

Pokyn pro výkon recepční a informační služby – Objekt FÚ pro Ústecký kraj – Územní pracoviště v Děčíně, Řetězová 1369/2a (dále též „ÚP“)

1. Charakteristika objektu

Jedná se o administrativní budovu, která je umístěna v centru města Děčína, na adrese Řetězová 1369/2a (vlastní budova - hlavní) Vstup do hlavní budovy je

2. Prostory určené informační a recepční službě:

Pro výkon služby je určen prostor recepce v přízemí ve vstupní hale ÚP Řetězová ul. 1369/2a.

3. Zabezpečení objektu technickými prvky ochrany

V budově je nainstalován elektronický zabezpečovací systém (dále jen EZS) a elektronický požární systém (dále jen, EPS) .Obsluhu tohoto zařízení provádí pracovník recepce v součinnosti s pracovníky objednatele.

V objektu je dále nainstalován kamerový systém (CCTV), kde se monitoruje prostor pokladny, zaměstnanecký vchod, vjezd ke garážím.

Systém recepční a informační služby v objektu

Systém recepční a informační služby (recepce) je zajišťován v pracovních dnech vždy jedním pracovníkem v časovém rozsahu: **05:45 – 18:15 hodin**,

4. Pravidla pro výkon recepční a informační služby

a) Povinnosti společné:

- důsledně a svědomitě vykonávat službu (informovat poplatníky a návštěvníky),
- spojovat telefonické hovory dle předaného interního telefonního seznamu
- monitorovat situaci v objektu a na dvoře, reagovat na určité situace – např. na osoby, které by mohly ohrozit majetek, zdraví nebo život pracovníků ÚP nebo jiných osob,
- používat (mít v držení) mobilní telefon nepřetržitě po celou dobu recepční služby pro účely rychlého spojení v nouzové situaci
- při zjištění jakýchkoli nedostatků v průběhu výkonu služby nahlásit tyto skutečnosti odpovědné osobě objednatele a za využití dostupných prostředků zjednat nápravu,
- neprodleně povolat policii při zjištění narušení pořádku, protiprávního jednání nebo trestného činu (vloupání apod.) a oznámit tuto skutečnost odpovědné osobě objednatele,
- znát a dodržovat Pokyn pro výkon 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 ihned nahlásit odpovědné osobě objednatele.
- znát umístění hlavních uzávěrů vody a elektrické energie.
- ovládat zabezpečovací techniku a spojovací prostředky, umět zacházet s hasicími prostředky a požární výzbrojí umístěnou ve střeženém objektu.
- evidovat cizí osoby vstupující do objektu mimo stanovené úřední dny, vydávat jim návštěvnickou kartu.
- zdržovat se v místech pro recepční službu určených, udržovat zde pořádek a čistotu,
- každou událost, která je v rozporu s obsahem tohoto pokynu, seznámit odpovědnou osobu objednatele,
- organizovat záchranu osob a majetku při vzniku požáru nebo jiné živelné pohromy, událost ihned hlásit hasičům, v případě potřeby záchranné službě, policii a odpovědně

- osobě objednatele,
- výkon služby vykonávat energicky, přitom však slušně a taktně, neodvracet svoji pozornost od služby činností s výkonem služby nesouvisející.
- 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, provést potřebná opatření k zamezení možných následků a neprodleně informovat odpovědnou osobu objednatele,
- překontrolovat při nástupu do služby:
 - ❖ Pokyn pro výkon služby
 - ❖ klíče od vstupů od objektu
 - ❖ inventář zařízení stanoviště
- osobně zkontrolovat vnější obhlídkou stav objektu (četnost – vždy při odchodu), zaznamenat do provozní knihy zjištěné nedostatky např. rozbité okno, apod., hlásit oprávněné osobě objednatele
- dbát na obsazení vyhrazených parkovacích míst před hlavním vchodem do budovy výhradně oprávněnými vozidly, nedovolené parkování hlásit oprávněné osobě objednatele
- po ukončení pracovní doby ÚP zkontrolovat chodby, sociální zařízení a kanceláře, popřípadě uzavřít okna, zhasnout, vypnout dostupné elektrické spotřebiče mimo prostor kanceláře, v případě zjištění problému informovat odpovědné osoby objednatele,
- při odchodu zkontrolovat uzavření a uzamčení všech přístupů do objektu,
- v mimopracovní době ÚP provádět kontrolu uzavření a uzamčení vstupních prostor, zabránit vstupu nepovolaných osob do objektu s výjimkou pracovníků uvedených na písemném seznamu osob s povolením vstupu.

b) Je zakázáno:

- požívat alkoholické nápoje a omamné prostředky před nástupem do služby nebo v jejím průběhu,
- kouřit v průběhu služby,
- vzdalovat se z místa pro výkon služby určeného,
- vést soukromé telefonické hovory služebními telefony
- přijímat soukromé návštěvy v prostoru výkonu služby
- používat spojovací a signalizační prostředky k jiným účelům, než k jakým jsou určeny,
- používat výtah v době, kdy je v budově pouze pracovník recepce.

Další pravidla pro výkon recepční služby jsou upravena objednatelem a Provozním řádem ÚP.

5. Specifikace výstroje, výbroje a komunikačních prostředků

- výstroj – slušné a čisté oblečení
- výbroj pracovníka recepční služby – podle interních směrnic poskytovatele,
- k zajištění vzájemné komunikace budou pracovníci recepce vybaveni mobilními telefony, které zajistí poskytovatel.

6. Provozní dokumentace a záznamní pomůcky

Knihy služeb: - pouze podle požadavků a na vyžádání poskytovatele

Knihy mimořádných událostí

Zapisuje se: - veškeré mimořádné události

Provozní řád objektu,



**Požární řád objektu,
Zásady BOZP na objektu**

7. Režim vstupu do objektu a kontroly osob

Vstup osob v mimopracovní době ÚP se řídí provozním řádem ÚP.

8. Elektronický zabezpečovací systém, elektronický požární systém (EZS, EPS) – obsluha

Při vstupu do budovy provede její odkódování a to i garáží.

Před uzavřením budovy provede kontrolu celé budovy. Při odchodu vše uvede do stavu zakódování

Poplachové a provozní stavy jsou zobrazovány na klávesnicích systému instalovaných v objektu.

V případě napadení objektu nebo osob pracovník poskytovatele kontaktuje PČR, nebo MP a informuje pověřenou osobu objednatele.

9. Pověřené a odpovědné osoby objednatele na ÚP:

