|  |
| --- |
| **Standardy pro recepční služby****Finanční úřad pro Královéhradecký kraj, Územní pracoviště v Hradci Králové** |
| **Četnost** | Činnost |
| **Denně při zahájení služby** | * provést vnější kontrolu stavu objektu, případné zjištěné nedostatky zaznamenat do knihy závad a o zjištěných závadách informovat příslušnou odpovědnou osobu,
* odemknout vstupy (včetně únikových východů) do objektu, průchody v objektu a vjezdy na pozemky (pouze v případech a době, kdy tak stanoví provozní řád objektu),
* deaktivovat elektronický zabezpečovací systém (pouze v případech a době, kdy tak stanoví provozní řád objektu),
* překontrolovat svěřené klíče uložené na recepci (pouze v případech, kdy tak stanoví provozní řád objektu),
* překontrolovat záznamy v provozní knize recepce,
* zkontrolovat stav zařízení recepce a případné závady zaznamenat do knihy závad, podle možností je oznámit příslušné odpovědné osobě,
* seznámit se s poznatky, požadavky, pokyny a opatřeními vzniklými od poslední služby.
 |
| **Denně při ukončení služby** | * zkontrolovat vymezené prostory, zavřít okna a dveře, zhasnout, vypnout elektrické spotřebiče, v případě zjištění jakéhokoliv nedostatku tento zaznamenat do provozní knihy recepce a podle možností oznámit příslušné odpovědné osobě, rozsah přístupu do jednotlivých prostor musí být vymezen provozním řadem,
* provést vnější kontrolu stavu objektu, zaznamenat do provozní knihy recepce zjištěné nedostatky např. rozbité okno apod. a nahlásit zjištěné nedostatky neprodleně příslušné odpovědné osobě,
* zkontrolovat uzavření a uzamčení všech přístupů do objektu, zaktivovat elektronický zabezpečovací systém (pouze v případech a době, kdy tak stanoví provozní řád objektu).
 |
| **Denně v průběhu služby** | * mít základní povědomí o tom, na které oddělení se obrátit v případě konkrétního dotazu daňového subjektu,
* dle instrukcí příslušné odpovědné osoby a dle znalosti místních poměrů zajistit informační servis pro daňové subjekty, veřejnost a úřední osoby správce daně,
* zdržovat se obvykle v místech pro recepční službu určených, udržovat zde pořádek a čistotu,
* při zjištění jakýchkoli nedostatků v průběhu výkonu služby nahlásit tyto skutečnosti příslušné odpovědné osobě, zaznamenat je do provozní knihy a za využití dostupných prostředků zjednat nápravu,
* po dobu služby sledovat a vyhodnocovat daný prostor s využitím kamerového systému (pokud je nainstalován), v případě výskytu podezřelých osob, zavazadel a odložených předmětů provést potřebná opatření k zamezení možných nežádoucích následků, které by mohly ohrozit majetek, zdraví nebo život osob a bezodkladně informovat příslušnou odpovědnou osobu,
 |
| **Denně v průběhu služby** | * neprodleně přivolat Policii České republiky při zjištění narušení pořádku, protiprávního jednání nebo trestného činu (vloupání apod.) a oznámit tuto skutečnost příslušné odpovědné osobě,
* spolupracovat při záchraně osob a majetku při vzniku požáru nebo jiné živelné pohromy, událost ihned hlásit Hasičskému záchrannému sboru, v případě potřeby záchranné službě, Policii České republiky, městské policii a příslušné odpovědné osobě,
* zajistit dle pokynů příslušné odpovědné osoby případné další požadavky na zvýšení bezpečnosti objektu při centrálně vyhlašovaných krizových stavech – zvýšení stupně zabezpečení státních objektů (nepokoje, terorismus, přírodní katastrofy, technické havárie). Jedná se například o zpřísnění režimových opatření pro vstup do objektu, zamezení parkování automobilů v blízkosti objektu, zamezení ukládání potenciálně nebezpečných věcí (opuštěné tašky, balíky) ve vstupních prostorech objektu a jejich blízkosti, atd.,
* mít místní znalost objektu, znát umístění hlavních přívodů vody, plynu a elektrické energie, v případě mimořádné události (havárie) tyto přívody uzavřít; evidovat tyto události v Knize zaznamenávání mimořádných událostí,
* znát umístění ručních hasebních prostředků a v případě nutnosti je použít a provést zásah,
* zajistit úkoly v souladu s klíčovým režimem dle provozního řádu objektu pro klíče umístěné na recepci (vydávat, přijímat a evidovat do knihy evidence klíčového režimu),
* v případě potřeby zajistit vyprošťování z výtahu, v případě nouze odblokovat nebo zablokovat výtah (po proškolení odbornou firmou) a informovat příslušnou odpovědnou osobu,
* zajistit obsluhu plošiny pro invalidy na schodišti v místech, kde není bezbariérový vchod do objektu (po proškolení odbornou firmou),
* zamezit v rámci zákonných možností neoprávněnému přemisťování majetku z objektu,
* ovládat systém technické ochrany budovy (dále jen „STO“)[[1]](#footnote-1)) v rámci svěřených kompetencí,
* přijímat a spojovat telefonické hovory a poskytovat potřebné informace,
* evidovat cizí osoby vstupující do objektu (kniha návštěv),
* recepční nesmí během služby přijímat soukromé návštěvy v prostoru výkonu služby nebo si vyřizovat svoje soukromé záležitosti,
* recepčnímu je zakázáno používat spojovací a signalizační prostředky finančního úřadu nebo územního pracovitě finančního úřadu k jiným než služebním účelům,
* zajistit reakci na poplachová hlášení STO objektu:
* Elektronický protipožární systém – prověření poplachu, zásah ručními hasebními prostředky, v případě potřeby přivolání Hasičského záchranného sboru,
* Elektronický zabezpečovací systém – v pracovní době zajišťuje zejména reakci na poplach ve střežených technologických prostorech – prověření poplachu, přivolání pomoci, odpovědné osoby, Policii České republiky, atd.,
* vyhodnocovat další výstupy ze systémů STO, reakce na zjištěné incidenty (nesprávné parkování před vjezdy do objektů, na vyhrazených parkovištích FS, atd.) v souladu s postupy stanovenými Oddělením bezpečnosti a GDPR,
 |
| **Denně v průběhu služby** | * ohlásit závady na objektu, které je třeba odstranit dodavatelským způsobem a informovat o všech hrozících škodách na majetku příslušnou odpovědnou osobu.
 |
| **V úřední dny v průběhu služby** | * předat informaci o dosažitelnosti příslušné úřední osoby, nasměrovat veřejnost do příslušné kanceláře v úřední dny, usnadnit orientaci v prostorách objektu,
* poskytnout informace o provozních hodinách pokladny pro výběr daní v hotovosti.
 |
| **V neúřední dny v průběhu služby** | * mimo provozní hodiny daňové pokladny zájemce o placení poučit o jiných možnostech placení, mít k dispozici složenky, čísla účtů a v případě zájmu předat,
* předat informaci o dosažitelnosti příslušné úřední osoby, v neúřední den kontaktovat telefonicky příslušnou úřední osobu (kontakt – kniha služebních telefonních čísel), vyžádat doprovod úřední osoby (za návštěvy zodpovídá doprovod), návštěvy z orgánů FS předloží služební průkaz, veřejnost občanský průkaz.
 |
| **Ostatní obecné povinnosti a požadavky na výkon recepční služby** | Recepční je povinen:* znát, realizovat a důsledně dodržovat pravidla pro výkon recepční služby,
* znát a řídit se provozním řádem objektu a ostatními provozními dokumenty, které jsou potřebné pro výkon služby,
* zachovávat mlčenlivost o věcech, materiálech a jiných skutečnostech, se kterými se při službě v objektu seznámí, včetně všech informací týkajících se objektu, jeho elektronického, mechanického a technického zabezpečení, popisu prostor objektu apod.,
* používat (mít v držení) mobilní telefon nepřetržitě po celou dobu recepční služby pro účely rychlého spojení v nouzové situaci,
* nastupovat službu řádně a čistě upraven,
* vykonávat službu energicky, přitom však slušně a taktně, neodvracet svoji pozornost od služby vykonáváním činností s výkonem služby nesouvisejících,
* při přijímání telefonických hovorů se závazným způsobem ohlašovat: „Finanční úřad pro Královéhradecký kraj, Územní pracoviště v Hradci Králové, pracovník recepce, dobrý den“.

Recepční nesmí:* nastoupit do služby, pokud je pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek,
* během služby kouřit a konzumovat alkohol nebo jiné návykové látky.
 |

1. ) Systém technické ochrany budovy (Elektronický zabezpečovací systém, Elektronický protipožární systém, kamerový systém, přístupový a docházkový systém). [↑](#footnote-ref-1)