

Warunki i wymagania organizacyjne

3.1. Służby porządkowe i służby informacyjne

Zapewnienie służb porządkowych i służb informacyjnych należy do podstawowych i zarazem najważniejszych obowiązków organizatora imprezy masowej. Ustawa z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych³¹ wraz z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 30 sierpnia 2011 r. w sprawie wymogów, jakie powinni spełniać kierownik do spraw bezpieczeństwa, służby porządkowe i służby informacyjne³² dość szczegółowo regulują wymaganą liczebność członków służby porządkowej i służby informacyjnej, uprawnienia i obowiązki, wymogi w zakresie wykszolenia, zasady identyfikacji, wyposażenie, a także sposoby podejmowania czynności w stosunku do uczestników imprezy masowej. Z prawnego punktu widzenia przeznaczenie tychże formacji jest zasadniczo odmienne. Podczas gdy członkowie służby porządkowej działają na rzecz bezpieczeństwa i porządku publicznego w miejscu i w czasie trwania imprezy masowej, przedmiotem zainteresowania członków służby informacyjnej jest wyłącznie bezpieczeństwo uczestników wydarzenia. Wydaje się, iż intencją ustawodawcy było, na wzór rozwiązań angielskich, rozdzielenie zadań z obszarów *SECURITY* oraz *SAFETY* i przydzielenie ich odpowiednio służbie porządkowej oraz służbie informacyjnej. W praktyce jednak podział ten w większości przypadków zacierają się, przez co zadania realizowane przez każdą ze służb są ze sobą tożsame i sprowadzają się przede wszystkim do sprawdzania i stwierdzania uprawnień osób do uczestniczenia w imprezie masowej, przeglądania zawartości bagaży i odzieży, wydawania poleceń porządkowych, informowania o udogodnieniach oraz wymogach bezpieczeństwa, monitorowania i kierowania tłumem, niedopuszczania osób uczestniczących w imprezie masowej do miejsc nieprzeznaczonych dla publiczności, a także niezwłocznego reagowania

³¹ Art. 6 ust. 1 pkt 2 Ustawy z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych.

³² Dz.U. z 2011 r., nr 183, poz. 1087 – z późn. zm.

na wszelkiego rodzaju incydenty i zagrożenia. Za podobnym pojmowaniem funkcji członków służby porządkowej i służby informacyjnej przemawia również fakt, iż tematyka i forma szkolenia podstawowego wymaganego na mocy obowiązujących przepisów prawa są w obu przypadkach jednakowe.

W wymiarze czysto praktycznym członkowie służb porządkowej oraz informacyjnej są „oczami” i „uszami” organizatora imprezy masowej i stanowią podstawowe „narzędzie pracy” kierownika do spraw bezpieczeństwa.

Jako jedyni przedstawiciele organizatora działają we wszystkich strefach i przez cały czas trwania imprezy. Informują o stwierdzonych nieprawidłowościach oraz zapoczątkowują reakcję na zaistniałe zdarzenia. Członkowie służby porządkowej oraz służby informacyjnej są pierwszymi i ostatnimi osobami, z którymi spotykają się uczestnicy imprezy. Ich wygląd i zachowanie świadczą zatem o profesjonalizmie organizatora i rzutują na wizerunek całego wydarzenia.

3.1.1. Liczebność i rozmieszczenie

Ustawa z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych określa sposób obliczania minimalnej liczby członków służby porządkowej oraz służby informacyjnej³³. W tym przypadku decydującymi zmiennymi są charakter imprezy oraz liczba miejsc przygotowanych dla uczestników. W przypadku imprez masowych, którym nie przypisuje się podwyższonego ryzyka liczba członków służby porządkowej i służby informacyjnej wynosi 10 członków na pierwszych 300 uczestników i 1 dodatkowy pracownik na każdych kolejnych 100. Natomiast w przypadku imprez masowych podwyższonego ryzyka na pierwszych 200 uczestników powinno przypadać 15 członków służby porządkowej i służby informacyjnej, zaś na każdych kolejnych 100 uczestników 2 dodatkowych pracowników. Jednocześnie należy pamiętać, iż liczba członków służby porządkowej powinna stanowić w przypadku zwykłych imprez i imprez masowych podwyższonego ryzyka odpowiednio nie mniej niż 20% i 50% łącznej liczby służb.

Warto również wiedzieć, że w przypadku imprez artystyczno-rozrywkowych o zmiennej liczbie uczestników imprezy dopuszczalne jest dostosowanie liczebności służby porządkowej oraz służby informacyjnej proporcjonalnie do liczby osób obecnych na imprezie – zgodnie z informacją zawartą w harmonogramie udostępnienia oraz opuszczania przez uczestników obiektu lub terenu imprezy masowej. Oznacza to tyle, że jeżeli w pierwszej części wydarzenia uczestnikom zostanie udostępnionych przykładowo 10 tys. miejsc, przy czym w kulminacyj-

³³ Patrz art. 6 ust. 2 i 2a Ustawy z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych.

nym momencie będzie mogło w nim uczestniczyć nawet 20 tys. osób, to wówczas organizator nie musi od pierwszych godzin imprezy zapewniać takiej wielkości służby porządkowej i służby informacyjnej, jaka będzie konieczna podczas zakończenia imprezy.

Tabela 5. Minimalne wymagania liczebności służby porządkowej i służby informacyjnej

Charakter imprezy masowej	Liczba członków służby porządkowej i służby informacyjnej	Dodatkowi członkowie służby porządkowej i służby informacyjnej	Minimalny odsetek członków służby porządkowej
Impreza „zwykła”	10 członków/ 300 uczestników	1 członek/na każdych kolejnych 100 uczestników	20%
Impreza „podwyższonego ryzyka”	15 członków/ 200 uczestników	2 członków/na każdych kolejnych 100 uczestników	50%

Źródło: opracowanie własne.

Oczywistym jest jednak, że tak jak w każdej dziedzinie życia, tak również w tym przypadku przepisy określają jedynie ogólne ramy, zaś zawarte w nich wymagania należy traktować wyłącznie jako minimalne. **Liczebność służby porządkowej oraz służby informacyjnej nie powinna zatem wynikać wyłącznie z określonych przepisami prawa algorytmów, lecz być dostosowana do warunków miejsca imprezy (np. architektury obiektu), rodzaju i programu wydarzenia, charakterystyki uczestników czy przewidywanych zagrożeń.** Praktykowana przez wielu organizatorów polityka oszczędnościowa polegająca na spełnianiu wyłącznie minimalnych wymogów ustawowych w wielu przypadkach może odbić się niekorzystnie na jakości obsługi uczestników imprezy masowej i nie zapewniać wymaganego poziomu bezpieczeństwa. Nie uwzględnia również w swoich kalkulacjach zasobów rezerwowych³⁴.

Członkowie służby porządkowej i służby informacyjnej powinni zostać rozmieszczeni zgodnie z planem graficznym przedstawianym wraz z wnioskiem o zezwolenie na zorganizowanie imprezy masowej. Jako przykładowe posterunki można wskazać wejścia, parkingi, trybuny, scenę, płytę boiska, stanowisko dowodzenia, strefy gastronomiczne oraz ciągi komunikacyjne. Zazwyczaj jednak w trakcie trwania imprezy masowej członkowie służby porządkowej i służby informacyjnej przemieszczani są w zależności od fazy imprezy masowej oraz zaistniałej sytuacji (tzw. dynamiczny stewarding). Wówczas ustawienie pracowników podczas imprezy rozrywkowej może przedstawiać się w sposób następujący:

³⁴ W przypadku międzynarodowych imprez sportowych zasoby rezerwowe stanowią nawet 30% ogólnej liczby członków służb ustalonej na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz planów zabezpieczenia imprezy.

- 1) ustawienie przedkoncertowe, gdzie główny wysiłek koncentrowany jest na bramach wejściowych i wjazdowych, najbliższym otoczeniu, parkingach oraz ciągach komunikacyjnych. Zadaniem członków służby porządkowej i służby informacyjnej jest wówczas przede wszystkim sprawdzanie uprawnień uczestników, przeglądanie odzieży i bagażu, kontrola pojazdów, kierowanie publiczności do odpowiednich miejsc, udzielanie niezbędnych informacji oraz pomoc osobom niepełnosprawnym;
- 2) ustawienie koncertowe, gdzie główny wysiłek koncentrowany jest na zabezpieczeniu sektorów, płyty boiska, sceny, zaplecza produkcyjnego, jak również utrzymaniu drożności ciągów ewakuacyjnych;
- 3) ustawienie pokoncertowe, gdzie główny wysiłek koncentrowany jest na zapewnieniu bezpieczeństwa wychodzących uczestników, wskazywaniu najbliższej drogi wyjścia, usprawnieniu wyjazdu pojazdów z parkingów, sprawdzeniu obiektu (terenu) i upewnieniu się, że opuścili go już wszyscy uczestnicy.

Wszystkie zmiany w rozmieszczeniu członków służby porządkowej i służby informacyjnej oraz realizowanych przez nich zadań powinny być wcześniej zaplanowane i przygotowane, by cała operacja przebiegała sprawnie i nie powodowała niepotrzebnego zamieszania.

3.1.2. Rekrutacja i selekcja

Rekrutacja i selekcja pracowników są pierwszymi krokami na drodze do stworzenia profesjonalnej służby porządkowej oraz służby informacyjnej. W praktyce jednak przeprowadzenie procesu rekrutacyjnego nie należy niestety do zadań prostych i obciążone jest ryzykiem popełnienia co najmniej dwóch rodzajów błędów: zatrudnienia niewłaściwej osoby lub odrzucenia tej właściwej. **Warto podkreślić, o czym niestety często się zapomina, że w żadnym wypadku nie powinniśmy szukać kandydatów o „najwyższych kwalifikacjach”, lecz najbardziej odpowiadających wymaganiom stanowiska i wykonywanych w przyszłości zadań!** Wzorcowo przeprowadzony proces rekrutacji składa się z kilku następujących po sobie etapów. W pierwszej kolejności niezbędne jest uzyskanie formalnej zgody na rozpoczęcie procesu rekrutacji od osoby decydującej o polityce kadrowej lub kierującej realizacją określonego projektu. Ważne jest to o tyle, iż każda decyzja o rozpoczęciu naboru pociąga za sobą konkretne wydatki. Począwszy od kosztów poniesionych na przeprowadzanie procesu rekrutacji, poprzez koszty związane z zatrudnieniem, wyposażeniem i szkoleniem pracownika, a skończywszy na kosztach ponoszonych z tytułu pracy pracownika, zarówno tych płacowych, jak i pozapłacowych.

Z chwilą uzyskania zgody na przeprowadzenie procesu rekrutacji należy przystąpić do opisu stanowisk oraz opracowania modelu kompetencyjnego. Jest to bardzo ważny etap i należy poświęcić mu wiele uwagi. Przypomnijmy, iż poszukujemy kandydata odpowiadającego naszym potrzebom, a nie o najbardziej rozbudowanym życiorysie. Warto również pamiętać o różnorodności stanowisk i zadań realizowanych na poszczególnych stanowiskach. Członków służby porządkowej i służby informacyjnej powinna cechować dojrzałość i odpowiednie usposobienie przypisane do konkretnych obowiązków na wyznaczonym odcinku (osoby małomówne warto wyznaczyć do pełnienia obowiązków na parkingu, natomiast osoby bardzo gadatliwe do punktów informacyjnych i kierowania ruchem pieszych). Wymagania stawiane pracownikom mogą również różnić się w zależności od rodzaju wydarzenia oraz specyfiki jego uczestników. W każdym razie musimy wiedzieć, jakie zadania będzie wykonywać dana osoba i tym samym – czego od niej oczekujemy. W ten sposób tworzymy opis stanowiska (zakres uprawnień, obowiązków i zadań) oraz opracowujemy model kompetencyjny (wiedza, umiejętności i postawy, jakie powinien posiadać nasz idealny pracownik). **Zdaniem autorów, w procesie rekrutacyjnym największą uwagę należy zwracać na osobowość kandydatów oraz prezentowane przez nich postawy. Wiedzę i umiejętności, w stopniu niezbędnym do wykonywania zadań na danym stanowisku, można bowiem zdobyć podczas odpowiednio przygotowanego cyklu szkoleniowego.** Natomiast osobowość i postawy kandydatów zostały ukształtowane przez całe ich dotychczasowe życie, przez co jakiegokolwiek zmiany w tym zakresie wymagają zazwyczaj dłuższego czasu, zaś w niektórych przypadkach mogą nie być w ogóle możliwe.

Zalecane wymagania zawodowe członków służby porządkowej i służby informacyjnej opisują kandydata jako osobę, która:

- 1) posiada obywatelstwo polskie lub obywatelstwo innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej, Konfederacji Szwajcarskiej lub państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym (warunek konieczny w przypadku członków służby porządkowej);
- 2) ukończyła 18 lat (21 lat w przypadku członków służby porządkowej);
- 3) posiada wykształcenie co najmniej średnie lub zawodowe (mile widziane osoby studiujące lub posiadające wykształcenie wyższe);
- 4) posiada dobry stan zdrowia i bardzo dobrą kondycję fizyczną (warunek niezbędny na większości stanowisk);
- 5) zna język angielski na poziomie komunikatywnym (dodatkowym atutem może być również znajomość dodatkowego języka obcego);
- 6) posiada pełną zdolność do czynności prawnych (własnoręcznie podpisane oświadczenie);

- 7) nie była skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne i nie toczy się przeciwko niej postępowanie karne o takie przestępstwo (własnoręcznie podpisane oświadczenie);
- 8) uzyskała wpis na listę kwalifikowanych pracowników ochrony fizycznej (dotyczy służby porządkowej);
- 9) posiada umiejętność nawiązywania kontaktów, sprawdza się w pracy zespołowej, cechuje się wysoką kulturą osobistą, odpowiednią prezencją, sumiennie wykonuje powierzone obowiązki, jest odporna na stres oraz posiada umiejętność rozwiązywania problemów;
- 10) osobowość lidera, przynajmniej roczne doświadczenie, umiejętność kierowania i zarządzania, zdolności komunikacyjne, łatwość podejmowania decyzji (kandydat na kierownika odcinka);
- 11) posiada dodatkowe kwalifikacje, uprawnienia i doświadczenie pomocne w wykonywaniu zadań członka służby porządkowej lub służby informacyjnej.

Ze względu na jeden z bardziej praktycznych podziałów możemy wyróżnić kompetencje kluczowe (niezbędne w pracy członka służby porządkowej lub służby informacyjnej), kompetencje wspólne (właściwe dla wszystkich pracowników organizatora), kompetencje kierownicze (dotyczące osób pełniących funkcje kierownicze i koordynujące) oraz kompetencje specjalistyczne (wymagane na pojedynczych stanowiskach). Dokonując oceny kandydatów, każdej z kompetencji należy przyporządkować jeden z pięciu poziomów nasilenia: brak kompetencji (A), uczący się (B), dobry (C), ekspert (D), wybitny (E). Celem zweryfikowania posiadanych przez kandydatów kompetencji należy rozważyć poddanie ich odpowiednim testom i sprawdzianom.

Z dużą uwagą należy podejść do rekrutacji na stanowiska kierowników odcinków. Będą to kluczowe osoby, na barkach których będzie spoczywało wiele obowiązków, którym będą musieli podołać. Wiele zależeć będzie od relacji utrzymywanych z podwładnymi oraz sposobu zarządzania przydzielonymi osobami. Większość problemów, jakie mogą pojawić się w trakcie zabezpieczenia imprezy, muszą one rozwiązywać samodzielnie na swoim poziomie. Z tego też względu powinny przechodzić szereg dodatkowych specjalistycznych szkoleń rozwijających ich kwalifikacje, podnoszących wiedzę o topografii danego obiektu oraz doskonalących umiejętności interpersonalne, a także brać udział, we wspólnych z Policją, Państwową Strażą Pożarną, zabezpieczeniem medycznym, ćwiczeniach praktycznych na wypadek sytuacji kryzysowych. Wskazane jest, aby kierownikami odcinków były osoby z dużym doświadczeniem, doskonale znające dany obiekt, jego topografię, cechowały się komunikatywnością, dużą otwartością oraz niebojące się podejmować decyzji przewidzianych na ich poziomie. Nie muszą z każdym problemem zgłaszać się do swojego bezpośredniego przełożonego. Czy nam się

podoba, czy też nie, musimy przyjąć za pewnik, że to właśnie członkowie służby porządkowej i służby informacyjnej będą reprezentować organizatora w kontaktach z uczestnikami imprezy masowej.

Zadania do wykonania w zasadniczej fazie rekrutacji to przede wszystkim: stworzenie i wdrożenie formularza aplikacyjnego, przeprowadzenie kampanii informacyjnej i publikacja ogłoszeń, przyjęcie i przeanalizowanie otrzymanych aplikacji, eliminacja kandydatów niespełniających wymogów, wybór i przyporządkowanie osób do odpowiednich stanowisk. Wiedza i umiejętności oraz dotychczasowe doświadczenie kandydatów determinują przyszłe potrzeby szkoleniowe. Nie oznacza to jednak, że osoby niepracujące wcześniej podczas imprez masowych z założenia są na przegranej pozycji. Wręcz przeciwnie, wielokrotnie to właśnie osoby rozpoczynające pracę w charakterze członka służby porządkowej lub służby informacyjnej są najwyżej oceniane przez swych przełożonych. Z doświadczenia autorów wynika, iż szczególnie cennymi pracownikami są osoby posiadające doświadczenie w szeroko rozumianej obsłudze klienta, cechujące się otwartością oraz szybko uczące się. Zakres zadań i obowiązków członków służby porządkowej i służby informacyjnej sprawiają, iż doskonałymi kandydatami są między innymi osoby rekrutowane spośród ratowników medycznych, przedstawicieli pozostałych zawodów medycznych, członków ochotniczych straży pożarnych, wychowawców kolonijnych, opiekunów osób starszych i niepełnosprawnych, psychologów, pedagogów, recepcjonistów, sprzedawców, czy telemarketerów. W procesie rekrutacji nie powinno się również pominąć okolicznych mieszkańców. Korzyści wynikające z zaangażowania lokalnej społeczności to przede wszystkim rozwój kapitału społecznego, wzrost aktywności obywateli, zaufania oraz społecznej spójności. Organizator pozyskuje w ten sposób również dodatkowych sprzymierzeńców, co może być niezwykle pomocne w łagodzeniu konfliktów społecznych powodowanych niedogodnościami związanymi z organizowanym wydarzeniem.

3.1.3. Szkolenie i ćwiczenia

Osoba odpowiedzialna za bezpieczeństwo w danym obiekcie sportowym ma obowiązek dopilnować, aby wszyscy biorący udział w zabezpieczeniu imprezy niezależnie od tego, czy są zatrudnieni na umowę o pracę, czy też świadczą usługi za pośrednictwem podwykonawców, byli przeszkoleni i posiadali odpowiednie kompetencje do wykonywania wyznaczonych obowiązków, jak również byli przygotowani do ewentualnego działania zgodnie z przyjętymi planami i procedurami awaryjnymi. **W dotychczasowych projektach realizowanych przez autorów zastosowany system szkoleniowy opierał się nie tylko na najlepszych praktykach europejskich, lecz zawierał również szereg własnych, pionierskich w skali kraju rozwiązań i propozycji. W systemie tym przewiduje się trzy rodzaje szkoleń**

dedykowanym członkom służby porządkowej i służby informacyjnej: podstawowe, specjalistyczne oraz doskonalące. Zakres i sposób przeprowadzania szkolenia podstawowego w dużej mierze regulowane jest przez obowiązujące przepisy prawa. Zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 30 sierpnia 2011 r. w sprawie wymogów, jakie powinni spełniać kierownik do spraw bezpieczeństwa, służby porządkowe i służby informacyjne szkolenia kandydatów mogą być prowadzone wyłącznie przez placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego oraz ośrodki doksztalcania i doskonalenia zawodowego³⁵, a także przez szkoły wyższe prowadzące studia na kierunku bezpieczeństwo wewnętrzne³⁶. W praktyce oznacza to, że nie każdy podmiot szkoleniowy może prowadzić szkolenia członków służby porządkowej i informacyjnej. Organizatorzy imprez masowych zarządcy obiektów oraz agencje ochrony osób i mienia mogą natomiast wybrać jedną z następujących możliwości:

- 1) pierwszą opcją jest utworzenie placówki kształcenia ustawicznego – zgodnie i na zasadach Ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty³⁷;
- 2) drugą opcją jest współpraca z agencją ochrony osób i mienia, która utworzyła placówkę kształcenia ustawicznego;
- 3) trzecią opcją jest współpraca ze szkołą wyższą prowadzącą studia na kierunku bezpieczeństwo wewnętrzne³⁸;
- 4) czwartą opcją jest współpraca z placówką kształcenia ustawicznego, placówką kształcenia praktycznego lub ośrodkiem doksztalcania i doskonalenia zawodowego³⁹.

Wszystkie wymienione warianty mają swoich zwolenników i przeciwników. Wybór pierwszej opcji pozwala uzyskać najlepsze efekty kształcenia i w perspektywie kilkuletniej pozwala przynieść istotne oszczędności finansowe. W tym przy-

³⁵ Zasady funkcjonowania wymienionych instytucji szkoleniowych reguluje Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz.U. z 2004 r. nr 256, poz. 2572 – tekst jednolity z późn. zm.) oraz wydane na jej podstawie Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 stycznia 2012 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. z 2014 r., poz. 622 – tekst jednolity).

³⁶ Patrz § 3.1 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 sierpnia 2011 r. w sprawie wymogów, jakie powinni spełniać kierownik do spraw bezpieczeństwa, służby porządkowe i służby informacyjne.

³⁷ Zazwyczaj wymaga to rozszerzenie zakresu swojej dotychczasowej działalności (dodanie kodu Polskiej Klasyfikacji Działalności – nr 85.59.B, tj. pozostałe pozaszkolne formy edukacji, gdzie indziej niesklasyfikowane) i zarejestrowanie placówki we właściwym, z uwagi na miejsce prowadzenia szkoleń, starostwie powiatowym lub urzędzie miasta (w przypadku miasta na prawach powiatu).

³⁸ Zestawienie szkół wyższych prowadzących studia na kierunku bezpieczeństwo wewnętrzne można znaleźć w systemie informacji o szkolnictwie wyższym dostępnym pod adresem <http://polon.nauka.gov.pl/> [23.03.2015].

³⁹ Opracowano na podstawie rekomendacji pakietu szkoleniowego Polskiego Związku Piłki Nożnej „Stewarding – Najwyższa Jakość Organizacji Imprez”.

padku organizator sprawuje pełną kontrolę nad całym szkoleniem, począwszy od opracowania programu szkolenia, doboru metod szkoleniowych i zatrudnienia prowadzących, poprzez nadzór nad przebiegiem szkolenia, a skończywszy na weryfikacji zdobytej przez uczestników wiedzy i wydawaniu stosownych zaświadczeń. Z tego też względu jest to opcja rekomendowana przede wszystkim tym podmiotom, którym zależy na najwyższej jakości świadczonych usług, a także tym wszystkim, którzy z uwagi na przedmiot i rozmiar prowadzonej działalności potrzebują naprawdę licznej kadry. Wybór opcji drugiej jest dopuszczalny wyłącznie, jeżeli za szkolenie odpowiadać będzie ta sama agencja ochrony osób i mienia, której powierzono zabezpieczenie imprez masowych, a organizatorowi przysługiwać będzie prawo nadzoru nad jakością prowadzonego szkolenia. W trzeciej i czwartej opcji organizator zleca wybranemu podmiotowi przeszkolenie określonej liczby przysyłanych członków służby porządkowej lub służby informacyjnej. Z usług podmiotów szkoleniowych korzystają również ci kandydaci, którzy uczestniczą w szkoleniu z własnej inicjatywy i na własny koszt. Niestety, co potwierdza doświadczenie, poziom szkoleń prowadzonych w takiej formule pozostawia często wiele do życzenia i tym samym nie gwarantuje właściwego przygotowania do pracy podczas imprez masowych. Najczęstsze uwagi zgłaszane przez uczestników to brak doświadczenia praktycznego i odwoływanie się prowadzących wyłącznie do wiedzy teoretycznej, nadmiar wykładów przy jednoczesnym niedostatku zajęć praktycznych, niska jakość materiałów szkoleniowych, nierealizowanie całości programu czy skracanie wymaganego przepisami prawa czasu szkolenia. Wszystko to sprawia, że w wielu przypadkach szkolenie podstawowe traktowane jest w kategoriach „dopełnienia formalności” i „produkcji zaświadczeń”. Jednocześnie marginalizowane są zarówno merytoryczne, jak i organizacyjne warunki szkolenia. Natomiast poziom przygotowania członków służby porządkowej i służby informacyjnej przekłada się w rzeczywistości na poziom obsługi uczestników oraz sprawność realizacji powierzonych zadań.

Zakres tematyczny szkolenia podstawowego reguluje Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 30 sierpnia 2011 r. w sprawie wymogów, jakie powinni spełniać kierownik do spraw bezpieczeństwa, służby porządkowej i służby informacyjnej. Zgodnie z jego wytycznymi szkolenie powinno być prowadzone wyłącznie w formie stacjonarnej w łącznym wymiarze co najmniej 24 godzin dydaktycznych. Najczęściej zatem program realizowany jest w ciągu trzech lub czterech dni szkoleniowych. Z punktu widzenia celów procesu dydaktycznego niezwykle ważną kwestią jest styl prowadzenia zajęć oraz odpowiedni dobór metod szkoleniowych. Z doświadczenia wynika, iż najlepsze efekty osiąga się poprzez dużą ilość zajęć praktycznych, ćwiczeń w terenie, inscenizowanie scenek, analizę przypadków, a także prezentowanie archiwalnych zdjęć i filmów. W szczególności zasadne jest to podczas paneli z zakresu pierwszej pomocy medycznej, ochrony przeciwpożarowej

czy zachowania w sytuacji konfliktowej. Organizator powinien zapewnić niezbędne materiały (notatnik, długopis, podręcznik) oraz co najmniej zimne i ciepłe napoje. W trosce o jakość szkolenia maksymalna liczba kursantów nie może przekraczać 50 osób. Należy przeprowadzić również ewaluację szkolenia. Szkolenie kończy się egzaminem wewnętrznym składającym się z pisemnego testu wiedzy i sprawdzianu umiejętności praktycznych (dopuszcza się częściowe sprawdzanie wiedzy w ramach szkolenia, jako formy egzaminu wewnętrznego). Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia wydawane jest na czas nieokreślony i uprawnia do wykonywania zadań w charakterze członka służby porządkowej lub służby informacyjnej na wszystkich imprezach masowych, niezależnie od ich rodzaju czy miejsca organizacji. Wzór takiego dokumentu zawarty został w Załączniku 4.

Tematy szkolenia dla członków służby porządkowej oraz służby informacyjnej

Temat I. **Bezpieczeństwo imprez masowych, zasady ogólne** – czas szkolenia: 2 godz.

Zagadnienia:

1. Zabezpieczenie imprezy masowej
2. Przepisy dotyczące bezpieczeństwa imprez masowych
3. Rola i obowiązki organizatora imprezy masowej
4. Rodzaje zagrożeń
5. Odpowiedzialność organizatora imprezy masowej
6. Odpowiedzialność członka służby informacyjnej i członka służby porządkowej

Temat II. **Misja służb organizatora imprezy masowej** – czas szkolenia: 2 godz.

Zagadnienia:

1. Obsługa członków imprezy masowej
2. Misja członków służby porządkowej
3. Misja członków służby informacyjnej
4. Reakcja na potrzeby osób uczestniczących w imprezie masowej
5. Opieka nad niepełnosprawnym uczestnikiem imprezy masowej
6. Ubiór i wyposażenie

Temat III. **Zagadnienia prawne – część I** – czas szkolenia: 2 godz.

Zagadnienia:

1. Definicja przestępstwa i wykroczenia
2. Ogólna charakterystyka okoliczności wyłączających odpowiedzialność karną
3. Instytucja obrony koniecznej i stanu wyższej konieczności
4. Przestępstwa przeciwko życiu, zdrowiu, wolności, wiarygodności dokumentów i mieniu
5. Przestępstwa przeciwko czci i nietykalności cielesnej
6. Wykroczenia przeciwko mieniu i porządkowi publicznemu
7. Ogólne zasady zabezpieczania materiału dowodowego na potrzeby postępowania procesowego

Temat IV. **Zagadnienia prawne – część II** – czas szkolenia: 2 godz.

Zagadnienia:

1. Przepisy karne w ustawie z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych
2. Rozpoznawanie symboli zabronionych, które w szczególności nawołują do nienawiści na tle różnic narodowościowych, etnicznych, rasowych, wyznaniowych albo ze względu na płeć

Temat V. **Zasady wykonywania zadań członka służby porządkowej** – czas szkolenia: 1 godz.

Zagadnienia:

1. Zasady organizacji i działania służb porządkowych podczas imprez masowych
2. Uprawnienia członków służby porządkowej
3. Obowiązki członków służby porządkowej

Temat VI. **Zasady wykonywania zadań członka służby informacyjnej** – czas szkolenia: 1 godz.

Zagadnienia:

1. Zasady organizacji i działania służby informacyjnej podczas imprezy masowej
2. Uprawnienia członków służby informacyjnej
3. Obowiązki członków służby informacyjnej

Temat VII. **Zadania służb organizatora imprezy masowej** – czas szkolenia: 3 godz.

Zagadnienia:

1. Cel zabezpieczenia imprezy masowej
2. Zasady realizacji zadań członka służby porządkowej i służby informacyjnej w związku z:
 - a) kontrolą osób uczestniczących w imprezie masowej
 - b) kontrolą przestrzegania regulaminu imprezy masowej i regulaminu obiektu (terenu)
 - c) kontrolą przestrzegania przepisów przeciwpożarowych na terenie, na którym odbywa się impreza masowa
 - d) ujęciem sprawcy przestępstwa lub wykroczenia
 - e) legitymowaniem, przeglądaniem zawartości bagażu lub odzieży osób uczestniczących w imprezie masowej
 - f) usunięciem osoby uczestniczącej w imprezie masowej z miejsca przeprowadzania imprezy masowej,
 - g) dokumentowaniem podejmowanych czynności
3. Współpraca z Policją oraz innymi uprawnionymi podmiotami w trakcie działań służących zapewnieniu porządku podczas imprezy masowej
4. Warunki łączności pomiędzy podmiotami biorącymi udział w zabezpieczeniu imprezy masowej

Temat VIII. **Wybrane elementy z zakresu psychologii i socjologii** – czas szkolenia: 2 godz.

Zagadnienia:

1. Techniki komunikacyjne
2. Psychologia tłumu
3. Przeciwdziałanie zachowaniom agresywnym
4. Metody reagowania na konflikty
5. Zajęcia praktyczne z zakresu zastosowania technik komunikacyjnych w sytuacjach typowych dla imprezy masowej

Temat IX. **Ochrona przeciwpożarowa imprez masowych** – czas szkolenia: 2 godz.

Zagadnienia:

1. Ochrona przeciwpożarowa imprez masowych
2. Postępowanie w przypadku powstania pożaru lub innego miejscowego zagrożenia:
3. Rodzaje pożarów
4. Rodzaje sprzętu gaśniczego
5. Rodzaje urządzeń służących ochronie przeciwpożarowej
6. Obsługa sprzętu i urządzeń służących ochronie przeciwpożarowej
7. Systemy przeciwpożarowe w obiektach
8. Zasady ewakuacji uczestników imprez masowych z obiektów (stadionów, hal sportowych i innych obiektów umożliwiających przeprowadzenie imprezy masowej)

Temat X. **Techniki interwencyjne** – czas szkolenia: 1 godz.

Zagadnienia:

1. Techniki przeglądania zawartości bagażu i odzieży osób uczestniczących w imprezie masowej

Temat XI. **Ćwiczenia praktyczne** – czas szkolenia: 2 godz.

Zagadnienia:

1. Elementy wyposażenia obiektu w zakresie bezpieczeństwa
2. Odprawa (instruktaż) przed imprezą
3. Specyfika zapewnienia porządku podczas masowej imprezy sportowej, w tym meczu piłki nożnej
4. Specyfika zapewnienia porządku podczas imprezy masowej artystyczno-rozrywkowej
5. Ćwiczenia praktyczne w czasie imprezy masowej
6. Odprawa (instruktaż) po imprezie

Temat XII. **Zasady udzielania pierwszej pomocy** – czas szkolenia: 2 godz.

Zagadnienia:

1. Zagadnienia ogólne
2. Procedura postępowania w sytuacji wypadku
3. Zasady udzielania pierwszej pomocy w przypadkach zranień, krwawień tętniczych i żylnych, złamań kości, oparzeń, omdleń, opatrywanie ran, unieruchamianie kończyn, wykonywanie sztucznego oddychania i pośredniego masażu serca, inne wypadki
4. Praktyczne opatrywanie ran, unieruchamianie kończyn, wykonywanie sztucznego oddychania i pośredniego masażu serca

Temat XIII. **Ewakuacja osób uczestniczących w imprezie masowej** – czas szkolenia: 2 godz.

Zagadnienia:

1. Plan awaryjny i plan ewakuacji
2. Znaczenie planu awaryjnego i planu ewakuacji
3. System znaków informacyjnych i ewakuacyjnych
4. Zasady bezpiecznej ewakuacji z obiektów (stadionów, hal sportowych i widowiskowych)
5. Drogi ewakuacyjne
6. Zachowanie tłumu w sytuacji kryzysowej
7. Drogi dostępu
8. Kontrola przepływu tłumu
9. Zasada aktywnego działania członków służb organizatora imprezy masowej

Źródło: Załącznik nr 2 do Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 sierpnia 2011 r. w sprawie wymogów, jakie powinni spełniać kierownik do spraw bezpieczeństwa, służby porządkowe i służby informacyjne (Dz.U. z 2011 r., nr 183, poz. 1087 – z późn. zm.).

W tym miejscu wypada również wspomnieć o projekcie szkoleniowym realizowanym od 2011 roku przez Polski Związek Piłki Nożnej *Stewarding – Najwyższa Jakość Organizacji Imprez*. Zainicjowany w związku z przyznaniem polskiej kandydaturze organizacji Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej UEFA EURO 2012™ dokonał znaczących zmian w podejściu i sposobie zapewnienia bezpieczeństwa imprez masowych. Najbardziej widoczną zmianą jest przeniesienie ciężaru z zabezpieczenia imprez masowych w sposób wręcz militarny, w kierunku większej troski o najwyższy poziom obsługi i opieki nad uczestnikami. Przygotowany przez Polski Związek Piłki Nożnej pakiet szkoleniowy składa się z ośmiu modułów, gdzie realizacja każdego zajmuje od trzech do czterech godzin:

- Moduł 1: Steward – istota pracy, Część A
- Moduł 2: Steward – istota pracy, Część B
- Moduł 3: Obsługa uczestnika imprezy masowej (kibica) – komunikacja, zarządzanie i psychologia tłumu

- Moduł 4: Pierwsza pomoc
- Moduł 5: Bezpieczeństwo pożarowe
- Moduł 6: Praca stewarda na obiekcie
- Moduł 7: Obsługa imprezy
- Moduł 8: Sytuacje kryzysowe i ewakuacja

Nadrzędny cel projektu, jakim było zapewnienie sprawnej, profesjonalnej i przyjaznej obsługi uczestników imprez masowych, w opinii chyba wszystkich osób został osiągnięty.

Z oczywistych względów szkolenia podstawowe powinny być uzupełnione przez szkolenia specjalistyczne i doskonalące. Zakres tematyczny obejmuje między innymi następujące zagadnienia: użycie i wykorzystanie środków przymusu bezpośredniego, sprawdzenie pirotechniczne, pierwsza pomoc medyczna, obsługa urządzeń technicznych (kołowrotów, czytników biletów, ręcznych wykrywaczy metali), prowadzenie korespondencji radiowej, prowadzenie nadzoru wizyjnego, odmienności kulturowe, opieka nad osobami niepełnosprawnymi, uczestnictwo osób nieletnich, obsługa gości specjalnych czy realizowanie procedur awaryjnych. Nie mniej ważne, w szczególności w przypadku kierowniczej kadry, są szkolenia z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, asertywności, negocjacji, umiejętności radzenia sobie ze stresem oraz komunikacji interpersonalnej. Szkolenia doskonalące warto przeprowadzać również przed najważniejszymi wydarzeniami, a także w przypadku zmian w przepisach prawa lub obowiązujących procedurach. Formą szkolenia jest również odprawa przeprowadzana przez kierownictwo przed i po każdej imprezie masowej. Efektywne zarządzanie kompetencjami członków służby porządkowej i służby informacyjnej możliwe jest jedynie poprzez zbudowanie elektronicznej bazy danych, która oprócz podstawowych informacji o osobach, gromadzić będzie również szereg danych dotyczących posiadanych kwalifikacji, uprawnień, doświadczenia, a także oceny pracownicze oraz proponowane ścieżki rozwoju. Na końcu książki zamieszczona została fotografia przedstawiająca szkolenie służby porządkowej i służby informacyjnej przed UEFA EURO 2012TM (fot. 3).

3.1.4. Zatrudnienie i warunki pracy

Z kilkuletniego doświadczenia autorów jasno wynika, że standard oraz jakość pracy zatrudnianego personelu wynika w dużym procencie od ich wcześniejszego bardzo dobrego merytorycznego oraz praktycznego przygotowania, odpowiedniego zmotywowania, odpowiedniego/ludzkiego traktowania (np. zapewnienie posiłków, napojów zimnych czy też gorących w zależności od pory roku oraz występujących temperatur) i chyba najważniejsze od godnego wynagrodzenia (wskazane stworzenie czytelny systemu motywacyjnego) – nie tylko karzemy, lecz przede

wszystkim nagradzamy za dobrą pracę. **Wszystkie opisane powyżej przykłady dobrych praktyk odnośnie do ludzkiego traktowania mogą mieć bardzo duży wpływ na pracę personelu w dniu imprezy, ale również na chęć uczestnictwa w różnych warsztatach podnoszących poziom wykształcenia czy też chęć samodzielnego zdobywania nowych umiejętności.** Członkowie służby porządkowej i służby informacyjnej mają ważne i nierzadko uciążliwe obowiązki. Ich wynagrodzenie powinno je odzwierciedlać. Wskazane jest opracowanie drabinki zarobków/gradacji (w zależności od przypisanej funkcji, doświadczenia czy też odpowiedzialności/uciążliwości na powierzonym stanowisku pracy). Przy takich uregulowaniach, właściwym podejściu, kierownik ds. bezpieczeństwa może być pewny, że otrzyma pracowników spełniających pokładane oczekiwania i przejawiających zaangażowanie na bardzo wysokim poziomie.

W tym kontekście należy również pamiętać o tym, że osoby pracujące podczas zabezpieczenia imprezy masowej bywają najczęściej zatrudniani tylko na kilka/kilkanaście godzin, ale mimo to powinni oni stanowić integralną część zespołu zarządzającego bezpieczeństwem.

Członkowie służb porządkowej i informacyjnej muszą zostać poinformowani o swoim statusie, o tym, jak są ważnym elementem zespołu, oraz o tym, że postawa każdego z nich może wpłynąć na odbiór i ocenę imprezy przez uczestników imprezy/klientów.

Fakt, że praca tychże osób jest zajęciem dodatkowym i tymczasowym oznacza między innymi, że problemem staje się często duża rotacja pracowników, co oczywiście nie sprzyja poprawie standardów obsługi widzów. Co więcej, w obszarze bezpieczeństwa wysoka fluktuacja jest zjawiskiem szczególnie niekorzystnym, stojącym w sprzeczności z potrzebą utrzymania pracowników oraz wytworzenia w nich silnego poczucia odpowiedzialności za swoje miejsce pracy. Zmiany personelu wynikać mogą również z niesprostania wymaganiom stawianym przez zleceniodawcę, jak również być następstwem niesatysfakcjonujących warunków pracy. W przypadku osób występujących w charakterze członka służby porządkowej lub służby informacyjnej dużą grupę stanowią natomiast stali pracownicy ochrony osób i mienia. Co więcej, pierwotnie zabezpieczenie imprez masowych spoczywało niemal wyłącznie na tych osobach. W ostatnich latach, w szczególności wraz z rozpoczęciem przygotowań do organizacji Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej UEFA EURO 2012TM, coraz częściej kandydatów na członków służby informacyjnej rekrutuje się również spośród zupełnie odmiennych dziedzin i obszarów. Tym sposobem wiele osób posiada bogate doświadczenie w obsłudze klienta, sprzedaży, telemarketingu, a także opiece nad dziećmi, osobami starszymi i nie-

pełnosprawnymi. Cennymi kandydatami są także studenci i absolwenci szeroko rozumianych kierunków medycznych, turystyki, wychowania fizycznego, zarządzania, bezpieczeństwa wewnętrznego i narodowego, filologii, psychologii, pedagogiki czy socjologii. Zdaniem autorów takie rozwiązanie sprawdziło się w praktyce i obok poprawy jakości obsługi gości pozwoliło transferować szeroki zasób wiedzy i doświadczenia.

Z uwagi na dorywczy charakter pracy członków służby porządkowej i służby informacyjnej najczęstszą formą związania się „pracodawcy” i „pracobiorcy” jest zawarcie umowy-zlecenia. Należy w tym miejscu podkreślić, że umowa-zlecenie, jako jeden z rodzajów umów cywilnoprawnych, nie jest stosunkiem pracy i tym samym nie podlega przepisom Kodeksu pracy⁴⁰. W praktyce oznacza to, że umowa-zlecenie zawierana jest na bardziej swobodnych zasadach i tym samym jej stronami mogą być dowolne podmioty cywilnoprawne. Jedna strona (zleceniodawca) zleca drugiej (zleceniobiorcy) wykonanie określonych czynności, która ta zobowiązuje się wykonać. Jej stronami mogą być zatem zarówno osoby fizyczne, jak i osoby prawne. Należy również pamiętać, że zawarcie umowy-zlecenia zamiast umowy o pracę, kiedy faktycznie występuje świadczenie pracy, jest wykroczeniem przeciwko prawom pracownika i podlega grzywnie. Umowa-zlecenie może być zawarta w dowolnej formie i dowolny sposób (zalecana jest jednak forma pisemna). Ważne jednak, by w treści umowy dość precyzyjnie określić przedmiot i zakres zlecenia. Jeżeli nie postanowiono inaczej wynagrodzenie zleceniobiorcy przysługuje dopiero po wykonaniu zlecenia. W zakresie wykonywanych czynności zleceniobiorca posiada pełnomocnictwo do reprezentowania zleceniodawcy. Oznacza to w praktyce, że pracownicy służby porządkowej i służby informacyjnej działają na rzecz i w imieniu swojego zleceniodawcy. Najczęściej jest nim bezpośrednio odpowiednia agencja ochrony, co nie wyłącza możliwości wykonywania zadań i realizowania uprawnień przyznanych organizatorowi imprezy masowej przez obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.

W dyskusjach o umowach cywilnoprawnych wskazuje się przede wszystkim na zalety, jakie „pracodawca” osiąga z zastosowania tejże formy współpracy (niższe koszty pracy, mniejsze obowiązki względem zleceniodawcy niż pracownika, łatwiejsza możliwość rozwiązania współpracy). Jednocześnie zapomina się o występujących w tym przypadku wadach. W tym miejscu warto chociażby wspomnieć o potrzebie szczegółowego uregulowania praw i obowiązków każdej ze stron, które jakkolwiek unormowane zostały w kodeksie i regulaminach pracy, to jednak z uwagi na rodzaj nawiązywanej współpracy w przypadku umowy-zlecenia nie obowiązują. Z punktu widzenia zleceniodawcy istotne może być przede wszystkim określenie zasad nadzoru i kontroli poprawności wykonywania zlecenia, zakres obowiązków

⁴⁰ Patrz Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz.U. z 2014 r., poz. 1502 – tekst jednolity).

oraz sposób realizowania zadań, zobowiązanie do zachowania w tajemnicy informacji prawnie chronionych lub stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, a także odpowiedzialność zleceniobiorcy za powierzone mienie oraz szkody wyrządzone zleceniodawcy. W przypadku umów-zleceń problematyczne może być również słabsze przywiązanie pracowników do instytucji oraz mniejsze poczucie odpowiedzialności za ogólny efekt końcowy. W tym kontekście znamieną jest treść orzeczenia wyroku Sądu Apelacyjnego w Poznaniu, którego jedna z sentencji stanowi, iż: „...umowa-zlecenie jest umową starannego działania a nie rezultatu. Oznacza to, że już samo dążenie do wykonania zlecenia stanowi realizację umowy. Przyjmujący zlecenie jest obowiązany do dołożenia najwyższej staranności przy realizacji umowy. Nie ponosi jednak ujemnych konsekwencji, jeżeli nie osiągnie skutku określonego umową”⁴¹. Umowa-zlecenie jest umową starannego działania, a nie umową rezultatu, jak to jest w przypadku umowy o dzieło. Niekiedy niekorzystna z punktu widzenia zleceniodawcy będzie zapewne możliwość wypowiedzenia umowy w dowolnym momencie przez zleceniobiorcę. Ogólna zasada głosi bowiem, że jeżeli nie postanowiono inaczej, umowa-zlecenie może zostać wypowiedziana w dowolnym momencie i to ze skutkiem natychmiastowym. Z uwagi na zróżnicowanie zadań realizowanych przez poszczególnych pracowników i wynikające z tego różnice kompetencji niezbędnym etapem budowania systemu wynagradzania powinno być wartościowanie stanowisk pracy. Równie ważne jest skonstruowanie odpowiedniego systemu motywacyjnego oraz promowanie pośród społeczności lokalnej możliwości pracy w charakterze członka służby porządkowej i służby informacyjnej⁴².

Zapewnienie dobrego środowiska pracy wszystkim podległym pracownikom powinno być w interesie tak organizatora wydarzenia, jak również podmiotu bezpośrednio zatrudniającego personel. Wszyscy członkowie służby porządkowej i służby informacyjnej powinni rozumieć swoją rolę i znaczenie realizowanych przez siebie zadań w kontekście organizacji i celów całego przedsięwzięcia. Jednocześnie niezmiernie ważne jest poczucie odpowiedzialności pracowników za efekty realizowanych zadań oraz zaspokojenie odczuwanej przez każdą jednostkę potrzeby sprawczości. W praktyce bowiem czynniki te bywają kluczowe w procesie integrowania i motywowania zespołu. Z jednej strony warunki zatrudnienia kształtowane są przez obowiązujące przepisy prawa, z drugiej natomiast najwięcej zależy od kultury organizacyjnej oraz standardów pracy przyjętych przez organizatora imprezy. Zdaniem autorów zakres świadczeń oferowanych członkom służby porządkowej i służby informacyjnej, poza wspomnianą

⁴¹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 27 września 2012 r., sygn. akt III Aua447/12.

⁴² Jako przykład działań promocyjnych warto wskazać materiał wideo przygotowany przez Polski Związek Piłki Nożnej zatytułowany *Stewarding – Praca, Przygoda, Pasja!* https://www.youtube.com/watch?v=lcliu9w8UsY&feature=youtuve_gdata [19.03.2015].

i scharakteryzowaną już umową cywilnoprawną, powinien obejmować następujące pozycje: pakiet szkoleń podstawowych, specjalistycznych i doskonalących (zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i najlepszymi praktykami), certyfikat potwierdzający nabyte kompetencje i zdobyte kwalifikacje, identyfikator określający przede wszystkim funkcję i zakres uprawnień, wybrane elementy ubioru (kamizelka, koszulka, czapka), wyżywienie w dniu pracy (nielimitowane w zależności od warunków atmosferycznych zimne lub ciepłe napoje, paczka żywnościowa lub ciepły posiłek), zaplecze socjalne (szatnia i pomieszczenie służbowe), a także zestaw informacji i narzędzi pracy niezbędnych do prawidłowego wykonania powierzonych pracownikowi zadań. Wszystkie osobiste rzeczy po przyjeździe do pracy powinny zostać pozostawione w szatni, zaś odpoczynek podczas przerw i spożywanie posiłków musi odbywać się w dedykowanym pomieszczeniu służbowym. Fotografia 4 przedstawia wspólne ćwiczenia służb organizatora oraz Policji.

3.1.5. Wygląd i zachowanie

Wygląd i zachowanie pracowników służby porządkowej oraz służby informacyjnej świadczy o profesjonalizmie organizatora imprezy masowej oraz przyjętych przez niego standardach obsługi klientów. Z obowiązujących przepisów prawa wynika jedynie, że obowiązkiem organizatora jest zapewnienie jednolitego i umożliwiającego łatwą identyfikację ubioru opatrzonego na plecach odblaskowym napisem odpowiednio SŁUŻBA PORZĄDKOWA lub SŁUŻBA INFORMACYJNA⁴³. Warto podkreślić, że pomimo częstego nierespektowania i niewykonania wskazanego wymogu, jest on niezwykle istotny tak z punktu widzenia realizacji uprawnień przysługujących członkom poszczególnych służb, jak również ewentualnego postępowania karnego. Wątpliwa bowiem, z punktu widzenia treści i doktryny prawa, będzie przykładowo realizacja uprawnienia do przeglądania odzieży i bagażu czy stosowania środków przymusu bezpośredniego przez osobę, której ubiór i identyfikacja w żaden sposób nie wskazują na posiadanie takich uprawnień. Problematyczne może być również udowodnienie winy uczestnikowi wydarzenia, który nie zastosował się do polecenia porządkowego wydanego przez nieodpowiednio ubranego pracownika. **Na ważność zapewnienia pracownikom ubioru zgodnego z przepisami rozporządzenia wskazywano także przy okazji licznych wyroków sądowych.** Wymóg ten realizowany jest zazwyczaj poprzez zapewnienie podległemu personelowi odpowiednich kamizelek lub koszulek pozwalających odróżnić pracowników poszczególnych służb. Najczęściej stosowanym podziałem jest również przydzielenie odpowiednich kolorów – pomarańczowego służbie

⁴³ Patrz § 4 ust. 3 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 sierpnia 2011 r. w sprawie wymogów, jakie powinni spełniać kierownik do spraw bezpieczeństwa, służby porządkowe i służby informacyjne.

porządkowej, żółtego służbie informacyjnej. Z doświadczenia wynika jednak, że wzorem rozwiązań stosowanych podczas meczów piłkarskich, wydawane kamizelki lub koszulki powinny zostać tak ponumerowane, by w przypadku różnego rodzaju sytuacji konfliktowych i konieczności wyjaśnienia spornych kwestii możliwe było zidentyfikowanie pracowników biorących udział w konkretnym zdarzeniu. Z tego też względu zaleca się, aby napisy SŁUŻBA PORZĄDKOWA i SŁUŻBA INFORMACYJNA były odpowiednio dużych rozmiarów i znajdowały się po obu stronach ubioru (kamizelki/koszulki). Na fotografii 5 zostały przedstawione przykładowe wzory kamizelek identyfikacyjnych.

W każdym razie doświadczenie wyniesione z wielu imprez masowych pokazuje, że widzowie/klienci reagują przyjaźnie w stosunku do przedstawicieli organizatora, których można łatwo zidentyfikować. Jest również istotne, aby członkowie służby porządkowej i służby informacyjnej mogli być łatwo zidentyfikowani przez inne osoby uczestniczące w zabezpieczeniu wydarzenia (kierownik ds. bezpieczeństwa, osoby pracujące na CCTV, kierownik służb porządkowych i informacyjnych, wolontariusze, ratownicy medyczni). **Kamizelki w wyraźny sposób powinny informować o pełnionej funkcji, np.: kierownik ds. bezpieczeństwa, szef służb porządkowych, szef służb informacyjnych, koordynator medyczny, kierownik odcinka**. Osoby pracujące w strefach VIP (wymagany stój to ciemny garnitur lub garsonka dla kobiet) przydzieloną kamizelkę posiadają przy sobie i w razie sytuacji kryzysowych (np. ewakuacja) niezwłocznie ją ubierają. W podobny sposób postępują osoby znajdujące się na stanowisku dowodzenia (kierownik ds. bezpieczeństwa, szef służb porządkowych, szef służb informacyjnych, koordynator medyczny).

Niezależnie jednak od wskazanego wymogu prawnego ubiór pracownika służby porządkowej i służby informacyjnej powinien spełniać również wiele nieformalnych, przyjętych zwyczajowo i odpowiadających dobrym praktykom, wymagań. **Jako najważniejsze należy wskazać, by komunikował on otwartość i pozytywne nastawienie personelu do widzów. Ważne jest również, aby pracownicy służby porządkowej i służby informacyjnej byli łatwo rozpoznawalni i odróżniali się od pozostałych służb uczestniczących w zabezpieczeniu imprezy (Policja, straż pożarna, służby medyczne)**. Jest to szczególnie ważne w naszym społeczeństwie, gdzie nadal wielu osobom umundurowanie kojarzy się wyłącznie z państwowym aparatem przymusu, co niemalże automatycznie wywołuje uprzedzenia lub nawet wrogość. Wszyscy przedstawiciele organizatora imprezy powinni budzić zaufanie i poczucie bezpieczeństwa. Wypracowany w ostatnich latach przykładowy model ubioru pracownika służby porządkowej i służby informacyjnej obejmuje czarne półbuty, czarne spodnie i białą koszulę. Wzory ubioru pracowników służby porządkowej i służby informacyjnej przedstawia fotografia 6.

Z oczywistych względów wyższy standard ubioru może obowiązywać w strefach zajmowanych przez gości specjalnych oraz podczas najbardziej prestiżowych

wydarzeń. Wówczas przypomina on strój formalny: koszula bawełniana z długim rękawem, marynarka, spodnie w kant, pasek skórzany, bezpieczny krawat (zapięany na rzepy), buty skórzane (trzewiki lub półbuty), zaś w razie niekorzystnych warunków atmosferycznych strój formalny składać się będzie dodatkowo z ocieplanej kurtki przeciwdeszczowej, rękawiczek, szalika oraz czapki. Zestaw dla pań obejmuje bluzkę koszulową z kołnierzykiem, żakiet, spodnie w kant oraz płaskie buty zakrywające palce i piętę. Makijaż powinien być stonowany i naturalny, zaś biżuteria skromna i delikatna. Odpowiedniemu ubiorowi towarzyszyć powinna wysoka higiena osobista.

Zachowanie pracowników służby porządkowej i służby informacyjnej powinno potwierdzać najwyższy profesjonalizm. Należy pamiętać, że zazwyczaj są oni pierwszymi i ostatnimi osobami spotykanymi przez uczestników imprezy masowej. Co więcej, z większością z nich nawiązują krótkie, lecz niezmiernie istotne relacje. Poprzez swoje zachowanie mogą skutecznie przeciwdziałać konfliktom lub takowe powodować. Ogromne znaczenie będzie tutaj odgrywać znajomość i umiejętność wykorzystania wiedzy z zakresu komunikacji interpersonalnej. W psychologii funkcjonują różne teorie dotyczące zależności komunikacji werbalnej i niewerbalnej w kontekście różnych sytuacji i zachowań. Najpopularniejsza z nich, której twórcą jest Albert Mehrabian – emerytowany już profesor Uniwersytetu Kalifornijskiego, określana jest regułą 7% – 38% – 55%, gdzie uznaje się, że 7% wszystkich informacji podczas rozmowy dociera do odbiorcy komunikatu poprzez słowa, w 38% składową komunikacji jest brzmienie głosu, natomiast aż 55% komunikatu przekazywanych jest poprzez komunikację niewerbalną (mowę ciała). Wskazana problematyka jest jednym z najważniejszych zagadnień podejmowanych w ramach szkolenia podstawowego członków służby porządkowej i służby informacyjnej. Wszystkim pracownikom doskonale powinny być znane zasady i sposoby postępowania w najbardziej typowych i przewidywalnych sytuacjach. Wszystko ukierunkowane na jak najszybsze rozwiązanie problemu i zażegnanie sytuacji konfliktowej. **Członkowie służby porządkowej i służby informacyjnej powinni cechować się otwartością i posiadać umiejętność szybkiego nawiązywania kontaktów. Niezwykle ważną cechą jest również umiejętność pracy zespołowej oraz odporność na stres. Wysoka kultura osobista, samodyscyplina oraz zaangażowanie to przymioty wymagane bezwarunkowo.** Za niedopuszczalne należy uznać wszelkie zachowania mogące negatywnie wpłynąć na wizerunek organizatora oraz stojące w sprzeczności z pełnioną przez osobę funkcją. Negatywnym przykładem z całą pewnością będzie między innymi oglądanie widowiska, uporczywe korzystanie z telefonów komórkowych, słuchanie muzyki, prowadzenie zbyt długich rozmów, fotografowanie lub filmowanie wydarzenia, spoufalanie się z uczestnikami, trzymanie rąk w kieszeni, opieranie się, siedzenie, palenie papierosów czy spożywanie posiłków w innych miej-

scach niż do tego przygotowane. Członkowie służby porządkowej i służby informacyjnej przez cały czas trwania imprezy masowej/zabezpieczenia zobowiązani są przestrzegać postanowień niniejszego kodeksu postępowania:

- 1) powinni być grzeczni, uprzejmi, uśmiechnięci oraz pomocni dla wszystkich uczestników imprezy/klientów, bez względu na ich sympatie;
- 2) powinni być ubrani elegancko, wyglądać schludnie i czysto. Zabronione jest, by podczas pracy byli ubrani w sposób prowokujący lub obraźliwy;
- 3) powinni koncentrować się na swoich zadaniach oraz obowiązkach. Nie są zatrudnieni, aby oglądać imprezę;
- 4) zabronione jest, by wyrażali radość lub demonstrowali skrajne reakcje podczas imprezy, spożywali posiłki lub palili papierosy w zasięgu wzroku publiczności/klientów, spożywali alkohol przed lub w trakcie zabezpieczenia danej imprezy, używali nieprzyzwoitego, obraźliwego języka czy też gestów.

Zachowanie członków służby porządkowej i służby informacyjnej powinno być przedmiotem stałego nadzoru ze strony przełożonych i w razie potrzeby omawiane w trakcie szkoleń i odpraw służbowych.

3.1.6. Wyposażenie

Zakres wyposażenia przydzielonego członkom służby porządkowej i służby informacyjnej powinien wynikać z przeprowadzonej dla każdego wydarzenia analizy ryzyka oraz być dostosowany do stanowiska i miejsca pracy. W myśl obowiązujących przepisów prawa obligatoryjne wyposażenie stanowią jedynie wydany przez organizatora identyfikator oraz jednolity i umożliwiający łatwą identyfikację ubiór opatrzone na plecach odbłaskowym napisem: odpowiednio SŁUŻBA PORZĄDKOWA lub SŁUŻBA INFORMACYJNA. Identyfikator powinien zawierać co najmniej nazwę wystawcy, numer identyfikacyjny i wizerunek twarzy, termin ważności, pieczęć i podpis wystawcy⁴⁴. Wydanie identyfikatora przez organizatora imprezy masowej upoważnia jego posiadacza do działania w imieniu i na rzecz organizatora. Wydającego nie należy jednak utożsamiać z podmiotem wystawiającym identyfikator, którym równie dobrze może być zarządca obiektu (terenu) lub zewnętrzna firma ochrony osób i mienia. Zamieszczenie pieczęci i podpisu wystawcy jest warunkiem formalnym i zarazem zabezpieczeniem identyfikatora przed podrobieniem. Nie wyłącza to oczywiście możliwości stosowania dodatkowych zabezpieczeń. Wskazanie terminu ważności uniemożliwia nieograniczone posługiwanie się identyfikatorem podczas kolejnych wydarzeń z udziałem tego samego wystawcy. Nie można bowiem wykluczyć sytuacji, kiedy dochodzi do zgubienia identyfikatora lub nie zostanie on

⁴⁴ Art. 21 ust. 2 Ustawy z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych.

zwrócony przez pracownika pomimo istnienia takiego obowiązku. Numer identyfikacyjny i wizerunek twarzy pozwala zidentyfikować jego prawowitego posiadacza i zapobiega posługiwaniu się identyfikatorem przez osoby nieuprawnione. Członek służby porządkowej i służby informacyjnej zobowiązany jest do noszenia identyfikatora w widocznym miejscu i okazywania go celem umożliwienia odczytania zawartych tam informacji. Zachowanie polegające na odwracaniu lub chowaniu identyfikatora należy uznać za niedopuszczalne. Wzór przykładowego identyfikatorów członków służby informacyjnej i porządkowej przedstawia fotografia 7 i 8.

Niniejsze elementy identyfikatora nie stanowią katalogu zamkniętego i mogą zostać uzupełnione o szereg dodatkowych informacji. Nie istnieją przeciwwskazania dla umieszczenia chociażby nazwy czy logotypów sponsorów imprezy. Zakres informacji widniejących na identyfikatorze nie może jednak pozostawać nieograniczony. Nie znajduje bowiem uzasadnienia, zarówno prawnego, jak i faktycznego, umieszczanie przykładowo jakichkolwiek personaliów. W praktyce jednak zdarza się, że w ten sposób upublicznia się imię i nazwisko członka służby porządkowej i służby informacyjnej, a czasem również jego numer PESEL⁴⁵. Jest to oczywiście jawne naruszenie przepisów dotyczących ochrony danych osobowych i co gorsza może narażać pracowników na dodatkowe niebezpieczeństwo. Warto w tym miejscu tylko przypomnieć, iż członkowie służby porządkowej i służby informacyjnej zobowiązani są do podania swojego imienia i nazwiska wyłącznie w ściśle określonych przypadkach, podczas korzystania z przysługujących im na mocy ustawy części uprawnień. W pozostałych przypadkach zidentyfikowanie pracownika umożliwia prowadzona przez organizatora imprezy ewidencja wydanych identyfikatorów. W ewidencji zawiera się następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko oraz numer PESEL członka służby pobierającego identyfikator lub serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość;
- 2) podpis członka służby pobierającego identyfikator, datę i godzinę pobrania;
- 3) numer zaświadczenia o ukończeniu przez członka służby przeszkolenia w zakresie zabezpieczania imprez masowych i dane identyfikujące wystawcę tego zaświadczenia⁴⁶.

W praktyce jednak wyposażenie członków służby porządkowej i służby informacyjnej stanowią następujące przedmioty i narzędzia:

- 1) środki łączności bezprzewodowej, sygnalizacji i alarmowania (łączność radiowa, telefonia komórkowa, piloty napadowe, gwizdki);
- 2) przenośne czytniki biletów, karty dostępu, komputery przenośne, tablety, aparaty fotograficzne, kamery;

⁴⁵ Powszechny Elektroniczny System Ewidencji Ludności.

⁴⁶ Art. 21 ust. 3 Ustawy z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych.

- 3) wytyczne kierowników, informator pracownika, instrukcja kontroli dostępu, harmonogram imprezy, regulamin imprezy masowej oraz regulamin obiektu; plan graficzny, wzory biletów, identyfikatorów, akredytacji, zaproszeń, notatnik, przybory do pisania, teczka biurowa;
- 4) koszulki, kamizelki, czapeczki, kurtki, płaszcze przeciwdeszczowe, czapki zimowe, rękawiczki;
- 5) niezbędne środki ochrony indywidualnej: rękawiczki nitrylowe, środki ochrony kończyn (obuwie ochronne, ochraniacze stóp, piszczeli, kolan, łokci, dłoni), hełmy, okulary ochronne, ochronniki słuchu (słuchawki ochronne, słuchawki ochronne komunikacyjne, zatyczki), kamizelki i tarcze ochronne;
- 6) podstawowy sprzęt ratowniczy: opatrunki indywidualne, podręczne apteczki pierwszej pomocy, defibrylatory AED;
- 7) podstawowy sprzęt przeciwpożarowy: gaśnice obiektowe, gaśnice przenośne (noszone w kaburach udowych), gaśnice przewoźne, koce gaśnicze, rękawice spawalnicze, chwytaki ogrodowe (pobieranie płonącej racy), wiadra z piaskiem oraz wodą;
- 8) urządzenia typu ALKOMETR, ręczne wykrywacze metali, lusterka pirotechniczne, latarki (szczególnie podczas koncertów), nakładki na latarki (kierowanie ruchem drogowym), lornetki;
- 9) przenośny sprzęt nagłaśniający: podręczne megafony, zestawy plecakowe, przewoźne zestawy rozgłoszeniowe (wbudowana syrena, funkcja nagrywania);
- 10) środki transportu (samochody osobowe i specjalistyczne, pojazdy elektryczne, quady, rowery, hulajnogi elektryczne);
- 11) pozostałe (składane siedziska, krzeselka, nożyce do cięcia metalu, prześcierała, etykiety depozytowe, taśmy sygnalizacyjne, opaski zakładane dzieciom na ręce, klikacze).

W zabezpieczaniu imprez masowych coraz częściej wykorzystywane są również bezzałogowe statki powietrzne zwane dronami. Działo się tak między innymi podczas Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej 2008 przeprowadzonych w Austrii i Szwajcarii oraz podczas XXX Letnich Igrzysk Olimpijskich 2012 w Londynie⁴⁷. Zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa w miastach, które posiadają lotniska, obowiązuje zakaz latania bezzałogowych statków powietrznych, chyba że uzyska się indywidualną zgodę Polskiej Agencji Żeglugi Powietrznej. Niemniej jednak w przeszłości miały już miejsce przypadki podejmowania przez Policję interwencji w stosunku do dronów latających w okolicach miejscach przeprowadzania imprezy masowej.

Jak zostało już wcześniej zasygnalizowane, uprawnionymi do użycia środków przymusu bezpośredniego są jedynie członkowie służb porządko-

⁴⁷ J. Niklas, A. Walkowiak, *Drony – nadzór z powietrza*, Fundacja Panoptykon, Warszawa 2014, s. 3–4.

wych. Obowiązujące przepisy prawa zezwalają na użycie siły fizycznej (w postaci technik transportowych i obrony), kajdanek (zakładanych na ręce) oraz ręcznych miotaczy substancji obojętniających (popularnie zwane ręcznymi miotaczami gazu). W praktyce jednak wyposażenie członków służby porządkowej w środki przymusu bezpośredniego okazuje się często niewystarczające (tylko środki defensywne) i co warto zauważyć jest uboższe względem środków przymusu bezpośredniego przysługujących na co dzień kwalifikowanym pracownikom ochrony.

Zakres przedmiotów i narzędzi stanowiących wyposażenie członków służby porządkowej i służby informacyjnej jest stosunkowo szeroki. W praktyce zatem powinno ono zostać indywidualnie dostosowane do potrzeb każdego pracownika determinowane przede wszystkim przez miejsce pracy i zajmowane stanowiska. **Wykorzystywane wyposażenie w ogromnym stopniu tworzy warunki pracy i w konsekwencji umożliwia realizowanie powierzonych zadań w sposób skuteczny i efektywny. Należy pamiętać, że podczas imprezy masowej funkcjonują różne odcinki mające odmienny charakter. Na każdy z nich przydzielony jest odpowiedni sprzęt.** W przypadku rozległego odcinka lub gdy zabezpieczanych jest jednocześnie kilka poziomów obiektu zestaw łączności powinien zostać przydzielony nie tylko kierownikowi odcinka, lecz jeżeli miejsce pracy i zakres realizowanych zadań tego wymaga, także wybranym pracownikom szeregowym. Zapewnienie sprawnej wymiany informacji pomiędzy osobami pracującymi w terenie a stanowiskiem dowodzenia jest jednym z tych elementów, które decydują częstokroć o powodzeniu całego przedsięwzięcia. Odcinki otrzymują dodatkowy sprzęt, który jest potrzebny do wykonania powierzonych zadań. W strefach przyciemnionego światła wydawane są latarki. Kierownicy pracujący na pierwszej linii kontaktu z gośćmi otrzymują megafony służące przekazywaniu ludziom informacji i kierowaniu tłumem. W miejscach, gdzie wymagane jest sprawdzenie biletu, pracownicy otrzymują ręczne skanery. Jeżeli miejscem imprezy jest stadion piłkarski, to odcinki linii kołowrotów posiadają karty odblokowujące kołowroty. Część z pracowników otrzymuje też lekkie przenośne zestawy gaśnicze, rękawice, chwytaki do usuwania rac lub innych niebezpiecznych przedmiotów. W miejscach o najwyższym zagrożeniu pożarowym rozstawiane są dodatkowe zestawy gaśnic. Fotografia 9 przedstawia zestaw do przechwytywania i gaszenia środków pirotechnicznych.

3.1.7. Uprawnienia, obowiązki, zadania

Zakres uprawnień i obowiązków pracowników służby porządkowej oraz służby informacyjnej reguluje ustawa z dnia 20 marca 2009 roku o bezpieczeństwie imprez masowych, zaś sposób ich realizacji został określony rozporządzeniem z dnia 30 sierpnia 2011 r. w sprawie wymogów, jakie powinni spełniać kierownik do spraw

bezpieczeństwa, służby porządkowe i służby informacyjne – tym samym, które reguluje tematykę i formę szkolenia podstawowego, wymagania oraz wyposażenie służby porządkowej i służby informacyjnej.

3.1.7.1. Uprawnienia

Uprawnienia przysługujące pracownikom służby porządkowej i służby informacyjnej co do zasady pokrywają się, obejmując: sprawdzanie i stwierdzanie uprawnień osób do uczestniczenia w imprezie masowej; legitymowanie osób w celu ustalenia ich tożsamości, przeglądanie zawartości bagaży i odzieży osób, wydawanie poleceń porządkowych oraz ujęcie, w celu niezwłocznego przekazania Policji. Wyjątek stanowi prawo użycia środków przymusu bezpośredniego, które przysługuje wyłącznie służbie porządkowej. Drobne różnice możemy natomiast dostrzec w sposobie realizacji podstawowych uprawnień. Znajomość niżej prezentowanych zagadnień jest o tyle ważna, iż przekroczenie uprawnień przez członka służby porządkowej lub służby informacyjnej zagrożone jest karą grzywny⁴⁸.

Sprawdzanie i stwierdzanie uprawnień osób do uczestniczenia w imprezie masowej jest pierwszym uprawnieniem i zarazem jednym z podstawowych zadań pracowników służby porządkowej i służby informacyjnej. Najczęściej jest to również pierwszy moment, w którym uczestnicy mają bezpośredni kontakt z przedstawicielem organizatora imprezy. Sprawdzanie uprawnień do uczestnictwa w imprezie masowej uwarunkowane jest potrzebami bezpieczeństwa. Z jednej strony zapobiega wpuszczeniu na teren obiektu (terenu) nadmiernej liczby osób, z drugiej natomiast ma na celu niedopuszczenie do uczestnictwa w imprezie osób do tego nieuprawnionych. Tym samym – sprawdzaniu i stwierdzaniu uprawnień do uczestnictwa w imprezie towarzyszy zazwyczaj legitymowanie osób. Oczywistym jest, że w przypadku imprez, na które wstęp jest „wolny”, najczęściej pomija się obie czynności. Pracownik służby porządkowej i służby informacyjnej dokonując sprawdzania i stwierdzania uprawnień osób do uczestnictwa w imprezie masowej, powinien postępować w następujący sposób:

- 1) sprawdzić, czy osoba posiada ważny bilet lub inny dokument uprawniający do przebywania na imprezie (zaproszenie, akredytacja, legitymacja, identyfikator, opaska na rękę itp.);
- 2) porównać okazany bilet lub inny dokument ze wzorem dostarczonym przez organizatora – celem sprawdzenia jego autentyczności;
- 3) porównać imię i nazwisko umieszczone na bilecie lub innym dokumencie uprawniającym do przebywania na imprezie z dokumentem potwierdzającym tożsamość posiadacza biletu (zazwyczaj realizowane w przypadku meczu piłki nożnej);

⁴⁸ Patrz art. 58 ust. 3 ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych.

- 4) sprawdzić czy dane osoby nie zostały umieszczone w rejestrze osób objętych zakazem wstępu na imprezę masową⁴⁹;
- 5) wezwać do opuszczenia imprezy masowej – w przypadku stwierdzenia braku uprawnień do uczestniczenia;
- 6) ująć, w celu niezwłocznego przekazania Policji – w przypadku stwierdzenia, iż bilet lub inny dokument uprawniający do przebywania na imprezie jest fałszywy.

Bardzo ważne jest, aby podczas sprawdzania uprawnień do przebywania na imprezie masowej bilet lub odpowiednio inny dokument przez cały czas znajdował się w zasięgu wzroku jego właściciela. W przypadkach, kiedy to możliwe, pracownik służby porządkowej lub służby informacyjnej w ogóle nie powinien brać ich do swoich rąk. Oddając dokument, należy uczynić to wyraźnie i poinformować o tym jego właściciela. W praktyce procedura sprawdzania i stwierdzania uprawnień osób do przebywania na imprezie masowej w coraz większej ilości przypadków odbywa się przy wykorzystaniu systemów kontroli dostępu i sprzedaży biletów. Wówczas podstawową rolę w tym zakresie odgrywają ręczne czytniki biletów lub czytniki na stałe zamontowane przy wejściach. Zasady działania systemów kontroli dostępu i sprzedaży biletów zostały szczegółowo przedstawione w części 3.2.5.2.

Legitymowanie osób w celu ustalenia ich tożsamości jest uprawnieniem ważnym, zarówno z punktu widzenia procedury sprawdzania i stwierdzania uprawnień osób do uczestniczenia w imprezie masowej, jak również w przypadku zaistnienia incydentów oraz innych sytuacji konfliktowych, w szczególności zaś w celu identyfikacji sprawców, ofiar oraz świadków zdarzeń. Prawidłowy sposób postępowania pracownika służby porządkowej i służby informacyjnej powinien wyglądać następująco:

1. Użyć zwrotu odpowiednio „służba porządkowa” lub „służba informacyjna”.
2. Okazać identyfikator w sposób umożliwiający odczytanie danych.
3. Podać podstawę prawną i przyczynę legitymowania.
4. Podać swoje imię i nazwisko – wyłącznie na żądanie osoby legitymowanej.
5. Ustalić tożsamość osoby legitymowanej na podstawie:
 - a) dowodu osobistego,
 - b) tymczasowego zaświadczenia tożsamości,
 - c) paszportu,
 - d) prawa jazdy,
 - e) legitymacji szkolnej lub studenckiej,

⁴⁹ W celu uzyskania informacji organizator imprezy masowej powinien skierować zapytanie do właściwego miejscowo komendanta powiatowego (rejonowego, miejskiego) Policji. Patrz rozdział 7 ustawy z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych oraz Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 2 marca 2010 r. w sprawie przekazywania informacji dotyczących bezpieczeństwa imprez masowych (Dz.U. z 2010 r. nr 54, poz. 329).

- f) dokumentu stwierdzającego tożsamość cudzoziemca,
 - g) innych dokumentów potwierdzających tożsamość, zaopatrzonych w wizerunek twarzy i adres zamieszkania osoby legitymowanej.
6. Sprawdzić autentyczność dokumentu.
 7. Stwierdzić zgodność danych umieszczonych na dokumencie z oświadczeniem osoby legitymowanej.
 8. Zażądać opuszczenia pojazdu, jeżeli osoby legitymowane znajdują się w pojeździe i żądanie takie uzasadnione jest względami bezpieczeństwa.

Zakres dokumentów, na podstawie których można potwierdzić tożsamość, jest dość szeroki. W praktyce do innych dokumentów potwierdzających tożsamość, zaopatrzonych w wizerunek twarzy i adres zamieszkania osoby legitymowanej, możemy zaliczyć również kartę rowerową, kartę wędkarską, kartę łowiectwa podwodnego i wiele podobnych. Trzeba jednak pamiętać, iż stare dowody „książeczkowe” straciły swoją ważność z dniem 31 marca 2008 roku i nie są podstawą do potwierdzenia tożsamości osoby legitymowanej. Zasady dotyczące sprawdzania dokumentów potwierdzających tożsamość powinny być takie same jak w przypadku dokumentów uprawniających do przebywania na imprezie masowej.

Przeglądanie zawartości bagaży i odzieży osób jest najważniejszym i zarazem chyba najbardziej wymagającym uprawnieniem. Z jednej strony zadaniem organizatora jest niedopuszczenie do wniesienia przez uczestników imprezy masowej przedmiotów zakazanych, w szczególności broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, materiałów wybuchowych, wyrobów pirotechnicznych, materiałów pożarowo niebezpiecznych, napojów alkoholowych, środków odurzających lub substancji psychotropowych. Z drugiej natomiast strony czynność przeglądania zawartości bagażu i odzieży nie jest możliwa bez ingerencji w podstawowe dobra osobiste. Z tego względu od pracowników służby porządkowej i służby informacyjnej wymaga się wysokiego profesjonalizmu oraz wykonania tejże czynności w sposób zapewniający poszanowanie godności ludzkiej:

1. Użyć zwrotu odpowiednio „służba porządkowa” lub „służba informacyjna”.
2. Okazać identyfikator w sposób umożliwiający odczytanie danych.
3. Podać podstawę prawną i przyczynę przeglądania zawartości bagażu lub odzieży.
4. Podać swoje imię i nazwisko – wyłącznie na żądanie osoby, wobec której dokonuje się przeglądania bagaży lub odzieży.
5. Zażądać opuszczenia pojazdu, jeżeli osoby, w stosunku do których zamierza się dokonać przejrzenia zawartości bagażu lub odzieży, znajdują się w pojeździe.
6. Wezwać uczestnika imprezy do okazania zawartości bagażu lub okazania odzieży.
7. Przejrzeć zawartość bagażu lub odzieży (odzież powinna być przeglądana przez pracownika tej samej płci).

8. W przypadku stwierdzenia w zawartości przeglądanych bagaży lub odzieży przedmiotów, których wnoszenie lub posiadanie jest niedozwolone zgodnie z regulaminem imprezy masowej lub regulaminem obiektu⁵⁰:
 - a) pracownik służby informacyjnej wzywa niezwłocznie pracownika służby porządkowej,
 - b) pracownik służby porządkowej odmawia wpuszczenia tej osoby na imprezę masową lub usuwa ją z miejsca przeprowadzania tej imprezy.
9. W przypadku stwierdzenia w zawartości przeglądanych bagaży lub odzieży przedmiotów, których wnoszenie lub posiadanie jest niedozwolone przez ustawę z dnia 20 marca 2009 r. o bezpieczeństwie imprez masowych, tj. broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, materiałów wybuchowych, wyrobów pirotechnicznych, materiałów pożarowo niebezpiecznych, napojów alkoholowych, środków odurzających lub substancji psychotropowych:
 - a) ująć osobę uczestniczącą w imprezie,
 - b) odebrać niedozwolone przedmioty,
 - c) przekazać osobę niezwłocznie Policji wraz z odebranymi przedmiotami.
10. Sporządzić notatkę służbową dokumentującą przypadki określone w punktach 8 i 9 (dotyczy służby porządkowej).

Przeglądanie odzieży osoby uczestniczącej w imprezie masowej powinno być dokonywane przez członka służby porządkowej lub członka służby informacyjnej tej samej płci co osoba kontrolowana. Z punktu widzenia poszanowania godności człowieka wymóg ten wydaje się oczywisty i nie wymaga szerszego komentarza. Autorzy pragną zwrócić jednak uwagę, iż w przypadku przeglądania bagaży, z uwagi na mniejszą ingerencję w podstawowe prawa i wolności uczestnika imprezy, czynność ta może być dokonywana przez dowolnego pracownika służby porządkowej lub służby informacyjnej. Przykładowo sprawdzenie zawartości damskiej torebki przez pracownika płci męskiej jest jak najbardziej dozwolone i nie narusza zasad współżycia społecznego.

Ze względów bezpieczeństwa pracownik służby porządkowej lub służby informacyjnej w żadnym przypadku nie powinien wkładać rąk do przeglądanych bagaży czy kieszeni odzieży. W razie potrzeby należy poprosić uczestnika imprezy o wyjęcie i okazanie wszystkich przedmiotów.

Organizator imprezy masowej wraz z kierownikiem do spraw bezpieczeństwa już na etapie planowania zabezpieczenia wydarzenia powinni określić, czy prze-

⁵⁰ Pracownicy służby porządkowej i służby informacyjnej postępują identycznie w stosunku do osób zachowujących się niezgodnie z regulaminem imprezy lub regulaminem obiektu (terenu).

glądanie zawartości bagaży i odzieży będzie dotyczyć wszystkich osób wchodzących na teren imprezy masowej czy może dokonywane będzie ono „wrywkowo”, np. wyłącznie wobec uczestników z dużym bagażem podręcznym. Jest to o tyle ważne, iż determinuje potrzebę zapewnienia odpowiedniej liczby pracowników służby porządkowej i służby informacyjnej, ilość potrzebnych wejść czy godzinę udostępnienia terenu (obiektu) dla uczestników imprezy. Literalne czytanie przepisów ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych wskazuje natomiast, iż przeglądanie bagaży i odzieży osób dozwolone jest jedynie w przypadku podejrzenia, że dane osoby wnoszą lub posiadają przedmioty niedozwolone. W praktyce jednak niezwykle ciężko jest określić kryteria, w oparciu o które następować będzie „kwalifikowanie” osób do sprawdzenia, nie narażając się jednocześnie na zarzuty o dyskryminację, np. ze względu na płeć czy wiek. **Z doświadczenia autorów jednoznacznie wynika, iż osobą świadomie wnoszącą niedozwolone przedmioty może być zarówno zagorzały kibic piłkarski, jak również niewinnie wyglądająca kobieta. Znane są również przypadki wnoszenia zabronionych przedmiotów między innymi przez osoby poruszające się o kulach lub na wózkach inwalidzkich, dziennikarzy, sportowców czy pracowników różnorodnych serwisów. Za niezwykle haniebne należy uznać natomiast przypadki wykorzystywania w tym celu małych dzieci.**

Zdaniem autorów, sposób dokonywania przeglądania bagaży i odzieży osób powinien być każdorazowo dostosowany do rodzaju imprezy, ilości i specyfiki uczestników, a także przewidywanych zagrożeń. Oczywistym zatem jest, iż istnieją przypadki, kiedy zasadnym jest sprawdzanie wszystkich osób wchodzących na teren imprezy, w tym dziennikarzy, przedstawicieli organizatora czy pracowników poszczególnych serwisów (także pracowników służby porządkowej i służby informacyjnej). Zazwyczaj nie należy jednak popadać w zbyt rygorystyczny i traktować wszystkich osób jak pospolitych przestępców. W zdecydowanej większości przypadków wydarzeniom nie towarzyszy jakieś nadzwyczajne zagrożenie naruszenia bezpieczeństwa i porządku publicznego. Coraz więcej imprez masowych kierowanych jest dla całych rodzin, dla których powinna ona się kojarzyć wyłącznie z rozrywką i dobrą zabawą. Wyczucie i elastyczność organizatora i podległych mu osób w kwestii przeglądania bagaży i odzieży osób jest niezwykle ważna dla utrzymania właściwej atmosfery wydarzenia. Ponadto należy mieć świadomość, iż podjęcie decyzji o kontrolowaniu wszystkich osób i to w sposób dość skrupulatny może doprowadzić do powstania kolejek i zbytniego stłoczenia osób oczekujących na wejście na teren imprezy. W takiej sytuacji nietrudno o zdenerwowanie uczestników i niepotrzebne konflikty. W skrajnych przypadkach zbyt gęste zagęszczenie tłumu może stanowić zagrożenie dla zdrowia, a nawet życia osób oczekujących przy wejściach. Uprawnienie członków służby porządkowej i służby informacyjnej do przeglądania odzieży i bagażu zakłada w swojej istocie pewną

powierzchność, ogólne zapoznanie się z zawartością bagażu i odzieży. Z tego też względu uczestnik imprezy masowej każdorazowo powinien być uprzednio wezwany do okazania zawartości bagażu i odzieży. Czynności tej nie należy zatem utożsamiać z przeszukaniem, nie można zatem sprawdzać samej osoby, np. włosów. Z czynności przeglądania bagażu i odzieży nie wpisuje się również wymaganego w innych przypadkach protokołu. Warto zwrócić uwagę, iż z obowiązujących przepisów prawa nie wynika wprost możliwość przeglądania zawartości samego pojazdu (np. skrytek, schowków)⁵¹.

Wydawanie poleceń porządkowych służy przede wszystkim utrzymaniu porządku podczas imprezy masowej oraz zapewnieniu bezpieczeństwa wszystkim jej uczestnikom. Pracownicy służby porządkowej oraz służby informacyjnej uprawnieni są do wydawania poleceń porządkowych osobom zakłócającym porządek publiczny lub zachowującym się niezgodnie z regulaminem imprezy masowej albo regulaminem obiektu (terenu). W przypadku niewykonania polecenia przez uczestnika imprezy wzywa się go do opuszczenia imprezy masowej. W tym przypadku pracownik służby porządkowej lub służby informacyjnej powinien postępować według następującego algorytmu:

1. Użyć zwrotu odpowiednio „służba porządkowa” lub „służba informacyjna”.
2. Okazać identyfikator w sposób umożliwiający odczytanie danych.
3. Podać podstawę prawną i przyczynę wezwania do opuszczenia imprezy masowej.
4. Podać swoje imię i nazwisko – wyłącznie na żądanie uczestnika imprezy.
5. Towarzyszyć tej osobie aż do granicy obiektu lub terenu imprezy.
6. W przypadku niepodporządkowania się wezwaniu do opuszczenia imprezy:
 - a) pracownik służby informacyjnej wzywa niezwłocznie pracownika służby porządkowej,
 - b) pracownik służby porządkowej usuwa osobę zakłócającą przebieg imprezy masowej poza obiekt lub teren tejże imprezy.
7. Sporządzić notatkę służbową dokumentującą usunięcie osoby z terenu imprezy (dotyczy służby porządkowej).

W uzasadnionych przypadkach, jeżeli zwłoka w podjęciu działań groziłaby niebezpieczeństwem dla życia, zdrowia ludzkiego lub ochranianego mienia, pracownik służby porządkowej może usunąć osobę z pominięciem wezwania do opuszczenia miejsca przeprowadzenia imprezy masowej.

Ujęcie, w celu niezwłocznego przekazania Policji, następuje w dwóch kategoriach przypadków. W pierwszej, która została już przedstawiona, ujęcia dokonuje się w przypadku stwierdzenia w zawartości przeglądanych bagaży lub odzieży przedmiotów, których wnoszenie lub posiadanie jest niedozwolone przez ustawę

⁵¹ C. Kąkol, *Bezpieczeństwo imprez masowych. Komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2012, s. 322.

o bezpieczeństwie imprez masowych. Ujęcia można również dokonać wobec osób stwarzających bezpośrednie zagrożenie dla dóbr powierzonych ochronie oraz osób dopuszczających się czynów zabronionych. Kwestią wymagającą wyjaśnienia jest czas, w którym powinno nastąpić przekazanie Policji ujętej osoby. Zgodnie z prawem powinno ono nastąpić niezwłocznie, co w praktyce oznacza, iż czas potrzebny od ujęcia do przekazania powinien być jak najkrótszy i wynikać z obiektywnych przyczyn, takich jak potrzeba dotarcia do wyznaczonego ruchomego punktu zatrzymań czy konieczności oczekiwania na przyjazd Policji. Niedozwolone zatem jest ujęcie uczestnika imprezy i nieuzasadnione przetrzymywanie w określonym miejscu (pomieszczeniu), np. do zakończenia imprezy masowej. Wówczas takie postępowanie zapewne byłoby zakwalifikowane jako nieuprawnione pozbawienie wolności⁵².

We wszystkich uzasadnionych przypadkach, nie tylko tych wymaganych prawem, pracownicy służby porządkowej i służby informacyjnej⁵³ powinni udokumentować przebieg czynności poprzez sporządzenie notatki, która jako minimum powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko członka służby porządkowej oraz jego numer identyfikacyjny;
- 2) dane osoby, w stosunku do której zostały podjęte czynności⁵⁴:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) serię i numer dokumentu tożsamości,
 - c) datę urodzenia;
- 3) określenie czasu i miejsca podjęcia czynności;
- 4) określenie celu, przyczyn oraz skutków podjętych czynności;
- 5) podpisy członków służby porządkowej, którzy dokonali tych czynności.

Zdaniem autorów, notatki powinny być sporządzane przy każdym istotnym zdarzeniu, w szczególności zaś w celu dokumentowania przypadków ujęcia osób stwarzających bezpośrednie zagrożenie lub dopuszczających się innych czynów zabronionych. Kierownik do spraw bezpieczeństwa powinien zapewnić wzory odpowiednich notatek, które po wypełnieniu i podpisaniu przez członków służby porządkowej i służby informacyjnej przechowuje i udostępnia na każdorazowe żądanie Policji. Jeden ze stosowanych wzorów został zamieszczony w Załączniku 5.

⁵² Zgodnie z art. 189 § 1 Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (Dz.U. z 1997 r. nr 88, poz. 553 – tekst jednolity) *Kto pozbawia człowieka wolności podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.*

⁵³ Wprawdzie przepisy prawa wymagają sporządzania notatek wyłącznie przez pracowników służby porządkowej, to w praktyce równie często swoje czynności dokumentują również pracownicy służby informacyjnej.

⁵⁴ W przypadkach, kiedy uzyskanie danych osobowych uczestnika imprezy masowej nie było możliwe, należy wskazać w notatce przyczyny ich nieumieszczenia.