Pracovník dohledového centra (kód: 68-003-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo vnitra
Skupina oborů: Právo, právní a veřejnosprávní činnost (kód: 68)
Týká se povolání: Pracovník dohledového centra
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Obsluhování technických bezpečnostních systémů s orientací na přijímací zařízení a vyhodnocování signálů z bezpečnostních systémů	3
Uplatňování zásad součinnosti se složkami integrovaného záchranného systému, zejména s Policií ČR a vymezenými osobami	3
Aplikování právních základů bezpečnostní činnosti se zaměřením na vyhodnocování signálů z bezpečnostních systémů a organizování zákroků na narušených objektech	3
Organizování činností směřujících k zajištění a obnovení bezpečnosti a ke snížení ztrát na majetku a zdraví osob	3
Vedení dokumentace o provozu dohledového centra, o činnosti spojené s ostrahou, s kontrolami a s poskytovanými službami	3
Organizování činností a výjezdů zásahových jednotek se zaměřením na komunikaci a předávání informací při organizování zásahů na narušených objektech	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 28.04.2015 do: 20.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Obsluhování technických bezpečnostních systémů s orientací na přijímací zařízení a vyhodnocování signálů z bezpečnostních systémů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat zásady konstrukce, použití a obsluhy technických bezpečnostních systémů s orientací na přijímací zařízení	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyhodnotit signály z bezpečnostních systémů v dohledovém centru	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat zásady ochrany osobních údajů při jejich zpracování a vyhodnocování technickými bezpečnostními systémy	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat zásady ochrany přijímaných informací v dohledovém centru	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Uplatňování zásad součinnosti se složkami integrovaného záchranného systému, zejména s Policií ČR a vymezenými osobami

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Charakterizovat zásady součinnosti s Policií ČR a obecní policií při provozování dohledového centra podle platných ustanovení příslušných zákonů	Písemné ověření
b) Charakterizovat zásady součinnosti s hasičskými jednotkami, záchrannou službou a havarijními službami při odvracení škod na majetku a zdraví osob podle ustanovení příslušných zákonů při provozování dohledového centra, uvést telefonní čísla tísňového volání	Písemné ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Aplikování právních základů bezpečnostní činnosti se zaměřením na vyhodnocování signálů z bezpečnostních systémů a organizování zákroků na narušených objektech

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Orientovat se v právních ustanoveních, která vymezují práva a svobody člověka, nedotknutelnost soukromí, ochranu osobnosti, důstojnosti a cti a právo na majetek	Písemné ověření
b) Orientovat se v občanském právu, zejména v právních ustanoveních, která vymezují právo na přiměřenou ochranu proti zásahu do vlastnických práv a právo na přiměřenou obranu	Písemné ověření
c) Orientovat se ve vybraných ustanoveních občanského zákoníku, trestního zákoníku, trestního řádu, přestupkového zákona, správního řádu a zákonů o Policii České republiky a městské a obecní policii, které bezprostředně souvisejí s činností dohledového centra, spoluprací s příslušníky policií a při aplikaci a kontrole zásad nutné obrany, krajní nouze, zadržení při řešení událostí občanskoprávních nebo souvisejících se spácháním přestupku či trestného činu	Písemné ověření
d) Popsat obecné zásady ochrany osobních údajů při jejich zpracování při provozování dohledového centra	Písemné ověření
e) Popsat obecné zásady ochrany obchodního tajemství a ochrany utajovaných informací v souvislosti s provozem dohledového centra	Písemné ověření
f) Vysvětlit tvorbu a realizaci režimových opatření určených k ostraze objektů a ochraně osob a majetku	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizování činností směřujících k zajištění a obnovení bezpečnosti a ke snížení ztrát na majetku a zdraví osob

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zvolit vhodný postup činnosti pro zadanou situaci (např. obecné narušení objektu cizí osobou, panické tlačítko na objektu, tlačítko lékař na objektu, tlačítko požár, havárie elektrického proudu, havárie vody, nadměrný únik škodlivých látek, technických plynů) a zdůvodnit její výběr, přivolat příslušnou odbornou pomoc a aplikovat znalost zákonných norem do spolupráce se složkami Integrovaného záchranného systému	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Popsat pravidla a zvolit vhodný postup řízení činnosti bezpečnostního zásahu, který vede k dočasnému omezení osobní svobody osoby přistižené při páchání trestného činu	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Popsat pravidla a zvolit vhodný postup řízení činnosti bezpečnostního zásahu v místech, kde byl spáchán trestný čin	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat pravidla a zvolit vhodný postup řízení činnosti při výhrůžkách bombovým útokem na střežených objektech	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Popsat pravidla a zvolit vhodný postup řízení činnosti při evakuaci osob	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení dokumentace o provozu dohledového centra, o činnosti spojené s ostrahou, s kontrolami a s poskytovanými službami

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat zásady, podle kterých je veden služební záznam o provozu dohledového centra, zaznamenat zadaný průběh událostí v provozu dohledového centra	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zdůvodnit význam vedení dokumentace o provozu dohledového centra	Ústní ověření
c) Zdůvodnit význam vedení dokumentace o mimořádných událostech a o činnosti spojené s ostrahou, kontrolami a s poskytovanými službami	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizování činností a výjezdů zásahových jednotek se zaměřením na komunikaci a předávání informací při organizování zásahů na narušených objektech

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Předat informace při organizování zásahů na narušených objektech	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Komunikovat z dohledového centra se zásahovými jednotkami	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Komunikovat s klienty dohledového centra při narušeném objektu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba musí být technicky schopna zajistit zveřejnění termínu a místa konání zkoušky a dalších nezbytných informací na internetových stránkách, a to v termínu odeslání pozvánky ke zkoušce.
Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Autorizovaná osoba ověří doklady, které musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm, organizací zkoušky a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), požární ochrany (PO) a dalšími omezeními. Autorizovaná osoba stanoví, které pomůcky uchazeč při zkoušce nesmí, resp. smí používat. Zdravotní způsobilost v rozsahu odpovídající ověřované kvalifikaci není požadována.
Zkouška má formu písemné zkoušky a kombinace praktické a ústní zkoušky. Zkouška se skládá v českém jazyce.
Kritéria, u kterých je stanoven způsob prověření písemně, se prověřují formou testu.
Kritéria, u kterých je stanoven způsob prověření praktické předvedení anebo ústní ověření, se prověřují formou řešení typových situací.
Autorizovaná osoba sestaví test náhodným výběrem ze souboru testových otázek a při přípravě testu zabezpečí vždy různé kombinace pořadí možných odpovědí pod písmeny a), b), c) u jednotlivých otázek. Soubor testových otázek obsahuje kompetence:, Uplatňování zásad součinnosti se složkami Integrovaného záchranného systému, zejména s Policií ČR a vymezenými osobami a Aplikování právních základů bezpečnostní činnosti se zaměřením na vyhodnocování signálů z bezpečnostních systémů a organizování zákroků na narušených objektech. Každá kompetence je zastoupena v jedné nebo několika skupinách otázek. Početní zastoupení jednotlivých skupin otázek v testu je stanoveno klíčem, který je součástí souboru otázek. Celkový počet otázek v testu musí být 30. Určený člen komise poučí uchazeče o způsobu práce s testem před zahájením časového limitu.
K úspěšnému vykonání písemné části zkoušky je nutné odpovědět nejméně 80 %, to je 24 otázek testu správně.
Úspěšné vykonání písemné zkoušky je podmínkou pro konání praktické a ústní části zkoušky.
Praktická a ústní část zkoušky je založena na řešení každého jednotlivého kritéria, u kterého je způsob hodnocení praktické předvedení a ústní ověření. Uchazeč musí splnit všechna tato kritéria. Kritéria pro praktické předvedení a ústní ověření ověřují kompetence: Organizování činností směřujících k zajištění a obnovení bezpečnosti a ke snížení ztrát na majetku a zdraví osob, Vedení dokumentace o provozu dohledového centra, o činnosti spojené s ostrahou, s kontrolami a s poskytovanými službami, Organizování činností a výjezdů zásahových jednotek se zaměřením na komunikaci a předáváním informací při organizování zásahů na narušených objektech.
V praktické a ústní části zkoušky musí být úspěšně vyřešena všechna kritéria. V každém kritériu musí být splněny všechny úkoly (otázky) požadované k jejímu řešení. Při ověřování kritéria se připouští dvě odchýlení. Za odchýlení se považuje použití nesprávného výrazu nebo záměna pořadí činností, které nemají vliv na celkově správné řešení (odpovědi).
V průběhu zkoušky mohou členové komise klást doplňující otázky.
Aktuální soubor testových otázek je spravován a v elektronické podobě uchováván autorizujícím orgánem (Ministerstvem vnitra). Autorizovaným osobám budou tyto otázky předány prostřednictvím elektronické komunikace po udělení autorizace a dále při každé aktualizaci souboru otázek.
Zadání testu včetně odpovědí uchazeče je součástí záznamu o průběhu a výsledku zkoušky a autorizovaná osoba jej musí archivovat v souladu s § 8 vyhlášky č. 208/2007 Sb. v platném znění, o podrobnostech stanovených k provedení zákona o uznávání výsledků dalšího vzdělávání..

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před zkušební komisí složenou ze 3 členů, kteří jsou autorizovanými fyzickými osobami s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci nebo autorizovanými zástupci autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

Členem zkušební komise nemůže být osoba, která je zaměstnavatelem žadatele o zkoušku nebo statutárním orgánem nebo členem statutárního orgánu nebo zaměstnancem stejného subjektu jako je žadatel o zkoušku ani podnikatel, u kterého žadatel vykonává činnost ostrahy majetku a osob v jiném právním vztahu.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

a) Středoškolské vzdělání s maturitou a 10 let praxe v oboru ostraha majetku a osob nebo oboru příbuzném (viz § 7 (4) zákona č. 455/1991 Sb.), z toho v posledních pěti letech před podáním žádosti o autorizaci minimálně dva roky praxe v obsluze dohledového centra nebo 1 rok praxe v řízení pracoviště dohledového centra.
b) Vysokoškolské vzdělání získané absolvováním studia minimálně v bakalářském studijním programu a 5 let praxe v oboru ostraha majetku a osob nebo oboru příbuzném (viz § 7 (4) zákona č. 455/1991 Sb.), z toho v posledních pěti letech před podáním žádosti o autorizaci minimálně dva roky praxe v obsluze dohledového centra nebo 1 rok praxe v řízení pracoviště dohledového centra, nebo minimálně 5 let pedagogické praxe v oboru bezpečnostně právní činnost a bezpečnostní služby, z toho minimálně jeden rok v posledních třech letech před podáním žádosti o autorizaci (doložit vysokoškolským diplomem a dokumenty prokazujícími praxi).

Další požadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit řádný průběh zkoušky a zajistit nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky (doložit čestným prohlášením, viz dále).
- Žadatel o autorizaci, který nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin (doložit osvědčením).
- Musí mít uživatelskou dovednost práce s počítačem a internetem (doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Autorizující orgán si může vyžádat stanovisko k odborné způsobilosti žadatele o autorizaci vydané věcně příslušným profesním společenstvem ve smyslu § 50 a násl. zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

Autorizující orgán může přizvat pracovníky profesních společenstev ke kontrole výkonu odborné způsobilosti autorizované osoby v průběhu platnosti autorizace a také správnosti postupu při provádění zkoušek a vydávání osvědčení (viz § 22 písm. e zákona č. 179/2006 Sb. v platném znění a § 2 a 9 zákona č. 552/1991 Sb. v platném znění) a přihlédne k jejich odbornému názoru.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo vnitra ČR, www.mvcr.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží čestné prohlášení dokládající soulad jeho materiálních a technických předpokladů pro účely zkoušky s požadavky uvedenými dále. Pokud žadatel o autorizaci bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení autorizace nebo prodloužení platnosti autorizace příslušnou smlouvu umožňující jeho využívání.

Autorizovaná osoba zajistí materiálně-technické zázemí v dále uvedeném rozsahu:

- vhodné prostory k vykonání zkoušky, zejména místnost pro provedení písemné části zkoušky a dále cvičné nebo reálné pracoviště dohledového centra umožňující přípravu a řádné řešení zadaných typových situací,
- technické bezpečnostní systémy pro ověření znalosti jejich vyhodnocování, obvyklé prostředky pro spojení, formalizované a jiné záznamní a evidenční pomůcky,
- PC k vedení záznamů o průběhu zkoušky, hodnocení a dalších dokumentů, případně umožňující absolvování písemného testu,
- texty právních předpisů, záznamní a ostatní pomůcky nezbytné pro práci komise a činnost uchazeče.

Pokud žadatel o vykonání zkoušky navrhne při zkouškách využívat materiálně-technické zázemí jiné organizace, např. cvičné nebo reálné pracoviště dohledového centra, přiloží k žádosti o zkoušku kopii dokumentu schvalujícího jeho využití, pokud ho sám nevlastní. Současně písemně oznámí zásady bezpečnosti a další nutná omezení při konání zkoušky na tomto zázemí.

Doba přípravy na zkoušku

Písemnou část zkoušky absolvuje uchazeč bezprostředně po pokynu komise k zahájení činnosti.
Celková doba přípravy na praktickou a ústní část zkoušky (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 5 až 10 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Písemná část zkoušky trvá 45 až 60 minut. Praktická a ústní část zkoušky trvá 30 až 45 minut. Celková doba trvání zkoušky je 75 až 105 minut. Obě části zkoušky absolvuje uchazeč v jednom dni.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí standard profesní kvalifikace připravila SR pro bezpečnost a ochranu osob a majetku a bezpečnost práce, licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:
SOBES, s. r. o.
SECURITAS ČR, s. r. o.
Mark 2 Corporation, a. s.