гражданского оружия самообороны - в статье.24 Закона «Об оружии».

*После применения специальных средств и огнестрельного оружия охранник должен:*

*- уметь оказать доврачебную помощь лицам, получившим телесные повреждения;*

*- уведомить о происшедшем в максимально короткий срок органы здравоохранения, органы внутренних дел (по месту применения оружия) и прокуратуру (в случаях смерти или причинения телесных повреждений).*

## **Субъективные**

**I.** Качество сотрудников.

Понятие «качества» определяется совокупностью таких показателей как образование, возраст, моральная и физическая подготовка охранников.

---

<sup>1</sup> Далее – «Закон».

Кандидаты, при приёме на должности охранников, должны проходить обязательное тестирование на профпригодность, личное собеседование с руководством ЧОП, желательны психологические тесты и проверка на «детекторе лжи».

## II. Надежность.

Обслуживание должно быть надежным, безошибочным и стабильным. Главный источник недовольства правообладателей объектов - невыполненные заявленных требований. Если ЧОО гарантировано качественное обеспечение работы охранников на соответствующем оборудовании, то оно и должно быть таковым. Если ЧОО согласно договору обещало выставить на пост охранника ростом 1м 80 см, сделали это, а через две недели поменяли его на охранника ростом в 1м 50 см, то правообладатель объекта посчитает исполнителя ненадежным. Если в договоре группа быстрого реагирования должна приезжать за 7 минут, то любые объяснения опозданий правообладателем объекта будут проигнорированы и восприняты отрицательно.

### *Положительные рекомендации*

*Наличие в списке клиентов известных компаний с хорошей репутацией - это большой плюс для ЧОП, и повод воспользоваться его услугами. Предпочтение стоит отдавать организациям, которые работают на рынке уже не один год, и сумели хорошо себя зарекомендовать, территориально расположены в субъекте РФ, где находится предполагаемый объект охраны.*

## III. Личная дисциплинированность.

Дисциплинированность как качество сотрудника ЧОО очень важна. Охранник должен быть склонен к безоговорочному соблюдению установленных дисциплинарных правил, правил работы, норм поведения и установленного порядка несения службы. Дисциплинированность повышает работоспособность и воспитывает ответственность сотрудников.

*Дисциплинированный сотрудник не спит на рабочем месте, несет службу в трезвом состоянии, не опаздывает на службу и всегда готов к выполнению обязанностей по охране объектов и имущества.*

## IV. Отзывчивость.

Охранник всегда должен быть готов помочь гражданину и сделать это оперативно. Если охранник быстро отвечает на телефонные звонки или перезванивает в ответ, то это соответствует ожиданиям любого клиента. Даже если сотрудник в данный момент не может ответить на вопрос клиента, то он должен сделать все возможное, чтобы найти ответ как можно быстрее. Готовность помочь даже в деле, которое не относится к компетенции охранника, вызывает уважение и формирует привязанность людей.

## V. Уверенность и компетентность.

Сотрудники ЧОО должны быть вежливыми, компетентными, уверенными в своем профессионализме. Настоящий охранник, должен

уметь уладить любую конфликтную ситуацию. Он должен всегда себя сдерживать и контролировать любую ситуацию.

#### VI. Презентабельность.

Как правило, первым человеком, которого видит перед собой посетитель практически любой организации, является сотрудник охраны.

*Охранник – лицо компании, и каждый уважающий себя работник данной службы этот факт понимает. Как правильно встретить посетителя, вежливо ответить на первые возникшие вопросы, проводить в нужное помещение - все эти нюансы хороший охранник должен знать на отлично.*

*При этом не стоит забывать еще и о том, что внешний вид сотрудника охраны также говорит многое о том месте, где он работает. Неряшливый сотрудник, грязный автомобиль, неубранное место несения службы - априори воспринимаются посетителями как проявления признаков непрофессионализма. Приятней воспринимать охранников в форменной одежде. Необходимо стремиться быть привлекательными во всем, и это добавит внимание и уважение со стороны граждан.*

### **Общие основные требования (критерии), предъявляемые к ЧОО**

- подбор охранников должен осуществляться на каждый конкретный объект, на каждый конкретный пост, с учетом специфики и условий работы на них;
- проверку персональных и анкетных данных кандидатов необходимо проводить по прежним местам работы и по базам МВД;
- необходимо обязательное профессиональное и психофизическое тестирование кандидатов;
- наличие в коллективах наставничества и обучения на рабочих местах;
- проведение мероприятий по сплочению коллектива на основе общих идей и традиций;
- организация переподготовки сотрудников, составление учебных планов и мероприятий;
- стимулирование сотрудников;
- инструктаж личного состава;
- контроль охранников на местах, проведение проверочных мероприятий;
- подведение итогов несения службы и др.