**SMĚRNICE PRO VÝKON RECEPČNÍCH A INFORMAČNÍCH SLUŽEB**

**Finanční úřad pro Královehradecký kraj, Územní pracoviště Jičín**

1. Specifikace objektu
	1. Jedná se o administrativní budovu, která je umístěna v zastavěné části města Jičín na adrese Havlíčkova ulice č. p. 56, Jičín, 506 14.

Jde o komplex tří stavebních objektů - hlavní administrativní budovy a přístavby, které mají čtyři nadzemní a jedno podzemní podlaží a garáží. Řadovou garáží s kolárnou a stavbou trafostanice. Dohromady tyto objekty uzavírají odstavnou plochu pro parkování vozidel objednatele, ostatních subjektů v budově a návštěvníků. Za přístavbou hlavní budovy je další parkoviště.

Pozemek je oplocen s uzamykatelnou vjezdovou branou na parkoviště a druhým vjezdem na zadní parkoviště sloužícím pouze pro vývoz komunálního odpadu.

* 1. Ke vstupu do administrativní budovy je využíván hlavní vchod a tři zadní vstupy. Dva zadní vchody jsou bezbariérové. Objekt je zpřístupněn v pracovních dnech:

od 5:45 hod. do 18:00 hod.

* 1. Zabezpečení objektu technickými prvky ochrany

V budově je nainstalován poplachový zabezpečovací a tísňový systém (PZTS). Obsluhu tohoto zařízení provádí pracovník služby v součinnosti s pracovníky poskytovatele a ostatních institucí zde sídlících.

V objektu je nainstalován kamerový systém (CCTV), kde se monitoruje hlavní i zadní vstup. Další kamery jsou umístěny uvnitř budovy.

1. Systém výkonu služby recepčních a informačních služeb
	1. Prostory určené informační a recepční službě

Pro výkon služby je určena místnost recepce v přízemí administrativní budovy.

* 1. Systém recepční a informační služby je v pracovních dnech zajištěn jedním pracovníkem v rozsahu:

Pondělí, Středa 05:30 – 20:00 hod.,

Úterý, Čtvrtek, Pátek 05:30 – 19:00 hod..

V případě vzniku mimořádné potřeby poskytnutí služeb mimo uvedený časový rozsah, budou tyto služby na žádost objednatele a po dohodě s poskytovatelem poskytnuty. Jedná se např. o nařízenou pracovní směnu pro zaměstnance ÚFO v sobotu či neděli.

* 1. Provozní kniha

Slouží ke všem záznamům událostí, akcí i nedostatků a problémů, které se udály v průběhu služby a recepční služby včetně kontrol.

Zapisuje se: - převzetí, předání služby a čas

 - jméno pracovníka

 - stav inventáře

 - průběh služby (poznatky, závady a události)

* 1. Ostatní provozní dokumentace:

Kniha výdeje klíčů: - obsahuje seznam klíčů a jejich umístění v prostorách recepce, a seznam osob oprávněných k jejich převzetí

Zapisuje se: - jméno osoby

- datum a čas předání

 - datum a čas převzetí

Provozní řád objektu, Požární řád objektu, zásady BOZP na objektu.

Reklamační kniha úklidu.

Seznam inventáře vrátnice.

Všechna dokumentace včetně provozní knihy je umístěna v prostorách určených informační a recepční službě.

* 1. V prostorách informační a recepční služby je k dispozici telefon s pevnou linkou. Ten je určen pouze pro výkon informační a recepční služby.
	2. K zajištění komunikace budou pracovníci vybaveni mobilním telefonem který zajistí poskytovatel. K výkonu služby jsou pracovníci povinni nastupovat vždy včas, dokonale připraveni a v profesním oblečení.
1. Povinnosti recepčních při výkonu služby
	1. Recepční je povinen dodržovat základní povinnosti stanovené v čl. IV. odst. 2 smlouvy.
	2. Při nástupu do služby je recepční povinen:
2. zkontrolovat stav zařízení recepce a případné závady zaznamenat do provozní knihy recepce, a podle možností oznámit kontaktní osobě,
3. při vstupu do objektu odkódovat PZTS,
4. překontrolovat:

• dokumentaci pro výkon služby

• provozní knihu, klíčové hospodářství apod.

• klíče od vstupů od objektu

• uložené klíče od místností a jednotlivých prostorů objektu

• inventář zařízení stanoviště

• ostatní dokumentaci stanoviště

1. osobně zkontrolovat vnější obhlídkou stav objektu, zaznamenat do provozní knihy zjištěné nedostatky např. rozbité okno apod.
	1. V průběhu služby je recepční povinen:
2. důsledně a svědomitě vykonávat službu (informování klientů a návštěvníků),
3. monitorovat situaci v objektu a na dvoře, reagovat na příp. situace – např. osoby, které by mohly ohrozit majetek, zdraví nebo život pracovníků ÚzP nebo jiných osob,
4. zachovávat mlčenlivost o věcech, materiálech a jiných skutečnostech, se kterými se při službě v objektu seznámí, včetně jakýchkoliv informací týkajících se budovy, jejího elektronického, mechanického a technického zabezpečení, popisu prostor budovy apod.,
5. používání mobilní telefonu nepřetržitě po celou dobu služby (zejména při pochůzce nebo pohybu mimo stanoviště),
6. při zjištění jakýchkoli nedostatků v průběhu výkonu služby nahlásí tyto skutečnosti odpovědné osobě objednatele a za využití dostupných prostředků zjedná nápravu,
7. neprodleně povolat policii při zjištění narušení pořádku, protiprávního jednání nebo trestný čin (vloupání apod.) a oznámit to zástupci klienta,
8. znát podrobně specifikaci recepční služby a další směrnice a pokyny potřebné pro výkon služby,
9. seznámit se s poznatky, požadavky, pokyny a opatřeními vzniklými od jeho poslední služby,
10. zkontrolovat stav inventáře a zjištěné nedostatky na stanovišti,
11. znát umístění hlavního uzávěru vody, plynu a elektrické energie,
12. ovládat zabezpečovací techniku a spojovací prostředky, umět zacházet s hasícími prostředky a požární výzbrojí umístěnou ve střeženém objektu,
13. zdržovat se v místnosti pro něho určené, udržovat zde pořádek a čistotu,
14. výkon služby vykonávat energicky, přitom však slušně a taktně, neodvracet svoji pozornost od služby činností s výkonem služby nesouvisející,
15. o každé události, která je v rozporu s obsahem této specifikace zpracovat neprodleně písemný záznam včetně případného návrhu na opatření a tento předložit odpovědné osobě klienta,
16. provádět a organizovat záchranu osob a majetku při vzniku požáru nebo jiné živelné pohromy, událost ihned hlásit hasičům, v případě potřeby záchranné službě, policii a odpovědné osobě objednatele,
17. zjistí-li při výkonu služby skutečnosti vedoucí nebo směřující k poškozování majetku nebo zdraví lidí v objektu, je povinen provést potřebná opatření k zamezení možných následků a neprodleně informovat odpovědnou osobu objednatele,
18. v mimopracovní době provádět kontrolu uzavření a uzamčení vstupních prostor, zabraňovat vstupu nepovolaných osob do objektu s výjimkou pracovníků uvedených na písemném seznamu osob s povolením vstupu,
19. zajistit otevírání a zavírání objektu (vjezdová brána, hlavní vchod, zadní vchod s bezbariérovou terasou, zadní vchod opatřený automatickými dveřmi a přístavba výtahu) v těchto časech:

v pracovních dnech: od 5:45 hod. do 18:00 hod.,

1. režim užívání klíčů se řídí Provozním řádem ÚzP Jičín,
2. klíče zde uložené jsou předávány oproti podpisům v knize výdeje klíčů v případě nutnosti oprávněným osobám uvedeným na seznamu objednatele,
3. v pracovní době zajistit obsluhu PZTS . Při vstupu do areálu objekt odkóduje a při uzavření a zkontrolování celé budovy zakóduje. Poplachové a provozní stavy jsou zobrazovány na klávesnicích systému instalovaných na objektu. Výsledek kontroly je zaznamenán do provozní knihy,
4. Po celou dobu výkonu služby sledovat CCTV a vyhodnocovat stav. V případě páchání trestné činnosti učinit veškerá opatření k zamezení ničení majetku v objektu.
	1. Při ukončení služby je recepční povinen:
5. zkontrolovat vymezené prostory, vnější obhlídkou stav objektu, uzavřít okna, zhasnout, vypnout elektrické spotřebiče, v případě zjištění jakéhokoliv nedostatku tento zaznamenat do provozní knihy recepce a podle možností oznámit kontaktní osobě,
6. při uzavření a zkontrolování celé budovy zakódovat PZTS,
7. zkontrolovat uzavření a uzamčení všech přístupů do objektu.
	1. Recepčnímu je zakázáno:
8. nastoupit do služby pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, popřípadě konzumovat alkohol nebo jiné návykové látky během výkonu služby,
9. kouřit během výkonu služby,
10. používat spojovací, signalizační a zabezpečovací prostředky objednatele k jiným účelům, než jsou určeny,
11. vzdalovat se z místa pro něho určeného,
12. přijímat soukromé návštěvy,
13. používat výtah v době, kdy je v budově sám.

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