**SMĚRNICE PRO VÝKON RECEPČNÍCH A INFORMAČNÍCH SLUŽEB**

**FÚ pro Středočeský kraj, Územní pracoviště Praha západ.**

1. Specifikace objektu
	1. Jedná se o pětipodlažní administrativní budovu Finančního úřadu pro Středočeský kraj, Územního pracoviště Praha - západ (dále jen „ÚzP“) s přízemními garážemi v zadním traktu budovy, která je umístěna v zastavěné obytné části, v ulici Na Pankráci 95, 140 21 Praha 4. Vstup do budovy je zajištěn hlavním vchodem z ulice Na Pankráci. Bezbariérový přístup je umožněn zadním vchodem ze dvora. Pro výkon služby je určena místnost recepce v přízemí ve vstupní hale ÚzP.
	2. Systém recepční a informační služby (recepce) je zajišťován v pracovních dnech určeným jedním pracovníkem dodavatele služby v časovém rozsahu:

pondělí až pátek 06:00 – 19:00 hodin.

Budova je přístupna veřejnosti hlavním vchodem, v úředních dnech, pondělí a středu od 8:00 do 17:00 hod., v úterý a čtvrtek od 8:00 do 15:30 hod. a v pátek od 8:00 do 14:00 hodin pouze k přepážce podatelny, event. po budově pouze s doprovodem navštíveného pracovníka správce daně. Zaměstnancům objednatele pak od pondělí do pátku od 8:00 do 19:00 hodin.

* 1. V budově je nainstalován poplachový zabezpečovací a tísňový systém (dále jen EZS, EPS). Obsluhu tohoto zařízení provádí pracovník recepce v součinnosti s příslušnými pracovníky objednatele.

V objektu je dále nainstalován kamerový systém (CCTV), který monitoruje prostor

pokladny, vchod z haly do prostor objektu, parkoviště, vjezd do garáže, dvůr, vchod do sekretariátu a místnost tisku v 1. patře.

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

1. Systém výkonu služby recepčních a informačních služeb
	1. Specifikace prostoru pro výkon recepční a informační služby

Prostor pro výkon recepční a informační služby se nachází v přízemí, za hlavním vstupem do budovy a tvoří samostatnou uzavíratelnou místnost s výhledem na hlavní vchod, vybavenou komunikačním okénkem pro veřejnost a spojovací technikou. Recepční může využívat sociální zařízení a kuchyňku umístěnou v přízemí.

* 1. Časový rozsah výkonu služby: Systém recepční a informační služby (recepce) je zajišťován v pracovních dnech jedním pracovníkem dodavatele služby v časovém rozsahu

pondělí od 06:00 do 19:00 hodin

úterý od 06:00 do 19:00 hodin

středa od 06:00 do 19:00 hodin

čtvrtek od 06:00 do 19:00 hodin

pátek od 06:00 do 19:00 hodin

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 recepce je trvale umístěna v prostoru recepce. Pracovníci informační a recepční služby do ní zaznamenávají průběh služby včetně všech zvláštních a mimořádných událostí, ke kterým během služby došlo. Oprávnění k nahlížení do provozní knihy mají kontaktní osoby.
	2. Ostatní provozní dokumentaci tvoří zejména Provozní řád budovy ÚzP, Požární poplachová směrnice, Evakuační plán, Zásady BOZP a Kniha služeb.
	3. Recepce je vybavena telefonním aparátem, PC s příslušným softwarem sloužícím k přepojování příchozích telefonních hovorů, tlačítkem pro ovládání vstupních dveří z haly do administrativních prostor objektu a ovládacími prvky EPS.
	4. Pracovník recepce je povinen být slušně a čistě oblečený, dle interních směrnic poskytovatele používat výzbroj pracovníka recepční služby a k zajištění vzájemné komunikace být vybaven provozuschopným mobilním telefonem, který zajistí poskytovatel.
1. Povinnosti recepčních při výkonu služby
	1. Recepční je povinen dodržovat základní povinnosti stanovené v čl. IV. odst. 2 smlouvy, důsledně a svědomitě vykonávat službu.
	2. Při nástupu do služby je recepční povinen:
2. při příchodu do objektu odkódovat objekt a při odchodu zakódovat objekt pomocí objednatelem přiděleného kódu k ovládání elektronického zabezpečovacího systému (EZS),
3. překontrolovat záznamy v Provozní knize recepce,
4. překontrolovat svěřené klíče od vstupů do objektu,
5. zkontrolovat stav zařízení recepce a případné závady zaznamenat do provozní knihy, a podle možností je oznámit kontaktní osobě,
6. seznámit se s poznatky, požadavky, pokyny a opatřeními vzniklými od poslední služby,
7. vydávat klíče zaměstnancům a uklízečkám a při jejich odchodu je přijímat
8. při příchodu otevřít vrata do dvora a odemknout branku ke kontejnerům a při odchodu vrata uzavřít a branku uzamknout
	1. V průběhu služby je recepční povinen:
9. otevírat a zavírat hlavní vchod objektu dle specifik uvedených v bodě 1.2,
10. dle instrukcí objednatele poskytovat informace o dosažitelnosti úředních osob a telefonního spojení na úřední osobu
11. spojovat telefonické hovory dle předaného interního telefonního seznamu,
12. monitorovat situaci v objektu, reagovat na určité situace – např. na osoby, které by mohly ohrozit majetek, zdraví nebo život pracovníků ÚzP nebo jiných osob,
13. používat (mít v držení) mobilní telefon nepřetržitě po celou dobu recepční služby pro účely rychlého spojení v nouzové situaci,
14. při zjištění jakýchkoli nedostatků vztahujících se k výkonu prováděné služby v průběhu jejího výkonu nahlásit tyto skutečnosti odpovědné osobě objednatele a za využití dostupných prostředků zjednat nápravu,
15. neprodleně povolat policii při zjištění narušení pořádku, protiprávního jednání nebo trestného činu (vloupání apod.) a oznámit tuto skutečnost odpovědné osobě objednatele,
16. mít místní znalost objektu, znát umístění hlavních uzávěrů vody, plynu a elektrické energie,
17. ovládat zabezpečovací techniku a spojovací prostředky, umět zacházet s hasícími prostředky a požární výzbrojí umístěnou ve střeženém objektu, hlásit signály EZS a EPS odpovědné osobě objednatele,
18. vstup do budovy, mimo vstupní haly, v neúředních dnech umožnit návštěvníkům pouze v doprovodu zaměstnance ÚzP,
19. zdržovat se v místech pro recepční službu určených, udržovat zde pořádek a čistotu,
20. o každé události, která je v rozporu s obsahem tohoto pokynu, zpracovat neprodleně písemný záznam do provozní knihy recepce včetně případného návrhu na opatření a tento neprodleně předložit odpovědné osobě objednatele,
21. přijímat hlášení o vzniku požáru a řídit se interními požárními směrnicemi, 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,
22. výkon služby vykonávat energicky, přitom však slušně a taktně, neodvracet svoji pozornost od služby činností s výkonem služby nesouvisející,
23. 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.
24. zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se seznámil,
	1. Při ukončení služby je recepční povinen:
25. po ukončení pracovní doby ÚzP zkontrolovat chodby, sociální zařízení a kuchyňky, uzavřít okna a dveře, zhasnout, vypnout dostupné elektrické spotřebiče, v případě zjištění jakéhokoliv nedostatku tento zaznamenat do provozní knihy recepce a podle možností oznámit kontaktní osobě,
26. osobně zkontrolovat vnější obhlídkou stav objektu, zaznamenat do provozní knihy recepce zjištěné nedostatky např. rozbité okno, apod., hlásit kontaktní osobě objednatele,
27. při odchodu zkontrolovat uzavření a uzamčení všech přístupů do objektu, vše uvede do stavu zakódování
	1. Recepčnímu je zakázáno:
28. nastoupit do služby pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, popřípadě konzumovat alkohol nebo jiné návykové látky během výkonu služby,
29. kouřit během výkonu služby,
30. vést soukromé telefonické hovory služebními telefony
31. vzdalovat se z místa pro výkon služby určeného,
32. přijímat soukromé návštěvy v prostoru výkonu služby,
33. používat výtah v době, kdy je v budově pouze pracovník recepce,

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