

SMLOUVA O DODÁVCE SLUŽEB REALIZACE PORADENSTVÍ KE KOMUNIKAČNÍ STRATEGII MĚSTSKÉHO ÚŘADU MĚLNÍK

evidenční číslo 0001707/2018/SS, uzavřená dále uvedeného dne, měsíce a roku, dle § 1724 zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění, takto:

1. Účastníci

1.1. **Město Mělník**, se sídlem Městského úřadu náměstí Míru 1, 276 01 Mělník, identifikační číslo 00237051, daňové i. č.: CZ00237051, bankovní účet: [REDAKCE] zastoupené starostou města MVDr. Ctíradem Mikešem, kontaktní osoba: Ing. Zdeněk Studený, tajemník městského úřadu, dále jen „Objednatel“

1.2. **M.C.TRITON, spol. s r.o.**, se sídlem Evropská 846/176a, 160 00 Praha 6, identifikační číslo 49622005, daňové i. č. CZ49622005, zastoupen jednatel [REDAKCE], společnost zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 24526, dále jen „Dodavatel“

2. Předmět smlouvy

2.1 Touto smlouvou se Dodavatel zavazuje poskytnout Objednateli službu *poradenství ke komunikační strategii Městského úřadu Mělník* v rámci realizace projektu Objednatele s názvem:

„Rozvoj institucionálních kapacit a řízení lidských zdrojů městského úřadu Mělník CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/002998“,

ktej je spolufinancován v rámci Operačního programu Zaměstnanost (dále jen „projekt“), a to v rozsahu stanoveném v nabídce Dodavatele z 13. 09. 2018, která je nedílnou součástí této smlouvy jako její Příloha č. 1, a Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytnutí těchto služeb Dodavateli cenu dle článku 4 této smlouvy.

3. Doba trvání smlouvy

3.1. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli výše uvedené služby v časovém období listopad – prosinec 2018.

3.2. Místem plnění je sídlo Objednatele.

4. Cena za poskytování poradenských služeb, platební podmínky a fakturace

4.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za řádné poskytnutí dohodnutého plnění cenu ve výši **79.000,- Kč bez DPH**. Uvedená cena je stanovena jako maximálně nejvýše přípustná pro celý předmět plnění a platí po celou dobu účinnosti smlouvy. V celkové ceně jsou zahrnuty veškeré náklady Dodavatele spojené s řádným zajištěním předmětu plnění. Celková cena obsahuje i případně zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby splnění předmětu smlouvy.

4.2. Cenu za plnění předmětu smlouvy je možné překročit nebo snížit pouze v případě legislativní změny sazby DPH, nejvýše však o tuto změnu sazby. Nově stanovené ceny budou platit

od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, kdy bude oznámení o změně cen doručeno Objednateli.

4.3. Veškeré náklady Dodavatele na realizaci zakázky jsou součástí ceny dle čl. 4.1 této smlouvy.

4.5. Cena bude hrazena v českých korunách (CZK) na bankovní účet Dodavatele.

4.6. Cena za poskytnuté služby, sjednaná v článku IV. této smlouvy je splatná na základě faktury vystavené Dodavatelem a řádně doručené Objednateli.

4.7. Faktura za skutečně poskytnuté plnění bude ze strany Dodavatele vystavena po předání závěrečné zprávy. Podmínkou fakturace je řádné provedení služeb v souladu se smluvními podmínkami.

4.8. Faktura musí kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy obsahovat i prvky vizuální identity dle požadavků Operačního programu Zaměstnanost a textem: Aktivita byla spolufinancována z prostředků projektu „Rozvoj institucionálních kapacit a řízení lidských zdrojů městského úřadu Mělník CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/002998“.

4.9. Lhůta splatnosti faktury je dohodou stanovena do 30 kalendářních dnů po jejím doručení Objednateli. Stejný termín splatnosti platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.).

4.10. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost, nebo bude-li v ní chybně vyúčtována cena, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Dodavatel provede opravu vystavením nové faktury. Ode dne vrácení vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nové vyhotovené faktury.

4.11. Je-li Dodavatel ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle této smlouvy tzv. nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, pak je Objednatel oprávněn provést zajišťovací úhradu DPH hrazené dle této smlouvy přímo na účet příslušného správce daně. V případě, že ke dni platby plnění dle této smlouvy Dodavatel nebude mít zveřejněn bankovní účet na webových stránkách u svého správce daně, oprávnění Objednatele provést úhradu DPH přímo na účet příslušného správce daně dle předchozí věty platí obdobně.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

5.1. Objednatel se zavazuje Dodavateli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze a způsobem, kterým lze tuto součinnost po Objednateli spravedlivě požadovat.

5.2. Dodavatel se zavazuje plnit předmět smlouvy v souladu s požadavky stanovenými touto smlouvou a dle poptávky po výše uvedených službách, požadavky veškerých platných právních předpisů a podmínek vztahujících se k předmětu této smlouvy.

5.3. Dodavatel je povinen řádně uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2028. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, musí být použita pro úschovu delší lhůta, a to způsobem uvedeným v zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví.

5.4. V případě, kdy z objektivních příčin vyvstane ze strany Objednatele či Dodavatele potřeba změny termínu konání vzdělávací aktivity, zavazují se smluvní strany písemně se dohodnout na změně tohoto termínu.

5.5. Dodavatel je povinen Objednateli na jeho vyžádání poskytnout veškeré doklady související s předmětem plnění dle čl. II. této smlouvy a plněním monitorovacích ukazatelů, které si vyžádají kontrolní orgány oprávněné k výkonu kontroly projektu, z něhož je zakázka hrazena.

Těmito kontrolními orgány jsou poskytovatel, Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, Ministerstvo financí České republiky, Nejvyšší kontrolní úřad, Evropská komise a Evropský účetní dvůr, případně další orgány oprávněné k výkonu kontroly. Dodavatel je dále povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je zakázka hrazena (zejm. poskytovateli dotace, MPSV, MF, NKÚ, EK, Evropskému účetnímu dvoru), provést kontrolu do-kladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). Dodavatel je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

5.6. Dodavatel respektuje/uznává povinnost Objednatele, jako příjemce dotace, týkající se volného šíření takových produktů projektu, u kterých lze předpokládat, že budou užitečné organizacím, jež řeší obdobné problémy, resp. obdobné potřeby cílové skupiny a souhlasí s tím, že dokumenty/výstupy projektu budou poskytnuty Řídícímu orgánu.

5.7. Smluvní strany se zavazují, že budou chránit dobré jméno druhé smluvní strany, a to i po ukončení platnosti této smlouvy.

5.8. Objednatel tímto uděluje Dodavateli souhlas s uvedením označení Objednatele v rámci referencí nebo informací zveřejňovaných Dodavatelem v souvislosti s výkonem jeho činnosti a v souvislosti s akvizicemi jeho nových klientů. Současně s uvedením označení Objednatele je Dodavatel rovněž oprávněn specifikovat i oblast, ve které byly Dodavatelem Objednateli poskytovány Služby.

5.10. Dodavatel se zavazuje označovat příslušné dokumenty povinnými prvky vizuální identity dle aktuálních platných pravidel pro informování, komunikaci a vizuální identitu dle podmínek Operačního programu zaměstnanost.

6. Smluvní pokuty

6.1. V případě, že Dodavatel neposkytne služby plnění do 31. 12. 2018, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení s konáním předání služby, nejvýše však do výše 20 % ceny poskytovaných služeb.

6.3. Smluvní pokutu zaplatí smluvní strana bez ohledu na to, vznikla-li druhé smluvní straně škoda. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na nárok na náhradu škody.

6.4. Pokud závazek zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinnosti. Zánik závazku jeho pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním. Zánikem této smlouvy nezanikají nároky smluvních stran na smluvní pokutu.

7. Ostatní ujednání

7.1. Postoupení. Objednatel není oprávněn postoupit jakákoli svá práva z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele, a to ani částečně s výjimkou poskytovatele dotace.

7.2. Pojištění. Dodavatel se zavazuje, že bude mít po dobu trvání této smlouvy sjednáno platné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své činnosti, a to na pojistnou částku minimálně 2 000 000 Kč.

8. Autorská práva

8.1. Dodavatel výslovně prohlašuje a zaručuje se, že při činnosti dle této smlouvy neporušil a neporuší, nezasáhl a ani nebude zasahovat do jakýchkoli autorských nebo průmyslových práv třetích osob. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn k výkonu majetkových práv k veškerým materiálům a pomůckám užitým k plnění dle této smlouvy, které poskytuje k plnění dle této smlouvy sám Dodavatel.

8.2. Na Objednatele tímto přecházejí práva užití Autorské materiály vytvořené k plnění dle této smlouvy a to pouze pro účely vyplývající z této smlouvy.

8.3. Objednatel výslovně prohlašuje a zaručuje se, že je oprávněn k výkonu majetkových práv k podkladům, které Dodavateli pro účely plnění této smlouvy poskytl a předal. Pro tyto účely může Dodavatel podklady rozmnožovat, upravovat a provádět změny nebo doplňky.

8.4. Dodavatel poskytuje Objednateli tímto licenci ke všem dílům, vytvořeným na základě této smlouvy.

8.5. Licence je udělována jako licence výhradní, a to k následujícím způsobům užití kteréhokoli díla, především tedy k:

- 8.5.1. rozmnožování,
- 8.5.2. rozšiřování originálu nebo rozmnoženiny,
- 8.5.3. půjčování originálu nebo rozmnoženiny,
- 8.5.4. vystavování originálu nebo rozmnoženiny,
- 8.5.5. sdělování díla veřejnosti.

8.6. Objednatel je oprávněn poskytnout podlicenci třetí osobě.

8.7. Objednatel není povinen licenci využít.

8.8. Licence podle této smlouvy není omezená místem a Objednatel je oprávněn majetková práva vyplývající z licence využívat i mimo území České republiky.

8.9. Licence podle této smlouvy je časově omezená na dobu trvání majetkových práv Dodavatele. Licence podle této smlouvy není omezená co do množství.

8.10. Účastníci se dohodli na tom, že odměna za poskytnutí licence dle této smlouvy je součástí sjednané ceny díla uvedené v článku 4.1 této smlouvy.

9. Ochrana informací

9.1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které si sdělily v rámci uzavírání a plnění této smlouvy, dále informace tvořící její obsah a informace, které si sdělí nebo jinak vyplynou i z jejího plnění, zůstanou dle jejich vůle utajeny.

9.2. Smluvní strany se dohodly, že tyto informace nikomu neprozradí a přijmou taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy

9.2.1. mají smluvní strany této smlouvy opačnou povinnost stanovenou zákonem nebo stanovenou rozhodnutím orgánu veřejné správy a/nebo soudem; a/nebo

9.2.2. takové informace sdělí osobám, které mají ze zákona nebo smluvně stanovenou povinnost mlčenlivosti; a/nebo

9.2.3. se takové informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku.

9.3. V případě, že některá smluvní strana bude povinna sdělit informaci dle odst. 9.2.1 této smlouvy, je povinna o tom informovat druhou smluvní stranu, a to do sedmi (7) kalendářních dnů ode dne, kdy jí takováto povinnost vznikla.

10. Ochrana osobních údajů

10.1. Objednatel výslovně a neodvolatelně prohlašuje, že splnil veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů (dále i ZOOU) pro nakládání s osobními údaji a že veškeré osobní údaje ve smyslu ZOOU (dále jen „Osobní údaje“), které Objednatel zpřístupní či oznámí Dodavateli, mu zpřístupňuje či oznamuje v souladu se ZOOU.

10.2. Dodavatel se zavazuje v souladu se ZOOU zachovat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, které mu byly zpřístupněny či oznámeny Objednatelem, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i v době po ukončení účinnosti této smlouvy. Tím nejsou dotčeny povinnosti Objednatele vyplývající ze závazných právních předpisů.

10.3. V případě, že plnění dle této smlouvy je svěřeno třetí osobě formou subdodavatelské smlouvy, je Objednatel povinen smluvně zajistit dodržování povinností dle tohoto článku i takovouto třetí osobou.

11. Veřejnoprávní povinnosti účastníků

11.1. Dodavatel bere výslovně na vědomí, že Objednatel má podle ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, charakter subjektu, s nímž uzavřené soukromoprávní smlouvy, jakož i smlouvy o poskytnutí dotace nebo návratné finanční pomoci podléhají povinnému zveřejnění postupem a za podmínek podle tohoto zákona.

11.2. Dodavatel je srozuměn a výslovně a bezvýhradně souhlasí s tím, že úplné znění této smlouvy včetně všech příloh bude zveřejněno v registru smluv, postupem a za podmínek podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Dodavatel bere rovněž na vědomí, že registr smluv je veřejně přístupný informační systém veřejné správy, jehož správcem je Ministerstvo vnitra, který slouží k uveřejňování smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv a umožňuje bezplatný dálkový přístup.

11.3. Účastníci výslovně prohlašují, že veškeré informace, údaje a skutečnosti obsažené v této smlouvě nepovažují samostatně ani v jejich souhrnu za informace, které nelze poskytnout nebo zveřejnit při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, tedy zejména obchodní tajemství (ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění), bankovní tajemství (ve smyslu ustanovení § 38 odst. 1 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění) a utajované informace (ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění) a udělují svůj výslovný souhlas k jejich zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

11.4. Objednatel se zavazuje zaslat tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření této smlouvy.

12. Kontaktní osoby

12.1. Kontaktními osobami jsou na straně:

Objednatele: [REDACTED]

Dodavatele: [REDACTED]

12.2. Změna kontaktních osob není změnou smlouvy ve smyslu článku 13.8 této smlouvy.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma účastníky. Podmínkou nabytí účinnosti této smlouvy je její řádné zveřejnění v registru smluv postupem podle příslušných ustanovení zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění.

13.2. Je-li některé ustanovení této smlouvy neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy, obsahu nebo z okolností, za jakých bylo takové ustanovení přijato, nevyplývá, že tuto část nelze oddělit od ostatních ustanovení této smlouvy. Účastníci se pro tento případ zavazují vadné ustanovení bezodkladně nahradit bezvadným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení vadného.

13.3. Práva a povinnosti touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. V ostatním se tato smlouva řídí obecně závaznými právními předpisy.

13.4. Účastníci se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou smluvní stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než k plnění podmínek této smlouvy.

13.5. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne, či jinak znemožní.

13.6. Dodavatel je povinen poskytovat Objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou, pokud nebude v konkrétním případě dohodnuto jinak.

13.7. Účastníci prohlašují, že jsou plně svéprávní, že právní jednání spojená s uzavřením této smlouvy učinili svobodně a vážně, že nikdo z nich nejednal v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek, že s obsahem smlouvy se řádně seznámili, porozuměli mu, souhlasí s ním a na důkaz toho smlouvu podepisují.

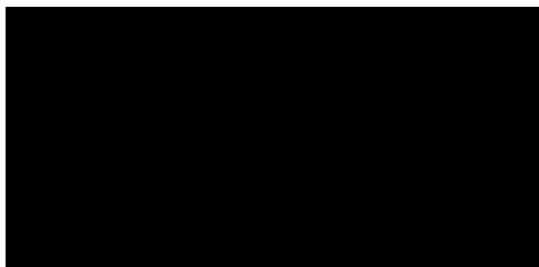
13.8. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků. Účastník, který podal návrh na změnu této smlouvy nebo její části je tímto svým návrhem vázán po dobu 15 kalendářních dnů ode dne doručení návrhu změny druhému účastníku.

13.9. Dodavatel prohlašuje, že na sebe dle ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku výslovně přebírá nebezpečí změny okolností.

13.10. Tato smlouva je uzavřena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každý z účastníků obdrží dvě vyhotovení.

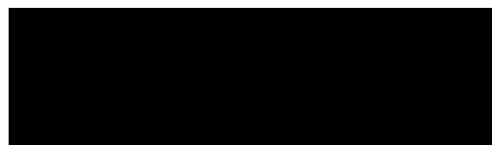
14. Přílohy

13.1. Příloha č. 1 – Specifikace předmětu smlouvy – nabídka Dodavatele ze dne 13. 9. 2018



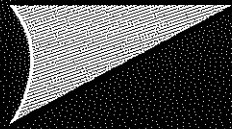
jednatel M.C. TRITON, spol. s r.o.

V Mělníku 15. 11. 2018



MVDr. Ctirad Mikeš
starosta města Mělníka

M.C. TRITON



M.C. TRITON, spol. s r.o.

Evropská 846/176a, 160 00 Praha 6

telefon: + 420 255 710 600, fax: + 420 255 710 699

e-mail: info@mc-triton.cz, www.mc-triton.cz

IČ: 49622005, DIČ: CZ49622005



T Cert ISO 9001

Kontaktní osoba:

Ing. Lukáš Jakubec

Mobil: +420 602 249 230

E-mail: jakubec@mc-triton.cz

Nabídky realizace mystery client pro MÚ Mělník

M.C. TRITON, spol. s r.o.

1 KRYCÍ LIST NABÍDKY

Nabídky realizace mystery client pro MÚ Mělník

Sídlo dodavatele (celá adresa včetně PSČ)	M.C.TRITON, spol. s.r.o., Evropská 846/176a, Praha 160 00
Právní forma	Společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo	49622005
Daňové identifikační číslo	CZ 49622005
Zastoupená	
Kontaktní osoba	

Nabídková cena	79.000,- Kč bez DPH
-----------------------	----------------------------

V Praze dnes 13. 9. 2018

Nabídky realizace mystery client pro MÚ Mělník

Září_2018

© M.C.TRITON, spol. s r.o.

2 NÁVRH POSTUPU REALIZACE ZAKÁZKY

REKAPITULACE ZADÁNÍ

Na základě Strategie interní a externí komunikace úřadu zpracované v rámci projektu Rozvoj institucionálních kapacit a řízení lidských zdrojů městského úřadu Mělník, registrační číslo: CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/0002998, vznikla ze strany MÚ Mělník potřeba realizace mystery client, která pomohla pomocí této metodě zmapovat aktuální stav a identifikovat slabiny / nedostatky v oblasti komunikaci a v návaznosti na to přijmout opatření.

2.1 NÁŠ PŘÍSTUP

Metoda mystery client je kvalitativní sociologická metoda, která se zaměřuje na fiktivní řešení situací a v návaznosti na to zkoumání kvality služeb.

Metoda proto bude zaměřena na útvary úřadu, kde je mystery client možné realizovat, tj. je reálné, že tyto útvary může navštívit, kontaktovat osoba (občan) tzv. zvenku. Uvěřitelnost fiktivní návštěvy je v tomto případě zcela zásadní, a to s ohledem na to, aby zástupce úřadu, s kterým bude mystery client realizován, nepojal podezření, že jde o fiktivní řešení dané situace, čímž by byl výsledek znehodnocen.

Dodavatel garantuje realizaci prostřednictvím osob, které mají s realizací mystery client zkušenosti. Tím se snižuje možnost prozrazení fiktivní situace.

2.1.1 Struktura realizace mystery client

Dodavatel navrhuje realizaci 90 mystery client v následující struktuře:

- 30 mystery client formou osobní návštěvy přímo na úřadu.
- 30 mystery client formou telefonního hovoru (tzv. mystery calling).
- 30 mystery client formou emailové komunikace.

Důvodem výše uvedeného přístupu je podchytit všechny atributy komunikace zkoumaných agend. Každá z uvedených zkoumaných oblastí totiž klade odlišné nároky na komunikaci úředníka a výstupem tak bude komplexní posouzení komunikace úřadu (tzv. face to face, kdy si může úředník pomoci nonverbálně i fyzickými pomůckami a při návštěvě je sledováno i prostředí úřadu, navštíveného odboru, atd.; telefonicky, kdy musí úředník pracovat s hlasem a umět daný problém srozumitelně a jasně vysvětlit bez jakýchkoli dalších pomůcek; elektronicky-emailem, kdy musí umět úředník naformulovat odpověď, aby dávala smysl a zároveň dodržel pravidla profesionální komunikace a struktury textu v psané formě).

2.1.2 Sledované životní situace

Pro maximální uvěřitelnost budou ze strany dodavatele navrženy modelové životní situace občana (nebo podnikatele), do kterých se může dostat a bude navrženo, na kterých útvarech bude mystery client proveden. Tato část bude diskutována a korigována i podle potřeb a podnětů ze strany zadavatele, a to před zahájením sběru informací.

2.1.3 Hodnocení situací

Aby byla zachována profesionalita a objektivita zkoumaných oblastí, jsou jasně nastavena pravidla a atributy, na co se výzkumníci zaměřují. Tím je zabráněno subjektivní interpretaci.

Situace jsou hodnoceny do připravené matice, kterou dostane zadavatel po skončení mystery client k dispozici.

OSOBNÍ NÁVŠTĚVA / KOMUNIKACE HODNOTÍ

Prostředí úřadu - Hodnotitel hodnotí uspořádání, snadnost orientace

Hodnocení bude probíhat na škále 1 – 5, kdy se jedná o známkování jako ve škole (1 nejlepší, 5 nejhorší). Každou odpověď pak tazatelé okomentují vysvětlením svého hodnocení a v této oblasti bude pořizovat i fotografie jako podporu svých argumentů.

Oblasti, které hodnotitel hodnotí:

1. Působí budova čistým a pozitivním dojmem (zanedbanost budovy, prostředí, včetně okolí)?
2. Jaká je přehlednost budovy, její uspořádání a značení (orientační plán, schopnost najít uvnitř správnou místnost odboru oddělení)?
3. Jaká je atmosféra úřadu (barvy, osvětlení, vybavení, zařízení atd.)
4. Byla najita správná přepážka, stůl s úředníkem (značení dveří, označení stolu jmenovkou, jmenovky úředníků)?
5. Kontakt se zaměstnanci v prostředí budovy (pozdraví, zeptají se na pomoc sami, v případě aktivního oslovení poradí)?

Jednání úředníků – Hodnotitel hodnotí základní věci

Hodnocení bude probíhat ANO x NE x ČÁSTEČNĚ. V případě odpovědi ČÁSTEČNĚ nebo u závažných pochybení uvede tazatel, co pracovník udělal a co nikoli nebo přidá slovní komentář.

Oblasti, které hodnotitel hodnotí:

1. Pozdravil pracovník?
2. Představil se?
3. Zeptal se pracovník, co může pro návštěvníka udělat / v jaké záležitosti přišel?
4. Pokládal pracovník otázky, aby si ujasnil, jaké jsou potřeby návštěvníka?
5. Ukončil pracovník nějakým způsobem jednání (např. zopakoval klíčové body, předal kontakt, ujistil, že je k dispozici v případě dotazů, nabídl tužku na zapsání poznámek)?
6. Rozloučil se pracovník?
7. Měl návštěvník po návštěvě pocit, že ví, jak situaci řešit?

Jednání úředníků – Hodnotitel hodnotí rozšířené oblasti

Hodnocení u každé otázky probíhá v následujících rozmezích: Rozhodně souhlasí; Spíše souhlasí; Ani souhlasí, ani nesouhlasí; Spíše nesouhlasí; Rozhodně nesouhlasí.

Oblasti, které hodnotitel hodnotí:

1. Rozuměl návštěvník tomu, co mu pracovník sděloval?
2. Ověřoval si pracovník, že rozumí tomu, co říká návštěvník?
3. Měl návštěvník pocit, že pracovník ví, o čem hovoří a rozumí tématu?
4. Zodpověděl pracovník jasně všechny otázky?

5. Pracovník byl milý, pozitivní, nápomocný, nejevil známky netrpělivosti?
6. Pracovník působil profesionálně, zdržel se osobních komentářů a průpovědek?

TELEFONNÍ KOMUNIKACE HODNOTÍ

Komunikace úředníků – Hodnotitel hodnotí základní věci

Hodnocení bude probíhat ANO x NE x ČÁSTEČNĚ. V případě odpovědi ČÁSTEČNĚ nebo u závažných pochybení uvede tazatel, co pracovník udělal a co nikoli nebo přidá slovní komentář.

Oblasti, které hodnotitel hodnotí:

1. Pozdravil pracovník?
2. Představil pracovník sebe, úřad a útvar a pozici?
3. Zeptal se pracovník, co může pro telefonujícího udělat v jaké záležitosti volá?
4. Pokládal pracovník otázky, aby si ujasnil, jaké jsou potřeby telefonujícího?
5. Ukončil pracovník nějakým způsobem jednání (např. zopakoval klíčové body, nabídl kontakt, ujistil volajícího, že je k dispozici v případě dotazů, nabídl další pomoc byla-li nutná)?
6. Hovořil pracovník přátelským tónem?
7. Bylo pracovníkovi rozumět?
8. Rozloučil se pracovník?
9. Měl telefonující po telefonátu pocit, že ví, jak situaci řešit?

Komunikace úředníků – Hodnotitel hodnotí rozšířené oblasti

Hodnocení u každé otázky probíhá v následujících rozmezích: Rozhodně souhlasí; Spíše souhlasí; Ani souhlasí, ani nesouhlasí; Spíše nesouhlasí; Rozhodně nesouhlasí.

Oblasti, které hodnotitel hodnotí:

1. Rozuměl telefonující tomu, co mu pracovník sděloval?
2. Ověřoval si pracovník, že rozumí tomu, co říká telefonující?
3. Měl telefonující pocit, že pracovník ví, o čem hovoří a rozumí tématu?
4. Zodpověděl pracovník jasně všechny otázky?
5. Pracovník byl do telefonu milý, pozitivní, nápomocný, nepůsobil netrpělivě?
6. Pracovník působil do telefonu profesionálně, zdržel se osobních komentářů a průpovědek?

EMAILOVÁ KOMUNIKACE HODNOTÍ

Komunikace úředníků – Hodnotitel hodnotí základní věci

Hodnocení bude probíhat ANO x NE x ČÁSTEČNĚ. V případě odpovědi ČÁSTEČNĚ nebo u závažných pochybení uvede tazatel, co pracovník udělal a co nikoli nebo přidá slovní komentář.

Oblasti, které hodnotitel hodnotí:

1. Použil pracovník pozdrav?
2. Položil pracovník otázky, aby si ověřil, co tazatel myslel?
3. Nabídl v případě potřeby další možnost konzultací, pomoc nebo kontakt?
4. Působil napsaný email přátelsky, že má pracovník zájem pomoci?
5. Použil pracovník rozloučení?
6. Používá pracovník podpis s hlavičkou úřadu a dalšími náležitostmi?
7. Jak působila struktura emailu z hlediska zásad správné komunikace v písemné formě?

8. Měl tazatel po emailu pocit, že ví, jak pracovník situaci řešit?
9. Za jak dlouho úředník odpověděl na email?

2.1.4 Závěrečná zpráva

Výstupem z projektu je závěrečná zpráva, která interpretuje všechny situace a sledované oblasti.

Závěrečná vedle popisu zjištění stanovuje i slabé stránky, silné stránky, příležitosti a hrozby. A poskytuje návrhy konkrétních opatření.

V závěrečné zprávě bude rovněž návrh harmonogramu dalších činností.