SMĚRNICE PRO VÝKON SLUŽBY

FÚ pro Středočeský kraj

1. Specifikace objektu

1.1. Jedná se víceúčelovou administrativní budovu C, s oficiálním názvem Business Centre Vyšehrad (dále jen „BCV“), ve které sídlí Finanční úřad pro Středočeský kraj (dále jen „FÚ“), s registrovanou adresou v ulici Na Pankráci 1685/17 a 19, Praha 4. Budovu tvoří samostatný kancelářský komplex v 6 nadzemních podlažích a parkingu ve 3 podzemních podlažích. Objekt má jeden základní vstup (recepce), dvě přístupové trasy z podzemních parkovišť a dva nouzové únikové východy.
Hlavní vchod a východ s recepcí majitele budovy je přístupovým místem do objektu pro všechny návštěvníky a hosty s povinností registrace své návštěvy. Dále tento hlavní vchod a východ používají zaměstnanci nájemce (mimo jiné i zaměstnanci FÚ), který má dislokovány kanceláře v prostoru s přístupem z podzemních parkovišť (prostor schodiště a duplexních výtahů, který prochází pravým suterénním sektorem parkovišť a pokračuje do všech nadzemních podlaží). Zaměstnanci FÚ mají dislokovány kanceláře v prostoru 1. a 5. patra budovy BCV a v 1. podzemním podlaží (4 kanceláře).
Prostor budovy BCV je rozdělen na klientskou a administrativní zónu. Klientská zóna jsou prostory, kam má veřejnost (včetně zaměstnanců jiných nájemců) přístup bez kontroly, nachází se v přízemí, kde je recepce.
Administrativní zóna FÚ se nachází v 1. patře budovy BCV, kde jsou dislokovány kanceláře zaměstnanců FÚ a GFŘ, podatelna FÚ, jednací a zasedací místnost, videokonference a počítačová učebna, v 5. patře budovy BCV jsou kanceláře zaměstnanců FÚ, jednací a zasedací místnost.
Návštěvy v administrativní zóně (osoby mimo FS) musí být ohlášeny u služby na recepci v přízemí budovy, která provádí telefonické ohlašování návštěv a vede evidenci návštěv. Pohyb návštěv v této zóně je povolen pouze s doprovodem zaměstnance, který je zároveň zodpovědný za zajištění doprovodu po celou dobu pohybu v administrativní zóně.
Pro výkon služby je určena místnost objednatele v 1. patře FÚ (dále jen „recepce“).

1.2. Budova je přístupna veřejnosti hlavním vchodem v pondělí a středu od 8:00 do 17:00 hodin, v úterý a čtvrtek od 8:00 do 15:00 hodin a v pátek od 8:00 do 14:00 hodin. Zaměstnancům objednatele pak od pondělí do pátku od 5:30 do 21:00 hodin.

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

2. Systém výkonu služby

2.1. Prostor pro výkon služby se nachází v 1. patře, naproti vstupním dveřím do 1. patra, a tvoří samostatnou uzavíratelnou místnost. Recepční může využívat sociální zařízení a kuchyňku umístěnou v 1. patře.

2.2. Časový rozsah výkonu služby: Služba je zajišťována v pracovních dnech jedním recepčním v časovém rozsahu

pondělí od 07:45 do 16:45 hodin

úterý od 07:45 do 15:45 hodin
středa od 07:45 do 16:45 hodin
čtvrtek od 07:45 do 15:45 hodin
pátek od 07:45 do 14:30 hodin

V případě vzniku mimořádné potřeby poskytnutí služeb mimo uvedený časový rozsah, budou tyto služby na žádost objednatele a po dohodě s poskytovatelem poskytnuty.

2.3. Provozní kniha recepce je trvale umístěna v prostoru recepce. Recepční do ní zaznamenávají průběh služby včetně všech zvláštních a mimořádných událostí, ke kterým během služby došlo. Oprávnění k nahlížení do provozní knihy recepce mají kontaktní osoby objednatele.

2.4. Ostatní provozní dokumentaci tvoří zejména Provozní řád budovy FÚ, Požární řád objektu, Zásady BOZP, Kniha klíčů pro úklid, Reklamační kniha úklidu a Kniha služeb.

2.5. Recepce je vybavena telefonním aparátem.

2.6. Recepční je povinen být slušně a čistě oblečený, dle interních směrnic poskytovatele používat výstroj recepčního 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) překontrolovat záznamy v provozní knize recepce,
b) zkontrolovat stav zařízení recepce a případné závady zaznamenat do provozní knihy, a podle možností je oznámit kontaktní osobě objednatele,
c) seznámit se s poznatky, požadavky, pokyny a opatřeními vzniklými od poslední služby,
d) vydávat klíče uklízečkám.

3.3. V průběhu služby je recepční povinen:

a) zajistit činnosti spojené s provozem recepce, tj. režim vstupu a výstupu (pohyb osob v interních prostorách FÚ), kontrolu těchto osob, režim návštěv, režim pohybu věcí a materiálu do/z objektu, kontrolní obchůzková činnost ve vnitřních prostorách FÚ, případně další činnosti podle požadavků objednatele,
b) poskytovat informace o dosažitelnosti úředních osob a tel. spojení na úřední osobu,
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 FÚ nebo jiných osob,
e) používat (mít v držení) mobilní telefon nepřetržitě po celou dobu výkonu služby pro účely rychlého spojení v nouzové situaci,
f) při zjištění jakýchkoli nedostatků v průběhu výkonu služby nahlásit tyto skutečnosti kontaktní osobě objednatele a za využití dostupných prostředků zjednat nápravu,

g) neprodleně kontaktovat Policii ČR při zjištění narušení pořádku, protiprávního jednání nebo trestného činu (vloupání apod.) a oznámit tuto skutečnost kontaktní osobě objednatele,
h) mít místní znalost objektu
i) ovládat spojovací prostředky, umět zacházet s hasícími prostředky umístěnými v prostorách objednatele
j) udržovat v místech pro výkon služby určených pořádek a čistotu,
k) 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 kontaktní osobě objednatele,
l) podílet se na organizování záchrany osob a majetku při vzniku požáru nebo jiné živelné pohromy, událost ihned hlásit na tísňovou linku hasičského záchranného sboru, v případě potřeby i záchranné službě, Policii ČR a kontaktní osobě objednatele,
m) službu vykonávat energicky, přitom však slušně a taktně, neodvracet svoji pozornost od výkonu služby činností s výkonem služby nesouvisející,
n) 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 kontaktní osobu objednatele.
o) zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se seznámil.

4. 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 během výkonu služby,
c) vést soukromé telefonické hovory služebními telefony,
d) vzdalovat se z místa pro výkon služby určeného,
e) přijímat soukromé návštěvy v prostoru výkonu služby.

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