

Standards pro recepční služby
Finanční úřad pro Moravskoslezský kraj, Územní pracoviště ve Frýdku-Místku

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 svěšené 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 řádem, • 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, • vydávat daňové tiskopisy, u tiskopisů ve stojanech např. upozornit na povinné přílohy a ve spolupráci s určenou úřední osobou zajistit doplňování tiskopisů do stojanů, • 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, 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 služby, Policii České republiky, městské policii a příslušné odpovědné osobě, • zajistit dle pokynů příslušné odpovědné osoby případné další požadavky na zvýšení bezpečnosti objektu při centrálně vyhlášených 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, • zamezit v rámci zákonných možností neoprávněnému přemísťování majetku z objektu, • provádět kontrolu vjezdu a výjezdu vozidel do objektu a z objektu a na pozemky a jednotlivá vozidla evidovat do knihy vozidel, • ovládat systém technické ochrany budovy (dále jen „STO“)¹⁾ v rámci svěřených kompetencí, • 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 pracoviště 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,
--	---

¹⁾ Systém technické ochrany budovy (Elektronický zabezpečovací systém, Elektronický protipožární systém, kamerový systém, přístupový a docházkový systém).

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 souladu s provozem objektu zajistit v zimním období odstraňování mimořádných nánosů roztátého sněhu na frekventovaných místech během dne,
V úřední dny v průběhu služby	- 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, - 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 nespojujících, - při přijímání telefonických hovorů se závazným způsobem ohlašovat: „Finanční úřad pro Moravskoslezský kraj, Územní pracoviště ve Frýdku - Místku, 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.