

Standards pro recepční služby
Finanční úřad pro Jihočeský kraj, Územní pracoviště v Českých Budějovicích

Četnost	Činnost
Denně při zahájení služby	<ul style="list-style-type: none"> • odemknout vstup do budovy pro veřejnost <p style="text-align: center;">pondělí – pátek v 8:00 hodin</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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"> • překontrolovat stav zařízení recepce před ukončením služby, zavřít okna, zhasnout, vypnout elektrické spotřebiče, • uzamknout vstup do budovy pro veřejnost: <p style="text-align: center;">pondělí a středa v 17:00 hodin, úterý v 15:30 hodin, čtvrtek ve 14:30 hodin, pátek ve 12:00 hodin.</p>
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, • 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 (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,

<p>Denně v průběhu služby</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 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, • v případě potřeby zajistit vyproštění z výtahu, v případě nouze odblokovat nebo zablokovat výtah (po proškolení odbornou firmou) a informovat příslušnou odpovědnou osobu, • v době nepřítomnosti pracovníka údržby, zvláště v zimních měsících, zajistit čištění a údržbu chodníků, schodiště, stání pro invalidy a přístupových cest, včetně odstranění sněhu a námrazy bez zbytečného odkladu po spadu, včetně posypu směsí soli a písku tak, aby nebyla ohrožena bezpečnost chodců a byla zajištěna schůdnost chodníků, • zamezit v rámci zákonných možností neoprávněnému přemístování majetku z objektu, • přijímat a spojovat telefonické hovory a poskytovat potřebné informace, • 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: <ul style="list-style-type: none"> - 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., • reagovat na zjištěné incidenty (nesprávné parkování před vjezdy do objektů, na vyhrazených parkovištích FS, atd.) v souladu s postupy stanovenými Oddělením bezpečnosti a krizového řízení.
<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.

<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 Jihočeský kraj, Územní pracoviště v Českých Budějovicích, 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.
--	--