

Směrnice pro výkon recepční a informační služby (dále též „služby“) -
Objekt Finančního úřadu pro Jihočeský kraj, Územní pracoviště v Českých
Budějovicích (dále jen „ÚzP“)

1. Charakteristika objektu

Jedná se o administrativní budovu, která je umístěna v zastavěné části města České Budějovice na adrese F. A. Gerstnera 1/5. Jde o jeden stavební objekt, který má šest nadzemních podlaží a suterén. V suterénu jsou umístěny sklady, spisovny a technické zázemí, v nadzemních podlažích jsou kanceláře a příslušné zázemí – kuchyňky a sociální zařízení. V 6 NP jsou umístěny strojovny výtahu a pomocné prostory.

Hlavní vstup do budovy je koncipován jednak z přístupového chodníku ulice „U Zimního stadionu“ a jednak podružným (technickým) vchodem do prostoru suterénu z přilehlého parkoviště.

Pro tělesně postižené občany, maminky s kočárky apod. je určena přístupová rampa, která je umístěna na boku budovy ÚP a je přístupná z ulice „U Zimního stadionu“.

2. Prostory určené informační a recepční službě:

Pro výkon služby je určena místnost recepce v přízemí administrativní budovy ÚzP

3. Zabezpečení objektu technickými prvky ochrany

V budově jsou nainstalovány poplachové zabezpečovací a tísňové systémy, elektrická požární signalizace a kamerový systém v rozsahu šestnácti barevných kamer. Čtrnáct kamer monitoruje vnitřní prostory, dvě vnější kamery snímají činnost hlavního vchodu a zastřešené garáže s kolostavem. Tyto systémy jsou dále napojeny na centrální pult ochrany Policie ČR a hasičského záchranného sboru.

4. Systém recepční a informační služby v objektu

Systém recepční a informační služby (recepce) je zajišťován v pracovních dnech vždy jedním pracovníkem v časovém rozsahu: **05:30 – 19:00 hodin**.

5. Pravidla pro výkon recepční a informační služby

a) Povinnosti pracovníka recepční a informační služby:

- důsledně a svědomitě zajišťovat informační servis zaměstnancům a návštěvníkům objektu,
- znát podrobně Směrnici pro výkon recepční a informační služby, provozní dokumentaci objednatele (např. Provozní řád, Požární řád, aj.) a z nich vyplývající povinnosti.
- monitorovat situaci v objektu, reagovat na příp. situace – např. osoby, které by mohly ohrozit majetek, zdraví nebo život pracovníků ÚzP nebo jiných osob
- používat (mít v držení) mobilní telefon při pochůzce, nebo na WC
- při zjištění jakýchkoliv nedostatků v průběhu výkonu služby nahlásit tyto skutečnosti odpovědné osobě objednatele a za využití dostupných prostředků zjednat nápravu
- neprodleně zavolat policii při zjištění narušení pořádku, protiprávního jednání nebo trestného činu (vloupání apod.) a oznámit tuto skutečnost odpovědné osobě objednatele
- realizovat důslednou znalost a dodržovat Směrnici pro výkon recepční služby, místní znalost objektu, přesné plnění služebních povinností a kázeň,
- seznámit se s poznatky, požadavky, pokyny a opatřeními vzniklými od poslední služby,
- zkontrolovat stav inventáře a zjištěné nedostatky na stanovišti,
- znát umístění hlavního uzávěru vody a elektrické energie,
- ovládat zabezpečovací techniku a umět zacházet s hasícími prostředky, které jsou umístěny v objektu ÚzP,
- zdržovat se v místech pro něho určených, udržovat zde pořádek a čistotu,
- o každé události, která je v rozporu s obsahem této směrnice nebo provozní dokumentací objednatele, zpracovat písemný záznam do Knihy služeb včetně případného návrhu na opatření a tento neprodleně předložit odpovědné osobě objednatele,
- podílet se na organizaci záchrany osob a majetku při vzniku požáru nebo jiné živelné pohromy, událost ihned hlásit hasičům, v případě potřeby záchranné službě, policii a odpovědné osobě objednatele,
- výkon služby vykonávat energicky, přitom však slušně a taktně, neodvracet svoji pozornost od služby činnostmi s výkonem služby nesouvisející,

- zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se činnosti finanční správy,
- jsou-li při výkonu služby zjištěny skutečnosti mající vztah k bezpečnosti objektu a ochraně majetku, které by mohly ve svých důsledcích vést ke škodám na majetku nebo poškození zdraví, je povinnost provést potřebná opatření k zamezení možných následků a neprodleně informovat odpovědnou osobu objednatele,
- **při nástupu do služby překontrolovat:**
 - dokumentaci pro výkon služby
 - Knihu služeb, klíčové hospodářství apod.
 - Inventář a zařízení stanoviště
 - Ostatní dokumentaci stanoviště

Otevírání a zavírání vstupních dveří do prostoru objektu ÚzP vykonávají pracovníci recepce v pracovních dnech v těchto časech:

Pondělí a středa: 8:00 hod - 17:00 hod

Úterý a čtvrtek: 8:00 hod – 15.30 hod

Pátek: 8:00 hod – 14.00 hod

- po ukončení pracovní doby ÚzP zkontrolovat chodby, sociální zařízení, kuchyňky, popřípadě uzavřít okna, zhasnout světla, vypnout elektrické spotřebiče mimo prostor kanceláří, v případě zjištění problému informovat odpovědné sobovy objednatele,
- při odchodu zkontrolovat uzavření a uzamčení všech přístupů do objektu,
- v mimopracovní době ÚzP provádět kontrolu uzavření a uzamčení vstupních prostor, zabraňovat vstupu nepovolaných osob do objektu s výjimkou pracovníků uvedených na písemném seznamu osob s povolením vstupu

Službě je zakázáno:

- požívat alkoholické nápoje a omamné prostředky před nástupem do služby nebo v jejím průběhu
- kouřit v průběhu služby
- vzdalovat se bez příčiny z místa pro výkon služby určeného,

- vést soukromé telefonické hovory služebními telefony
- přijímat soukromé návštěvy v místnosti výkonu služby
- používat spojovací prostředky k jiným účelům, než k jakým jsou určeny,
- recepční nesmí používat výtah v době, kdy je v budově sám,

Další pravidla pro výkon recepční služby mohou být upravena průběžně objednatelem a Provozním řádem ÚzP.

6. Specifikace výstroje, výzbroje a komunikačních prostředků

- výstroj – slušné a čisté oblečení
- pracovní recepce budou vybaveni mobilními telefony, které zajistí poskytovatel

7. Provozní dokumentace a záznamní pomůcky

- **Kniha služeb** – slouží ke všem záznamům události i nedostatků a problémů, které se udály v průběhu služby, včetně kontrol
- **Provozní řád objektu**
- **Požární řád objektu**
- **Zásady BOZP a PO objektu**