



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## Smlouva o zpracování zakázky „Provedení šetření Mystery Client“

uzavřená ve smyslu ust. § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

**Objednatel :** Městská část Praha 13  
se sídlem: Sluneční náměstí 2580/13, 158 00 Praha 5  
IČO: 00241687  
bankovní spojení: [REDACTED]  
číslo účtu: [REDACTED]  
zastoupený: Ing. Davidem Vodrážkou, starostou

(dále jen „**Objednatel**“)

**a**

**Dodavatel:** PROCES – Centrum pro rozvoj obcí a regionů, s.r.o.  
sídlem: Moravská 758/95, 700 30 Ostrava-Hrabůvka  
IČO: 28576217  
DIČ: CZ28576217  
bankovní spojení: [REDACTED]  
číslo účtu: [REDACTED]

jednatel: PhDr. Andrea Hrušková,  
prokura: Ing. Ivana Foldynová, Ph.D.  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 32793

(dále jen „**Dodavatel**“)

(společně také jako „**smluvní strany**“)

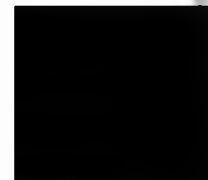
uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto:

## Smlouvu o zpracování „Provedení šetření Mystery Client“

### I.

#### Úvodní ustanovení

- 1.1. Smluvní strany deklarují výslovně svůj zájem uzavřít tuto smlouvu (dále jen „smlouva“) a společně prohlašují, že jim není známa žádná právní ani faktická překážka, která by jim v jejím uzavření bránila.
- 1.2. Bude-li výsledkem nebo součástí poskytovaných služeb i dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či předmětem práv pořizovatele k jím pořízené



databázi, poskytuje Dodavatel jako autor Objednateli licenci k užití díla všemi způsoby užití a v neomezeném rozsahu, a to ode dne předání takového díla Objednateli, na neomezenou dobu a pro území celého světa, přičemž výše odměny za poskytnutí licence je již zahrnuta v ceně poskytovaných služeb (tj. licence) včetně předmětného díla (produktu) samotného, a to v zásadě v elektronické formě.

Objednatel je zároveň oprávněn upravit či jinak měnit dílo, jeho název, spojit dílo s jiným dílem či zařadit dílo do díla souborného. Objednatel může výše uvedenou licenci poskytnout jako podlicenci nebo ji postoupit třetím osobám dle vlastního výběru, přičemž Dodavatel s tímto výslovně předem souhlasí. Objednatel není povinen licenci využít.

## II.

### Účel a Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Objednateli zpracování „**Provedení šetření Mystery Client**“ v rámci Úřadu městské části Praha 13, jež je realizováno v rámci projektu „Cesta k dalšímu rozvoji MČ Praha 13“ spolufinancovaného z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, registrační číslo CZ.03.4.74/0.0/0.0/17\_118/0010097 (dále jen „projekt“).
- 2.2. Předmět je realizován dle Specifikace předmětu plnění, která je přílohou č. 1 této smlouvy.
- 2.3. Dodavatel se zavazuje plnit předmět této smlouvy řádně a v dohodnuté době a v dohodnutém rozsahu.
- 2.4. Dodavatel podpisem této smlouvy prohlašuje, že realizace zakázky „Provedení šetření Mystery Client“, která bude poskytnuta na základě této smlouvy, bude odpovídat veškerým podmínkám uvedeným v této smlouvě a ve Specifikaci předmětu plnění (příloha č. 1). Dodavatel podpisem této smlouvy prohlašuje, že se se všemi požadavky seznámil, jejich obsahu porozuměl a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro řádné splnění této smlouvy.
- 2.5. Objednatel se zavazuje za předmět plnění dle této smlouvy zaplatit za jeho provedení cenu tak, jak je ujednáno v čl. IV. této smlouvy.

## III.

### Místo, kvalita a termín plnění

- 3.1. **Místo plnění**
  - 3.1.1. Místem plnění bude Úřad MČ Praha 13 (Sluneční náměstí 2580/13, 158 00 Praha 5).
- 3.2. **Kvalita plnění**
  - 3.2.1. Smluvní strany se zavazují k plnění jednotlivých závazků včas a bez zbytečného odkladu v souladu s touto smlouvou včetně příloh.



- 3.2.2. Dodavatel se zavazuje k řádnému poskytování předmětu plnění, dodržení povinnosti náležitě odborné péče tak, aby bylo dosaženo cíle a účelu smlouvy.
- 3.2.3. Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění včas, dodržovat stanovené termíny, poskytovat plnění kvalitně a dodržovat všechny další povinnosti stanovené ve smlouvě.
- 3.2.4. Dokumentace bude vypracována a předána ve třech tištěných vyhotoveních a 1x v digitální podobě (soubory ve formátu pdf, doc, xls apod.).

### 3.3. Termín plnění

- 3.3.1. Termín plnění předmětu smlouvy je stanoven do 15. 12. 2019.
- 3.3.2. Plnění dle této smlouvy bude realizováno ve 4 etapách, které jsou blíže specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy.

## IV.

### Cena a platební podmínky

#### 4.1. Cena

- 4.1.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za poskytnuté plnění vzájemně dohodnutou celkovou smluvní cenu ve výši

Celkem cena bez DPH	300 000,-Kč
DPH 21%	63 000,-Kč
Celkem cena vč. DPH	363 000,-Kč

- 4.1.2. V rámci realizace díla se smluvní strany dohodly na průběžném plnění a úhradě, a to po ukončení realizace 1. a 2. etapy ve výši 160 000,- Kč bez DPH (193 600,- Kč včetně 21 % DPH) a po ukončení 3. a 4. etapy ve výši 140 000 Kč (169 400,- Kč včetně 21 % DPH).
- 4.1.3. Je-li Dodavatel ke dni uzavření smlouvy plátcem DPH, je oprávněn připočítat si ke sjednané ceně DPH v zákonné výši.
- 4.1.4. Cena uvedená v tomto článku zahrnuje i materiál, dopravné a další náklady, které Dodavatel vynaloží ke splnění účelu této smlouvy. Jsou v ní zahrnuty veškeré náklady potřebné k plnění smlouvy, jakož i veškeré náklady s tím související.

#### 4.2. Objektivní podmínky za nichž je možné překročit nabídkovou cenu

- 4.2.1. Celková cena je stanovena dohodou smluvních stran jako cena pevná, nejvýše přípustná a nepřekročitelná.
- 4.2.2. Celková cena může být měněna pouze v souvislosti se změnou sazeb DPH.

#### 4.3. Platební podmínky

- 4.3.1. Objednatel neposkytuje zálohy.



- 4.3.2. Platba bude provedena na základě faktury vystavené Dodavatelem. Fakturace proběhne ve dvou fázích. První faktura bude zhotovitelem vystavena po realizaci 1. a 2. etapy, druhá faktura bude vystavena po realizaci 3. a 4. etapy předmětu plnění dle této smlouvy, tj. „Provedení šetření Mystery Client“ Objednateli. Fakturu, která bude obsahovat všechny náležitosti účetního a daňového dokladu, dále název a číslo projektu, je Dodavatel oprávněn vystavit po převzetí stanovených etap díla ze strany objednatele. Faktura bude splatná do 30 dnů ode dne doručení na adresu Objednatele.
- 4.3.3. Objednatel je oprávněn ve lhůtě splatnosti vrátit Dodavateli neúplnou, nesprávně účtovanou nebo nedoloženou fakturu k opravě nebo doplnění, aniž tím bude v prodlení se zaplacením. Objednatel musí uvést důvod vrácení. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení (odevzdání) opraveného dokladu objednateli.
- 4.3.4. Objednatel a Dodavatel se dohodli, že v případě, kdy Dodavatel ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebude mít zveřejněn účet dle příslušných ustanovení zák. č. 235/2004 Sb., o DPH, na který má být zaplacená úhrada za poskytnuté plnění, bude tato platba provedena tak, že částku, představující DPH, zaplatí Objednatel přímo na účet správce daně Dodavatele.
- 4.3.5. Dále se Objednatel a Dodavatel dohodli, že v případě, kdy u Dodavatele ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že je nespolehlivým plátcem dle zák. č. 235/2004 Sb., o DPH, bude úhrada za poskytnutí služby provedena tak, že částku, představující DPH, zaplatí Objednatel přímo na účet správce daně Dodavatele.
- 4.3.6. V případě, kdy Dodavatel uvede na vystavené faktuře daňovém dokladu pro účely této faktury jiné číslo bankovního účtu, než které nechal zveřejnit v registru plátců DPH v souladu s § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje si Objednatel právo uvedenou fakturu vrátit, popřípadě DPH z této faktury uhradit přímo na účet místně příslušného správce daně Dodavatele. Takto provedená úhrada daně finančnímu úřadu Dodavatele bude představovat zvláštní způsob zajištění daně podle § 109a ZDPH a zároveň bude touto úhradou splněna část závazku Objednatele ve výši DPH z předmětné faktury.

## V.

### Práva a povinnosti smluvních stran

#### 5.1. Postup při plnění smlouvy

##### 5.1.1.. Objednatel se zavazuje:

- a) účinně spolupracovat s Dodavatelem a poskytnout mu veškerou nutnou součinnost,
- b) sdělovat mu řádně a včas potřebu dalších služeb a jiné nutné informace,

##### 5.1.2. Dodavatel se zavazuje, že:

- a) zpracuje „Provedení šetření Mystery Client“ řádně a včas.
- b) bude Objednatele informovat o všech změnách týkajících se plnění smlouvy, které mu budou známy a které mohou plnění smlouvy ovlivnit, takovým oznámením však



Dodavatel není zbaven povinnosti nadále plnit své závazky vyplývající z této smlouvy.

- c) po celou dobu plnění smlouvy provádět součinnost s Objednatelem
  - d) v průběhu plnění smlouvy nebude svévolně bez domluvy a schválení postupu Objednatelem měnit obsah a rozsah předmětu plnění.
  - e) v průběhu plnění smlouvy nebude svévolně bez domluvy a schválení postupu Objednatelem měnit časový plán.
- 5.2. Smluvní strany se dohodly, že průběh plnění této smlouvy je Objednatel oprávněn kontrolovat prostřednictvím oprávněné osoby.

Oprávněná osoba Objednatele:

Bc. Martin Šmíd, vedoucí odboru kanceláře tajemníka ÚMČ Praha 13, email:

- [REDACTED]
- 5.3. Oprávněná osoba Objednatele je oprávněna zejména sledovat, zda je předmět smlouvy realizován dle zadávacích, smluvených podmínek a pokynů a požadavků Objednatele. Dále bude oprávněna vystupovat jménem Objednatele a zastupovat Objednatele při jednáních s Dodavatelem; není však oprávněna měnit nebo doplňovat obsah této smlouvy, může však udělovat Dodavatelí písemné pokyny upřesňující požadavky na plnění smlouvy v rozsahu sjednaném touto smlouvou.
- 5.4. Dodavatel souhlasí s tím, že je dle pravidel operačního programu osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů. Dále je Dodavatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu<sup>1</sup>, z něhož je veřejná zakázka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zejména zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek).

## VI.

### Sankční ujednání

- 6.1. V případě, že nebude Dodavatelem plnění poskytnuto v termínu, je Objednatel oprávněn Dodavatelí účtovat jednorázovou smluvní pokutu ve výši 500,-Kč za každý i započatý den prodlení.
- 6.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou oprávněně a řádně vystavené faktury vzniká Dodavatelí nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % denně z dlužné částky.
- 6.3. Bude-li Objednateli krácena dotace, resp. vyměřeno penále či udělena jiná sankce z důvodu nedodržení povinností Dodavatele vyplývajících z této smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu rovnající se právě této sankci (tímto se tato smluvní pokuta výslovně sjednává).
- 6.4. Neposkytne-li Dodavatel součinnost v rozsahu uvedeném v čl. 5.4. této smlouvy uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinností.

<sup>1</sup> Zejména se jedná o poskytovatele, MPSV, MF, NKÚ, EK, Evropský účetní dvůr.



6.5. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů od doručení výzvy k zaplacení.

## VII. Ukončení smlouvy

7.1. Smlouva zaniká:

- a) dohodou smluvních stran,
- b) odstoupením od smlouvy.

7.2. Odstoupení Dodavatele:

Dodavatel může od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností při podstatném porušení smlouvy Objednatelem. Za podstatné porušení smlouvy Objednatelem považují smluvní strany prodlení Objednatele se splněním oprávněného peněžitého závazku, jež mu vyplývá ze smlouvy, o více než 30 dnů. Dodavatel je v takovém případě povinen písemně upozornit Objednatele na možnost odstoupení a poskytnout mu dodatečnou přiměřenou lhůtu ke splnění peněžitého závazku, která nesmí být kratší než 10 dnů ode dne doručení písemného oznámení Dodavatele. V případě, že Objednatel nesplní svoji povinnost zaplatit Dodavateli splatný peněžitý závazek ani v této dodatečně 10 denní lhůtě, je Dodavatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

7.3. Objednatel může od smlouvy odstoupit s okamžitou účinností v těchto případech (které jsou zároveň považovány smluvními stranami za podstatné porušení smlouvy ze strany zhotovitele):

- a. je-li to v této smlouvě dohodnuto;
- b. Dodavatel nepředá předmět plnění nebo jeho část řádně a včas;
- c. Dodavatel nezačne činnosti vedoucí k realizaci plnění (jeho části) ani v dodatečně přiměřené lhůtě;
- d. Dodavatel nepřestane realizovat plnění nebo jeho část nevhodným způsobem nebo v rozporu s podmínkami smlouvy, ačkoli byl na toto Objednatelem upozorněn;
- e. bude-li vůči Dodavateli podán návrh na zahájení insolvenčního řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů, a to bez ohledu na to zda bude rozhodnuto o úpadku či nikoli;
- f. dojde ke vstupu Dodavatele do likvidace;
- g. Dodavateli zanikne živnostenské oprávnění dle zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů, nebo jiné oprávnění nezbytné pro řádné provedení předmětu plnění;
- h. pravomocné odsouzení Dodavatele pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.

7.4. Odstoupení musí být provedeno písemnou formou doporučeným dopisem adresovaným na sídlo druhé smluvní strany nebo dopisem osobně doručeným do sídla druhé smluvní strany. Odstoupení vstupuje v účinnost dnem doručení druhé smluvní straně.

7.5. Účinným doručením odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně se smlouva zrušuje od počátku. Odstoupením od smlouvy zanikají všechna práva a povinnosti smluvních stran, s výjimkou sankčních nároků a dalších práv a případných povinností uvedených v § 2005 odst. 2 občanského zákoníku. Odstoupení od smlouvy se však nedotýká nároku na úhradu částek již



řádne poskytnutého dílčího plnění ze smlouvy, má-li přijaté dílčí plnění samo o sobě pro stranu oprávněnou z tohoto plnění význam.

- 7.6. Ustanovením tohoto článku o zániku smlouvy není dotčeno právo objednatele odstoupit od této smlouvy podle příslušných ustanovení občanského zákoníku a právo na náhradu škody a případný ušlý zisk, a to v plném rozsahu.

### VIII.

#### Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tato smlouva se řídí platnými právními předpisy práva českého, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
- 8.2. Případná neplatnost některého ustanovení této smlouvy nezakládá neplatnost celé smlouvy. Pro případ neplatnosti některého z ustanovení této smlouvy se smluvní strany dohodly postížené ustanovení nahradit ustanovením, které nejlépe odpovídá obsahu a účelu neplatného ustanovení.
- 8.3. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
- 8.4. Smluvní strany tímto výslovně uvádí, že tato smlouva je závazná až okamžikem jejího podepsání oběma smluvními stranami a obě smluvní strany jsou oprávněny vést jednání o uzavření smlouvy, aniž by odpovídaly za to, zda bude či nebude smlouva uzavřena. Dodavatel tímto bere na vědomí, že v důsledku specifického organizačního uspořádání Objednatele smluvní strany vylučují pravidla dle ustanovení § 1728 a 1729 občanského zákoníku o předmluvní odpovědnosti a Dodavatel nemá právo ve smyslu § 2910 občanského zákoníku po Objednateli požadovat při neuzavření smlouvy náhradu škody.
- 8.5. Dodavatel bere na vědomí povinnost Objednatele zpřístupnit obsah této smlouvy nebo jeho část třetím osobám, která je založená právními předpisy vztahujícími se na činnost městských částí hlavního města Prahy, zejména v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zák.č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů, zák.č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek. V rámci vyloučení všech pochybností smluvní strany prohlašují, že takové uveřejnění této smlouvy nebo jejích částí ze strany Objednatele nevyžaduje předchozí souhlas Dodavatele.
- 8.6. Obsah této smlouvy lze měnit výhradně písemnými smluvními dodatky podepsanými statutárními zástupci obou smluvních stran. V souladu s § 566 odst. 2 občanského zákoníku pro jakékoli vztahy smluvních stran vyplývající ze smlouvy anebo v souvislosti s ní mají význam pouze oboustranně podepsané listiny resp. dodatky ke smlouvě. Jakékoli jiné písemnosti jsou bez právního významu.
- 8.7. Smluvní strany se dohodly, že veškeré případné spory vzniklé na základě této smlouvy budou řešeny primárně smírně, v případě přetrvávající neshody pak před soudy České republiky.
- 8.8. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dva stejnopisy.
- 8.9. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb.,



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Veškeré úkony související se zveřejněním smlouvy zajistí MČ Praha 13.

8.10. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha:

č.1 –Specifikace předmětu plnění (nabídka dodavatele).

8.11. Tato smlouva je uzavřena na základě usnesení RMČ UR 0167/2019 ze dne 15.4.2019

8.12. Smluvní strany výslovně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly, s jejím obsahem sjednaným na základě jejich pravé a svobodné vůle souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

V Praze dne 25. 4. 2019

V Ostravě dne 30. 4. 2019

za Objednatele  
Ing. David Vodrážka  
starosta

za Dodavatele  
Ing. Ivana Foldynová, Ph.D.  
prokurista společnosti

#### DOLOŽKA

Potvrzujeme ve smyslu §43 z.č.131/2000Sb. v platném znění,

že byly splněny podmínky pro platnost právního úkonu

v souladu s usnesením RMČ č. 167/2019 ze dne 15. 4. 2019

Pověření členem zastupitelstva MČ Praha 13



# PROCES

## PROCES - Centrum pro rozvoj obcí a regionů, s.r.o.

### Specifikace předmětu plnění zakázky „Provedení šetření Mystery Client“

V současné době je kontinuálně zvyšován tlak na efektivní řízení měst a optimalizaci procesů vznikajících při výkonu lokální veřejné správy. Jednou z klíčových aktivit pro nastavení efektivního systému řízení a rozvoje lidských zdrojů je realizace klientského auditu, který umožní úřadu získat zpětnou vazbu komunikace s uživateli služeb. Nástrojem k prověření úrovně kvality kontaktu úředníka s klienty je metoda Mystery Client. Metoda „Mystery Client“ představuje anonymní kvalitativní test dostupnosti a kvality poskytovaných služeb z pohledu zákazníka-občana a odhaluje tak největší slabiny a možnosti zlepšení komunikace a služeb při jednání s úřadem z pohledu občana.

Mystery Client se řídí standardní metodikou sociologických průzkumů a spočívá v provedení tzv. „tajných návštěv“ vyškolených hodnotitelů, kteří se při návštěvě chovají k nerozeznání od běžných klientů. V rámci vymezené situace se pak uskutečňuje kvazireálný rozhovor, který je následně zhodnocen. Metoda Mystery Client zjišťuje danou odbornost úředníka a jeho odborný postup při řešení konkrétních otázek, zhodnocuje také orientační systém úřadu a jeho srozumitelnost pro návštěvníky. Tato metoda umožní zaměstnavateli jaký je přístup jeho zaměstnanců ke klientům, kteří přicházejí na úřad. Výstupem této metody jsou návrhy na řešení zjištěných nedostatků a nastavení dalších postupných kroků ke zlepšení stávající situace.

Uchazeč vnímá jednotlivé projektové práce jako ucelený systém sestávající ze čtyř na sebe navazujících částí:

1. **etapa** Zpracování detailního plánu aktivit Mystery Client
2. **etapa** Provedení Mystery Client
3. **etapa** Vyhodnocení aktivity Mystery Client
4. **etapa** Návrh opatření ke zlepšení komunikace úředníka s občanem

### Harmonogram realizace aktivit v roce 2019.

	Název aktivity	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
<b>Etapa 1</b>	Zpracování detailního plánu aktivit Mystery Client				X	X							
<b>Etapa 2</b>	Provedení Mystery Client:						X	X	X	X			
	- Specifikace jednotlivých dotazů				X	X							
	- Provedení kontaktů a hodnocení (reportování)						X	X	X	X			
	- Provedení hodnocení webových stránek www.praha13.cz						X	X	X	X			
<b>Etapa 3</b>	Vyhodnocení aktivity Mystery Client										X	X	X
	Vyhodnocení získaných dat									X	X	X	

	Název aktivity	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
	z jednotlivých reportů a záznamových archů												
<b>Etapa 4</b>	Návrh opatření ke zlepšení komunikace úředníka s občanem										X	X	X
	- Návrh opatření ke zlepšení komunikace úředníka s občanem										X	X	X
	- Aktualizace manuálu komunikace pro pracovníky úřadu										X	X	X

### Popis jednotlivých etap:

#### Etapa 1: Zpracování detailního plánu aktivit Mystery Client

Na úvodní schůzce bude upřesněn obsah a rozsah aktivit tak, aby výsledek odpovídal očekáváním zadavatele. Z toho vyplynou také přesné potřeby a bude konkretizován další postup. Bude provedeno minimálně 400 kontaktů (minimálně 120 unikátních pracovníků napříč úřadem) v různých verzích komunikace – osobní, telefonická (Mystery Calling, e-mailem (Mystery Mailing). Jednotlivé dotazy se budou soustředit na nejčastější požadavky ze strany občanů, které byly zjištěny v rámci přípravné fáze. Zpracovatel bude vycházet z potřeb ÚMČ Praha 13.

Při realizaci Mystery Client budou řešeny následující oblasti:

##### 1. Orientace na úřadě

- Informační tabule a ukazatele
- Služby informačních center
- Systém příjmu klientů

##### 2. Prostředí úřadu

- Prostředí chodeb a čekáren
- Informační nástěnky a nápisy

##### 3. Komunikace s klientem (viz následující část)

#### Etapa 2: Provedení Mystery Client

Realizace aktivity spočívá v provedení 400 dotazů u alespoň 120 unikátních pracovníků napříč úřadem. Cílem hodnocení bude prověření chování úředníků a jejich profesní kompetentnosti v různých verzích komunikace. Minimální počet kontaktů bude: 130 u osobní komunikace, 130 u telefonické komunikace, 140 u komunikace e-mailem. Z každého kontaktu bude vytvořen report a zápis. Před zahájením výzkumu budou specifikována problematická místa komunikace za účelem co nejvyšší efektivity plánovaného výzkumu. Pomocí dotazů bude zhodnoceno:

1. práce a chování úředníka (vstřícnost, srozumitelnost, ochota, komunikace, flexibilita, asertivita, důvěryhodnost ...)
2. úvodní přijetí klienta (orientační systém úřadu a jeho srozumitelnost, vrátnice, podatelny, systém příjmu klientů a optimalizace vzhledem k počtu klientů - plynulost provozu a obsluhy občanů a klientů)
3. komunikační dovednosti úředníka

- srozumitelnost projevu, vhodné tempo řeči
  - soulad verbální a neverbální komunikace
  - kladení otázek, zjišťování potřeb, umění naslouchat
  - nabídka variant řešení, věrohodnost projevu
4. odbornost úředníka a jeho odborný postup při řešení konkrétních otázek
    - odborná zdatnost úředníka -> dle jednotlivých odborů
    - schopnost zodpovědět různé odborné dotazy
  5. jak se zaměstnanci chovají k sobě navzájem, jiné postřehy
  6. komunikace s klientem v neúředních hodinách
  7. rychlost řešení problému (kolik úředníků i kancelářích musím navštívit, abych...), opakovaný dotaz
  8. prostředí (v případě osobní návštěvy - vzhled kanceláře i budovy, označení, čistota, nevhodné předměty...)

### **Způsob výběru 120 unikátních pracovníků**

Výběr pracovníků bude realizován v součinnosti s odborem Kancelář tajemníka. Primárně budou voleny odbory, které mají největší počet kontaktů s klienty, např. Odbor občansko-správní, Odbor osobních dokladů a evidence obyvatel, Odbor živnostenský, Odbor stavební, Odbor životního prostředí, Odbor sociální péče, Odbor majetkový, bytový a investiční, Odbor dopravy atd. Povinně hodnoceny budou místa, kam přichází občan/klient nejčastěji a mnohdy jako na první místo v úřadě (podatelny, informace, pokladny, pracoviště Czech POINT apod.).

Dle organizační struktury budou voleni pracovníci tak, aby Mystery Client probíhal na každém z odborů min. dvakrát. Dále bude zohledněna velikost odboru a počet kontaktů s klienty na daných odborech/odděleních.

### **Způsob provedení kontaktů a hodnocení**

V úvodu aktivity bude vytvořen standardizovaný **záznamový arch** pro Mystery Client. Arch podléhá schválení zadavatelem. Jedním z výzkumných nástrojů je hodnocení vycházející z metody sémantického diferenciálu, jež je často využívaná, sociálně psychologická a sociologická metoda zjištění nuancí v postojích respondentů.

**Budou vytvořeny 3 druhy záznamového archu, a to pro osobní komunikaci, telefonickou komunikaci a pro e-mailovou komunikaci.**

Kontakty budou hodnotiteli prováděny v předem stanoveném **časovém harmonogramu**, termíny budou voleny v průběhu celé pracovní doby, v rámci celého pracovního týdne, v úřední hodiny i mimo ně. Hodnotitelé budou ve svém chování odrážet reálné chování **různých typů klientů**, s rozdílnou úrovní odbornosti a obeznamenosti s řešeným problémem.

Hodnotitelé budou uchazečem pečlivě vybráni (viz následující bod) a proškoleni. Mystery Client musí znát správný postup nebo správné odpovědi na otázky, které hodnoceným pokládá. Mystery Client hlásí návštěvu zhotoviteli předem, podle předem určeného harmonogramu, včetně časového rozpětí, aby byla umožněna zpětná kontrola. Zpráva z návštěvy je vypracována bezprostředně po odchodu (mimo budovu úřadu), aby nedošlo z důvodu časové prodlevy ke zkreslení hodnocení. **Kontrola** Mystery Client ze strany zhotovitele probíhá formou náhodných doprovodů při provedení návštěvy.

Všechny výše uvedené postupy umožní zpracovateli zabezpečit validitu a reliabilitu prováděného šetření. Dále bude k zajištění **reliability** v rámci Mystery Client proveden kontakt odboru vždy různými typy nezávislých hodnotitelů (dle pohlaví, věku, atp.). Budou provedeny minimálně 2 interakce (kontakty), čímž dojde ke stabilizaci hodnocení. **Validitu** výsledků zvyšuje důkladné proškolení hodnotitelů, kteří budou mít nastaven přesný scénář, a standardizovaný záznamový arch. Při výběru bude kladen důraz na předchozí zkušenost hodnotitele s prováděným šetřením a bude upřednostněna kvalita hodnotitelů před jejich množstvím. Menší počet hodnotitelů umožní lepší srovnání mezi jednotlivými hodnoceními.

Při šetření Mystery Client pracovníci úřadu nebudou vědět, že jsou předmětem výzkumu. Je tedy nezbytně nutné, aby hodnotitelé přísně respektovali zásady ochrany dat. Společnost PROCES je **registrována Úřadem pro ochranu osobních údajů** pod registračním číslem 00038958 a jako správce se řídí zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Společnost zaručuje respondentům naprostou anonymitu a důvěrnost odpovědí a dodržuje standardy kvality a **etický kodex výzkumníka mezinárodní asociace ESOMAR**.

### **Složení skupiny hodnotitelů (mix Mystery Clientů)**

Hodnotitelé budou uchazečem pečlivě voleni, taky aby odráželi skutečnou rozmanitost klientů úřadu. Musí jít o **různorodý soubor** návštěvníků úřadu, kteří v rámci uskutečnění co nejrealističtějších situací musí být i různých temperamentů. Pro každý kontakt bude hodnotiteli definována strategie odpovídající reálným situacím. Hodnotitelé budou zastávat role:

- matka s dětmi,
- aktivní podnikatel, zástupce neziskového sektoru, OSVČ, fyzická osoba – začínající podnikatelé,
- odborník na danou oblast z akademické sféry,
- občan v hmotné nouzi a sociální tísní,
- osoba pečující o osobu blízkou,
- občan se sníženou soběstačností (senioři, fyzicky postižení),
- osoba se zhoršenou schopností komunikovat,
- běžný občan s různým typem vzdělání,
- mládež se zkrácenou znalostí reality,
- agresivní klient.

Mezi hodnotiteli by měli být zastoupeni rovnoměrně muži i ženy, různých věkových kategorií. Uchazeč předpokládá skupinu hodnotitelů v minimálním složení 10 mužů a 10 žen. Hodnotitelem nesmí být zaměstnanec Úřadu MČ Praha 13. Hodnotitelé jsou vázáni mlčenlivostí, která chrání zaměstnance klienta – úřadu před zneužitím získaných dat a závěry Mystery Client v pracovně-právní oblasti.

**Zpráva z kontaktu** bude hodnotitelem vyplněna a odevzdána do 24 hodin od jejího uskutečnění formou webového prostředí zpracovateli, kdy dojde ze strany zpracovatele ke kontrole věcné i obsahové správnosti vyplnění záznamového a hodnotícího archu – zda je vyplněn navštívený odbor, jméno úředníka, datum, hodina, důvod návštěvy, komentář k negativním hodnocením, apod.

### **Hodnocení webových stránek MČ Praha 13**

Souběžně s realizací šetření Mystery Client proběhne i hodnocení webových stránek MČ Praha 13 - [www.praha13.cz](http://www.praha13.cz) – tedy především jejich kontrola, orientace na nich, přehlednost, smysl řazení, atd., a to z úhlu pohledu klienta, tzn., jak rychle se klient dostane k požadované informaci a zda ji vůbec nalezne.

### **Etapa 3: Vyhodnocení aktivity Mystery Client**

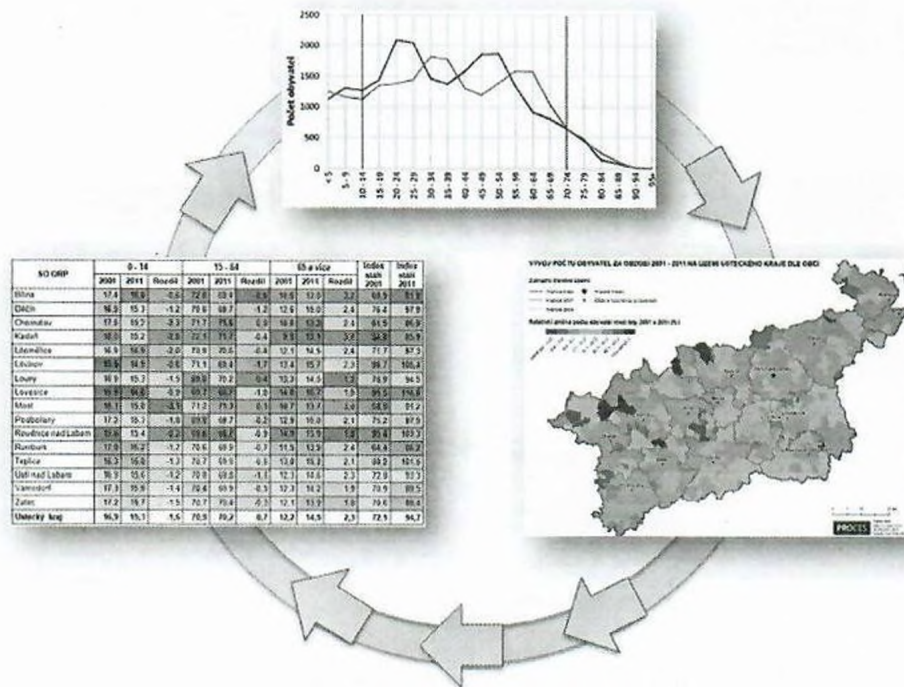
Vyhodnocení získaných dat a informací bude probíhat několika způsoby, aby došlo k zohlednění všech klíčových poznatků a získaná data byla co nejpřesněji vyhodnocena a interpretována. Vyhodnocení získaných dat v rámci aktivity Mystery client bude zpracováno prostřednictvím evaluace jednotlivých reportů a zápisů, na které bude navazovat hledání společných znaků, které se projeví napříč úřadem a specifických znaků, které se projeví v rámci specifických procesů.

#### **Způsoby vyhodnocení reportů a zápisů jednotlivých kontaktů a popis příslušné metodologie**

Vyhodnocení získaných dat z každého reportu a kontaktu bude podrobně zpracováno do několika způsobů vizualizace pomocí moderních metod s možností jejich vzájemného propojení (např. tabulky,

afy popřípadě kartogramy a schémata), které zachycují nejrůznější oblasti zájmů, cílů, priorit viz sledující ukázka:

obrázky schéma 1: Proces zpracování dat



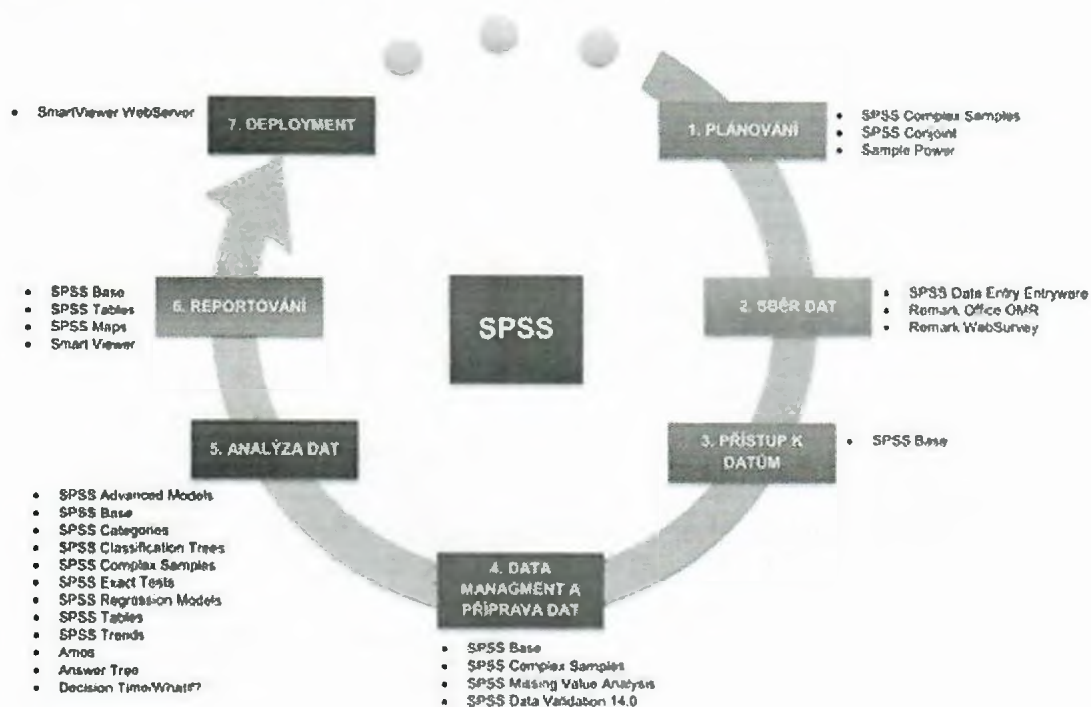
## Vyhodnocení získaných dat v SPSS

Vyhodnocení záznamového a hodnotícího archu bude probíhat v několika částech. Zadavatelem budou přepisovány výsledky z tohoto záznamového a hodnotícího archu do datové matice. Tímto způsobem bude postupně vznikat datový soubor nutný pro finální analýzu. Datový soubor bude v řádcích obsahovat jednotlivé kontakty (oslovení respondenti), ve sloupcích budou uvedeny jednotlivé proměnné (otázky nebo části otázek ze záznamového a hodnotícího archu). Soubor bude vybaven popisy proměnných a jejich hodnot (variable a value labels).

Data z průzkumu budou podrobena logické kontrole. V případě, že záznamový a hodnotící arch bude obsahovat některé otevřené otázky (oslovený respondent na ně odpovídá spontánně a bez pomocných materiálů), budou odpovědi zakódovány, aby bylo možné informaci analyzovat pomocí statistických metod.

Veškerá tyto data budou zpracována pomocí **statistického software IBM SPSS 20**, který disponuje pokročilými matematicko-statistickými funkcemi včetně vhodných metod pro stanovení validity a reliability jednotlivých průzkumů. Výstupy budou zpracovány za celý úřad i za jednotlivé odbory.

Schéma 2: Zpracování dat v SPSS



#### Etapa 4: Návrh opatření ke zlepšení komunikace úředníka s občanem

Cílem této aktivity je na základě provedeného šetření Mystery Client a následné analýzy formulovat návrhy na zlepšení komunikace Úřadu MČ Praha 13. Návrhy budou specifikovány pro jednotlivé odbory na úřadě. Součástí bude rovněž zpracování způsobu implementace navrhovaných opatření, včetně časového harmonogramu činností, dále pak aktualizace Manuálu komunikace pro pracovníky úřadu. V rámci této etapy budou vytvořena i doporučení pro úpravu webových stránek MČ Praha 13, a to [www.praha13.cz](http://www.praha13.cz).

V závěru veřejné zakázky bude zaměstnancům – hodnoceným poskytnuta zpětná vazba o proběhlém šetření. Zpracovatel nabízí prezentaci výstupů projektu.

Ze strany zpracovatele je nabízen i **dvoudenní akreditovaný kurz „Efektivní komunikace města s veřejností“** pro úředníky a vedoucí úředníky (akreditace u Ministerstva vnitra - (AK/VE-110/2016, AK/PV-168/2016)). Rozsah 16 vyučovacích hodin, 20 účastníků.

#### Cenová nabídka

	Cena bez DPH	DPH (21 %)	Cena s DPH
<b>Etapa 1</b>	30 000 Kč	6 300 Kč	36 300 Kč
<b>Etapa 2</b>	130 000 Kč	27 300 Kč	157 300 Kč
<b>Etapa 3</b>	90 000 Kč	18 900 Kč	108 900 Kč
<b>Etapa 4</b>	50 000 Kč	10 500 Kč	60 500 Kč
<b>Celkem</b>	<b>300 000 Kč</b>	<b>63 000 Kč</b>	<b>363 000 Kč</b>

V Ostravě 28. 3. 2019

Ing. Ivana Foldynová, Ph.D.  
prokurista společnosti

**PROCES - Centrum pro rozvoj obcí a regionů, s.r.o.**

Moravská 758/95, 700 30 Ostrava – Hrabůvka  
IČ:28576217  
DIČ: CZ28576217

Tel.: +420 595 136 023  
Mobil: + 420 733 343 248  
E-mail: [info@rozvoj-obce.cz](mailto:info@rozvoj-obce.cz)