

Pokyn pro výkon recepční a informační služby – Objekt FÚ pro Středočeský kraj, Územní pracoviště Praha – východ, Thámova 27, 186 00 Praha 8 (dále též „ÚP“)

1. Charakteristika objektu

Jedná se o administrativní budovu, která je umístěna v zastavěné části města Prahy 8. Vstup do budovy je zajištěn hlavním vchodem z ulice Thámova, který slouží zároveň jako bezbariérový přístup. Objekt je vybaven spojovacími dveřmi mezi administrativní a klientskou zónou budovy pro zaměstnance a veřejnost.

2. Prostory určené recepční a informační službě :

Pro výkon služby je určena místnost recepce v přízemí ve vstupní hale ÚP.

3. Zabezpečení objektu technickými prvky ochrany

V budově je nainstalován poplachový zabezpečovací a tísňový systém (PZTS) s hlavním výstupem [REDAKCE] a pult dohledového centra. Obsluhu tohoto zařízení provádí pracovník recepční a informační služby s dohledovým centrem dodavatele.

V objektu je nainstalována elektrická požární signalizace (EPS) a elektronické zabezpečení (EZS) s hlavním výstupem [REDAKCE] a pult dohledového centra. Obsluhu tohoto zařízení provádí pracovník recepční a informační služby v součinnosti s dohledovým centrem dodavatele.

V objektu je dále nainstalován kamerový systém (CCTV), kde se monitoruje [REDAKCE]. Další kamery jsou umístěny uvnitř budovy.

Požadavky na recepční a informační službu v objektu

Systém recepční a informační služby (recepce) je zajišťován v pracovních dnech určeným pracovníkem dodavatele služby v časovém rozsahu:

pondělí až čtvrtek [REDAKCE] hodin

pátek [REDAKCE] hodin.

4. Pravidla pro výkon recepční a informační služby

a) Povinnosti:

- zajistit činnosti spojené s provozem recepce, tj. režim vstupu, výstupu a kontroly osob, režim návštěv, režim pohybu věcí a materiálu do/z objektu, klíčový režim, kontrolní obchůzková činnost, případně další činnosti podle požadavků objednatelů,
- poskytovat informace o dosažitelnosti úředních osob a tel. spojení na úřední osobu,
- spojit telefonické hovory dle předaného interního telefonního seznamu,
- při příchodu do objektu odkódovat objekt a při odchodu zakódovat objekt pomocí elektronického zabezpečovacího systému (EZS),

- pomocí výstupu kamerového systému monitorovat situaci v objektu, nestandardní situace neodkladně hlásit určené osobě objednatele,
- při zjištění jakýchkoli nedostatků v průběhu výkonu služby nahlásit tyto skutečnosti odpovědné osobě objednatele a za využití dostupných prostředků zjednat nápravu,
- v případě signálu sdružené poruchy z plynové kotelny, hlásičů EPS a EZS informovat okamžitě odpovědnou osobu objednatele,
- neprodleně povolát policii při zjištění narušení pořádku, protiprávního jednání nebo trestného činu (vloupání apod.) a oznámit tuto skutečnost odpovědné osobě objednatele,
- znát umístění hlavního uzávěru vody, plynu, elektrické energie a rozmístění hasicích přístrojů a požárních hydrantů,
- ovládat zabezpečovací techniku a spojovací prostředky, umět zacházet s hasicími prostředky a požární výzbrojí umístěnou ve střeženém objektu,
- evidovat cizí osoby vstupující do objektu zápisem do návštěvní knihy,
- podílet se na organizování 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 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,
- otevírat a zavírat hlavní vchod objektu v pracovních dnech pro zaměstnance v těchto časech:
 - pondělí až čtvrtek v 06:00 hod. a v 18:00 hodin,
 - pátek v 06:00 a v 17:30 hodin
- zjištěné nedostatky a závady hlásit oprávněné osobě objednatele,
- před zakódováním objektu 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,
- zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se seznámili,
- po pracovní době pracovníků ÚP provádět kontrolu uzavření a uzamčení vstupních prostor, zabraňovat 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,
- vést soukromé telefonické hovory služebními telefony
- přijímat soukromé návštěvy v místnosti 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 Územního pracoviště Praha západ.

5. Specifikace výstroje, výbroje a komunikačních prostředků

- výstroj – slušné a čisté oblečení, dlouhé kalhoty.

6. Provozní dokumentace a záznamní pomůcky

Kniha služeb: - pouze podle požadavků a na vyžádání poskytovatele

Kniha mimořádných událostí

Zapíše se: veškeré mimořádné události

Provozní řád objektu

Seznam klíčů

Kniha klíčů pro úklid

Reklamační kniha úklidu

Kniha návštěv

Kniha vozidel

Seznam inventáře recepce

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. 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:

