

**Standards pro recepční služby**  
**Finanční úřad pro Karlovarský kraj, Územní pracoviště v Karlových Varech**

Četnost	Činnost
<b>Denně při zahájení služby</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• provést vnější kontrolu stavu objektu, případné zjištěné nedostatky zaznamenat do knihy závad a o zjištěných závadách informovat příslušnou odpovědnou osobu,</li> <li>• 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),</li> <li>• deaktivovat elektronický zabezpečovací systém (pouze v případech a době, kdy tak stanoví provozní řád objektu),</li> <li>• překontrolovat svěřené klíče uložené na recepci (pouze v případech, kdy tak stanoví provozní řád objektu),</li> <li>• překontrolovat záznamy v provozní knize recepce,</li> <li>• zkontrolovat stav zařízení recepce a případné závady zaznamenat do knihy závad, podle možností je oznámit příslušné odpovědné osobě,</li> <li>• seznámit se s poznatky, požadavky, pokyny a opatřeními vzniklými od poslední služby.</li> </ul>
<b>Denně při ukončení služby</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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,</li> <li>• provést vnější kontrolu stavu objektu, zaznamenat do provozní knihy recepce zjištěné nedostatky např. rozbité okno apod. a nahlásit zjištěné nedostatky neprodleně příslušné odpovědné osobě,</li> <li>• zkontrolovat uzavření a uzamčení všech přístupů do objektu, zaktivovat elektronický zabezpečovací systém (pouze v případech a době, kdy tak stanoví provozní řád objektu).</li> </ul>
<b>Denně v průběhu služby</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mít základní povědomí o tom, na které oddělení se obrátit v případě konkrétního dotazu daňového subjektu,</li> <li>• dle instrukcí příslušné odpovědné osoby a dle znalosti místních poměrů zajistit informační servis pro daňové subjekty, veřejnost a úřední osoby správce daně,</li> <li>• dle instrukcí příslušné odpovědné osoby zajistit otevírání vstupních automatických dveří do budovy a vnitřních automatických dveří u hlavního schodiště</li> <li>• 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,</li> <li>• zdržovat se obvykle v místech pro recepční službu určených, udržovat zde pořádek a čistotu,</li> <li>• 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,</li> <li>• 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,</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Denně v průběhu služby</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• neprodleně přivolat Policii České republiky při zjištění narušení pořádku, protiprávního jednání nebo trestného činu (vloupání apod.) a oznámit tuto skutečnost příslušné odpovědné osobě,</li> <li>• 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,</li> <li>• 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.,</li> <li>• 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,</li> <li>• znát umístění ručních hasebních prostředků a v případě nutnosti je použít a provést zásah,</li> <li>• 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),</li> <li>• v případě potřeby zajistit vyprošťování z výtahu, v případě nouze odblokovat nebo zablokovat výtah (po proškolení odbornou firmou) a informovat příslušnou odpovědnou osobu,</li> <li>• zajistit obsluhu plošiny pro invalidy na schodišti v místech, kde není bezbariérový vchod do objektu (po proškolení odbornou firmou),</li> <li>• zamezit v rámci zákonných možností neoprávněnému přemísťování majetku z objektu,</li> <li>• provádět kontrolu vjezdu a výjezdu vozidel do objektu a z objektu a na pozemky a jednotlivá vozidla evidovat do knihy vozidel,</li> <li>• ovládat systém technické ochrany budovy (dále jen „STO“)<sup>1)</sup> v rámci svěřených kompetencí,</li> <li>• přijímat a spojoval telefonické hovory a poskytovat potřebné informace,</li> <li>• evidovat cizí osoby vstupující do objektu (kniha návštěv),</li> <li>• recepční nesmí během služby přijímat soukromé návštěvy v prostoru výkonu služby nebo si vyřizovat svoje soukromé záležitosti,</li> <li>• recepčnímu je zakázáno používat spojovací a signalizační prostředky finančního úřadu nebo územního pracoviště finančního úřadu k jiným než služebním účelům,</li> <li>• zajistit reakci na poplachová hlášení STO objektu:       <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elektronický protipožární systém – prověření poplachu, zásah ručními hasebními prostředky, v případě potřeby přivolání Hasičského záchranného sboru,</li> <li>- 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.,</li> </ul> </li> <li>• 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,</li> </ul>
--	---

<p><b>Denně v průběhu služby</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ohlásit závady na objektu, které je třeba odstranit dodavatelským způsobem a informovat o všech hrozících škodách na majetku příslušnou odpovědnou osobu,</li> <li>• zajistit vyvěšení a sejmutí státní vlajky (státní svátky),</li> <li>• v souladu s provozem objektu zajistit v zimním období odstraňování mimořádných nánosů roztátého sněhu na frekventovaných místech během dne (<i>nutno specifikovat ve smlouvě o poskytování recepčních služeb</i>),</li> <li>• provést kontrolu vyvezení kontejnerů (<i>nutno specifikovat ve smlouvě o poskytování recepčních služeb</i>).</li> </ul>
<p><b>V úřední dny v průběhu služby</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• předat informaci o dosažitelnosti příslušné úřední osoby, nasměrovat veřejnost do příslušné kanceláře v úřední dny, usnadnit orientaci v prostorách objektu,</li> <li>• poskytnout informace o provozních hodinách pokladny pro výběr daní v hotovosti.</li> </ul>
<p><b>V neúřední dny v průběhu služby</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mimo provozní hodiny daňové pokladny zájemce o placení poučit o jiných možnostech placení, mít k dispozici složenky, čísla účtů a v případě zájmu předat,</li> <li>• 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.</li> </ul>
<p><b>Ostatní obecné povinnosti a požadavky na výkon recepční služby</b></p>	<p>Recepční je povinen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• znát, realizovat a důsledně dodržovat pravidla pro výkon recepční služby,</li> <li>• znát a řídit se provozním řádem objektu a ostatními provozními dokumenty, které jsou potřebné pro výkon služby,</li> <li>• 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.,</li> <li>• používat (mít v držení) mobilní telefon nepřetržitě po celou dobu recepční služby pro účely rychlého spojení v nouzové situaci,</li> <li>• nastupovat službu řádně a čistě upraven,</li> <li>• vykonávat službu energicky, přitom však slušně a taktně, neodvracet svoji pozornost od služby vykonáváním činností s výkonem služby nesouvisejících,</li> <li>• při přijímání telefonických hovorů se závazným způsobem ohlašovat: „Finanční úřad pro Karlovarský kraj, Územní pracoviště v Karlových Varech, pracovník recepce, dobrý den“.</li> </ul> <p>Recepční nesmí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nastoupit do služby, pokud je pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek,</li> <li>• během služby kouřit a konzumovat alkohol nebo jiné návykové látky.</li> </ul>

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