

SMĚRNICE PRO VÝKON RECEPČNÍCH A INFORMAČNÍCH SLUŽEB

Finanční úřad pro Olomoucký kraj, Územní pracoviště v Prostějově

1. Specifikace objektu

1.1. Jedná se o administrativní budovu Finančního úřadu pro Olomoucký kraj, Územního pracoviště v Prostějově (dále jen „ÚzP“), která je umístěna na adrese Křížkovského 4186/1, 796 01 Prostějov. Budova je v majetku Generálního finančního ředitelství. Vlastní objekt má jedno podzemní podlaží a 5 nadzemních podlaží (jedná se o dva objekty vzájemně propojené). Vstup do hlavní budovy je hlavním vchodem pro veřejnost a zaměstnance. Na konci se nachází průjezd, vjezd do průjezdu je zabezpečený posuvnou bránou ke služebním garážím. V průjezdu se rovněž nachází nouzový vchod do objektu a je zabezpečen systémem EZS. Pro výkon služby je určen prostor recepce v přízemí, ve vstupní hale.

1.2. Systém recepční a informační služby (recepce) je zajišťován v pracovních dnech vždy jedním pracovníkem pro ÚzP v daném časovém rozsahu dle bodu 2.2. Pro daňovou veřejnost je budova otevřena a přístupná v úřední dny, a to v pondělí a ve středu od 8:00 hodin do 17:00 hodin v rozsahu všech nadzemních podlaží mimo podzemního podlaží a 5. nadzemního podlaží objektu Lutínovova. Na konci budovy z ulice Křížkovského je průjezd ke služebním garážím s posuvnou bránou, který by pracovník recepce, dle potřeb zaměstnanců objednatele, zpřístupnil.

1.3. 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, vchodu a technologických prostor.

2. Systém výkonu služby recepčních a informačních služeb

2.1. Prostor pro výkon recepční 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. Recepční může využívat sociální zařízení a kuchyňku umístěnou v přízemí.

2.2. Časový rozsah výkonu služby: Systém recepční a informační služby (recepce) je zajišťován v pracovních dnech vždy jedním pracovníkem

pondělí od 05:30 do 18:15 hodin

úterý od 05:30 do 18:15 hodin

středa od 05:30 do 18:15 hodin

čtvrtek od 05:30 do 18:15 hodin

pátek od 05:30 do 18:15 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.

- 2.3. 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.
- 2.4. Ostatní provozní dokumentaci tvoří zejména Provozní řád objektu, Požární řád objektu, Zásady BOZP na objektu, Kniha mimořádných událostí a Kniha služeb.
- 2.5. Recepce je vybavena telefonním aparátem, PC s příslušným softwarem komunikujícím s docházkovým systémem, tlačítkem pro ovládání elektronického zámku vstupních dveří a ovládacími prvky EPS, EZS.
- 2.6. 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.

3. Povinnosti recepčních při výkonu služby

- 3.1. Recepční je povinen dodržovat základní povinnosti stanovené v čl. IV. odst. 2 smlouvy, důsledně a svědomitě vykonávat službu.
- 3.2. Při nástupu do služby je recepční povinen:
 - a) odkódovat EZS, EPS dle zaškolení,
 - b) překontrolovat záznamy v Provozní knize recepce,
 - c) překontrolovat svěřené klíče od vstupů do objektu,
 - d) zkontrolovat stav zařízení recepce a případné závady zaznamenat do provozní knihy, a podle možností je oznámit kontaktní osobě,
 - e) seznámit se s poznatky, požadavky, pokyny a opatřeními vzniklými od poslední služby.
- 3.3. V průběhu služby je recepční povinen:
 - a) otevírat a zavírat hlavní vchod objektu dle specifik uvedených v bodě 1.2
 - b) dle instrukcí objednatele informovat poplatníky a návštěvníky, vydávat daňové tiskopisy
 - c) spojovat telefonické hovory dle předaného interního telefonního seznamu,
 - d) monitorovat situaci v objektu, reagovat na určité situace – např. na osoby, které by mohly ohrozit majetek, zdraví nebo život pracovníků ÚzP nebo jiných osob,
 - e) používat (mít v držení) mobilní telefon nepřetržitě po celou dobu recepční služby pro účely rychlého spojení v nouzové situaci,
 - f) při zjištění jakýchkoli nedostatků v průběhu výkonu služby nahlásit tyto skutečnosti odpovědné osobě objednatele a za využití dostupných prostředků zjednat nápravu,

- g) neprodleně povolat policii při zjištění narušení pořádku, protiprávního jednání nebo trestného činu (vloupání apod.) a oznámit tuto skutečnost odpovědné osobě objednatele,
- h) mít místní znalost objektu, znát umístění hlavních uzávěrů vody, plynu a elektrické energie,
- i) ovládat zabezpečovací techniku a spojovací prostředky, umět zacházet s hasícími prostředky a požární výzbrojí umístěnou ve střeženém objektu,
- j) monitorovat cizí osoby vstupující do objektu mimo stanovené úřední dny a hodiny,
- k) zdržovat se v místech pro recepční službu určených, udržovat zde pořádek a čistotu,
- l) 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,
- m) 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,
- n) výkon služby vykonávat energicky, přitom však slušně a taktně, neodvracet svoji pozornost od služby činností s výkonem služby nesouvisející,
- o) 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.

3.4. Při ukončení služby je recepční povinen:

- a) zkontrolovat vymezené prostory, uzavřít okna a dveře, zhasnout, vypnout elektrické spotřebiče, v případě zjištění jakéhokoliv nedostatku tento zaznamenat do provozní knihy recepce a podle možností oznámit kontaktní osobě,
- b) osobně zkontrolovat vnější obhlídkou stav objektu, zaznamenat do provozní knihy recepce zjištěné nedostatky např. rozbité či otevřené okno, apod., hlásit kontaktní osobě objednatele,
- c) zkontrolovat uzavření a uzamčení všech přístupů do objektu, vše uvést do stavu zakódování.

3.5. Recepčnímu je zakázáno:

- a) nastoupit do služby pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, popřípadě konzumovat alkohol nebo jiné návykové látky během výkonu služby,
- b) kouřit v průběhu služby,
- c) používat spojovací a signalizační prostředky objednatele k jiným účelům, než jsou určeny,
- d) vzdalovat se z místa pro výkon služby určeného,
- e) přijímat soukromé návštěvy v prostoru výkonu služby,
- f) používat výtah v době, kdy je v budově pouze pracovník recepce,
- g) další pravidla pro výkon recepční služby jsou upravena objednatelem a Provozním řádem objektu.