

Standards pro recepční služby
Finanční úřad pro Ústecký kraj, Územní pracoviště v Chomutově

Četnost	Činnost
Denně při zahájení služby	<ul style="list-style-type: none"> • 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, • deaktivovat elektronický zabezpečovací systém, • překontrolovat svěšené klíče uložené na recepci, • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Denně v průběhu služby	<ul style="list-style-type: none"> • 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, zároveň zvládnout poskytnutí základní informace k tiskopisům, např. o tom, které jsou k dispozici pouze v el. podobě, kde tyto tiskopisy lze dohledat a stáhnout, 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 službě, Policii České republiky, městské policii a příslušné odpovědné osobě,
- zajistit dle pokynů příslušné odpovědné osoby případně 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,
- 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 přemísťování majetku z objektu,
- ovládat systém technické ochrany budovy (dále jen „STO“) 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 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,

<p>Denně v průběhu služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ohlásit závady na objektu, které je třeba odstranit dodavatelským způsobem a informovat o všech hrozících škodách na majetku příslušnou odpovědnou osobu, • zajistit vyvěšení a sejmutí státní vlajky (státní svátky), • v souladu s provozem objektu zajistit v zimním období odstraňování mimořádných nánosů roztátého sněhu na frekventovaných místech během dne, cca 20 m² (<i>specifikováno ve smlouvě o poskytování recepčních služeb</i>), • zajistit přistavování kontejnerů na svozové místo v četnosti dle pokynů kontaktní osoby objednatele, včetně odvozu zpět na stanoviště kontejneru, zároveň provést kontrolu jejich vyvezení (<i>specifikováno ve smlouvě o poskytování recepčních služeb</i>).
<p>V úřední dny v průběhu služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>V neúřední dny v průběhu služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Ostatní obecné povinnosti a požadavky na výkon recepční služby</p>	<p>Recepční je povinen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Ústecký kraj, Územní pracoviště v Chomutově, pracovník recepce, dobrý den“. <p>Recepční nesmí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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).