

## *Případová studie - z pohledu dodavatele*

# Zajištění úklidových služeb

Veřejné instituce poptávají úklidové služby často do řady svých objektů po celé ČR, a to v rámci jedné veřejné zakázky. Tato zakázka bývá někdy rozdělena na části, aby se zadávacího řízení mohly účastnit i společnosti, které působí třeba jen v určitém regionu. V některých zakázkách se již můžeme setkat i s odpovědným způsobem zadání. Tedy se zohledněním sociálních nebo environmentálních kritérií, jako je zaměstnání osob znevýhodněných na trhu práce nebo šetrnost k životnímu prostředí.

ZENOVA services s.r.o. má zkušenosti s oběma podmínkami při poskytování úklidových služeb. Je to česká společnost s přibližně 200 zaměstnanci na hlavní pracovní poměr a dalšími 1 500 na zkrácený pracovní úvazek. Některé práce vykonává prostřednictvím subdodavatelů a spolupracuje i s chráněnou dílnou Amulet. ZENOVA kromě úklidu poskytuje např. i zahradnické, technické a administrativní služby.

V úklidových službách pracují běžně lidé s nízkou kvalifikací. Firma ZENOVA najímá i dlouhodobě nezaměstnané nebo jinak znevýhodněné na trhu práce (např. nekvalifikované matky samoživitelky nebo seniory), kteří mají obtíže s nalezením jiného pracovního uplatnění. Spolupracuje také s [dívčí katolickou střední školou](#), které pomáhá s uplatněním [některých jejích absolventek](#).



Příkladem může být i plnění jedné z veřejných zakázek, na které pracuje 7 seniorů, což činí 30 % z celkového počtu pracovníků na této zakázce. Vzhledem k tomu, že práce probíhají zejména v odpoledních a večerních hodinách, je tato skupina zastoupena více než jiné, jako jsou rodiče pečující o malé děti.

Práce s lidmi, kteří mají horší pracovní návyky, je složitější a ZENOVA má zkušenosti i s těmi, kteří se na pracovní režim adaptují těžce. Problematická bývá většinou nedochvilnost nebo i špatná komunikace, což se dá řešit vhodným vedením od provozního vedoucího, který musí projevovat větší trpělivost, provádět intenzivnější kontrolu a dohled. V rámci systému vícestupňové kontroly pak výsledky kontrolují i vedoucí pracovníci v předem neohlášených kontrolách.

Z praxe ale vyplývá, že nakonec jen ti opravdu motivovaní do práce chodí pravidelně. Společnost ZENOVA se zatím nesešla s tím, že by nějaká jiná instituce tyto pracovníky nějak koučovala, aby jim pomohla udržet si práci dlouhodobě.

Osobám se sníženou pracovní schopností, se kterými ZENOVA také pracuje, je někdy potřeba změkčit nastavení pracovních norem, zadávat jednodušší, opakované činnosti nebo zkrátit pracovní dobu. Přístup společnosti ZENOVA k osobám znevýhodněným na trhu práce prokazuje, že si umí poradit se sociálními podmínkami v zadávacím řízení, a podle společnosti samotné tento přístup i pomáhá ostatním zaměstnancům zbavit se předsudků směrem k těmto osobám a v důsledku přináší zvýšení efektivity práce na zakázkách.

Dalším aspektem **odpovědných veřejných zakázek** je **šetrnost k životnímu prostředí**. Společnost ZENOVA má zkušenosti i v této oblasti - zajišťuje tzv. ekologický úklid (viz definice v rámečku). K zásadám ekologického úklidu patří např. nepoužívání agresivních čisticích přípravků, dodržování pravidel správného

dávkování čisticích prostředků (přes dávkovací stanice) a minimalizace odpadů nákupem velkých balení. Společnost ZENOVA spolupracuje s dodavateli čisticích a úklidových prostředků a z chemických prostředků upřednostňuje ty, které splňují maximum kritérií ekologické šetrnosti. Veškeré dodací listy prostředků jsou shromažďovány na hospodářské správě, kde dochází ke kontrole odebrané chemie a spotřeby. Zároveň lze takto zkontrolovat i velikost jednotlivých balení.

### Ekologický úklid

Ekologicky šetrnější způsob úklidu, při kterém je z důvodu snížení negativních dopadů na životní prostředí a zdraví úklidového personálu a osob v uklízených prostorách přebývajících minimalizováno použití chemických a desinfekčních prostředků na míru nezbytnou pro splnění hygienických standardů a je maximalizován důraz na využití působení teploty, mechanického působení a doby působení.

Tuto definici ekologického úklidu vypracovala Síť ekologických poraden ve spolupráci s Českou asociací úklidu a čištění (CAC). Její podrobnosti viz [tento odkaz](#).

Zásady ekologického úklidu společnost využívá i v jiných zakázkách, kde není kladen takový důraz na ekologické čisticí prostředky. Podle společnosti ZENOVA ekologický úklid běžně poptáván není. Může to být způsobeno i tím, že environmentálně šetrné čisticí prostředky jsou nákladnější. Rovněž čištění pomocí některých zařízení, která jsou alternativou k čisticím prostředkům (např. parní čistič), je v důsledku dražší (vysoká spotřeba elektrické energie, pořizovací náklady stroje). V současné době ho přesto provádí u několika zákazníků.

Společnost ZENOVA pravidelně proškoluje své zaměstnance, aby zajistila kvalitu svých služeb a zároveň bezpečnost zaměstnanců i klientů. Vzhledem k tomu, že k úklidu také patří práce ve výškách nebo práce s elektrickými zařízeními, školení zaměstnanců na bezpečnost a ochranu zdraví při práci obsahuje i tato specifika, aby se předešlo úrazům a případně i dalším škodám. Další školení zaměstnanců jsou zaměřena na správné používání chemických a čisticích prostředků, na pravidla pro práci s nebezpečnými chemickými látkami, na pracovní a technologické postupy, apod. Přátelský vztah k životnímu prostředí, bezpečnost klientů i zaměstnanců patří k základním hodnotám firmy. V oblasti environmentálního managementu má společnost certifikaci 14 001, kterou pravidelně obnovuje.



Studii připravila Eva Chvalková (MPSV) na základě podkladů od zástupců společnosti [ZENOVA services s.r.o.](#)