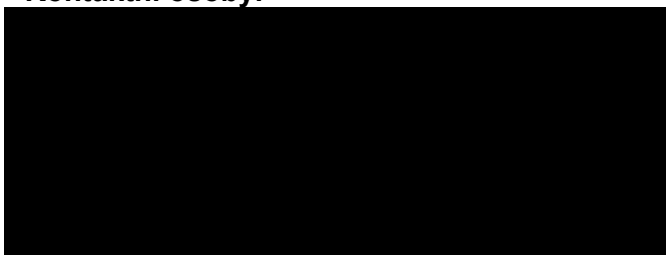


Brief

Realizace průzkumu spokojenosti s činností Finanční správy České republiky

Název zadavatele: **Česká republika – Generální finanční ředitelství**
Sídlo: Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1 – Nové Město
IČO: 72080043
DIČ: CZ72080043

Kontaktní osoby:



1. Kontext

Spokojenost s činností Finanční správy České republiky je chápána jako vnímání činnosti Finanční správy České republiky fyzickými/právníckými osobami (klienty), a vyjadřuje, jak tito klienti vnímají stupeň splnění svých požadavků vůči FS, resp. stupeň naplnění svých očekávání. Patří ke klíčovým ukazatelům vztahujícím se ke Strategii Finanční správy ČR (Vrcholový cíl 1: Podpora správného a snadného placení daní).

Měření spokojenosti s činností FS ČR pro rok 2019 navazuje na dotazníkové šetření, které proběhlo v roce 2018. Šetření bude opakováno v pravidelných (ročních) intervalech.

2. Základní předpoklady a parametry

Cílová skupina: Občan ČR, starší 18ti let, který má při plnění svých daňových povinností v posledních 5 letech zkušenost s Finanční správou ČR, finančním úřadem a webovými stránkami FS ČR.

Cílový vzorek: účast cca 800 respondentů

Termín realizace: říjen 2019/vyhodnocení do 1 měsíce včetně dodání vyhotovené zprávy

Metody dotazování: CATI/CAPI/CAWI (k diskuzi)

Rozpočet: 200 000 Kč včetně DPH

Míra spokojenosti bude hodnocena slovně s použitím čtyřstupňové škály tak, aby mohly být výsledky meziročně porovnatelné:

| | | | |
|----------------|-----------------|------------------|------------------|
| velmi spokojen | celkem spokojen | spíše nespokojen | zcela nespokojen |
|----------------|-----------------|------------------|------------------|

Spokojenost s činností FS bude hodnocena pomocí 2 dílčích ukazatelů spokojenosti:

1. hodnocení místně příslušného finančního úřadu (FÚ) a FS jako instituce
2. hodnocení vybraných webů Finanční správy.

Tyto ukazatele mají sledovat následující charakteristiky:

- dostupnost FÚ
- vstřícnost zaměstnanců FÚ
- odbornost zaměstnanců FÚ
- rozsah poskytovaných služeb
- čas potřebný pro vyřízení záležitostí na FÚ
- užitečnost informací a jejich nabídka pro daňové poplatníky na webech FS (bude upřesněno kterých)
- přehlednost, rychlost orientace na webech FS (bude upřesněno kterých)
- srozumitelnost poskytovaných informací na webech FS (bude upřesněno kterých)
- včasnost zpřístupnění informací a formulářů na webu [Finanční správa.cz](https://www.financni-sprava.cz)
- funkčnost (znalost) aplikací na [Daňovém portále](#)
- využitelnost [technické podpory FS](#)

Hodnota dílčích ukazatelů bude stanovena jako aritmetický průměr spokojenosti u jednotlivých podotázek. Celková míra spokojenosti je pak vypočtena jako **vážený průměr** hodnot dílčích ukazatelů.

3. Výchozí situace hodnocení

Výzkumu z roku 2018 se zúčastnili respondenti, kteří jsou plátcí daní se zkušeností s FS a v posledních 5 letech měli nějakou daňovou povinnost.

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno nejen na zjišťování spokojenosti, ale také na průzkum zájmu o nové elektronické služby nahrazující papírovou komunikaci. Dotazník obsahoval také screeningové otázky zaměřené na daňovou praxi respondentů či četnost a preference jejich komunikace s FS. Do sledovaného ukazatele vstupuje pouze série otázek vztahujících se ke spokojenosti s místně příslušným FÚ a webem FS.

4. Specifikace sociodemografických ukazatelů

Ve výsledcích a vyhodnocení průzkumu budou zohledněny proměnné: věk, vzdělání, povolání, kraj a pohlaví.

5. Práva a povinnosti

Spoluprací vybraný dodavatel akceptuje, že majitelem díla (dotazník, výstupy, data, tabulky, prezentace) včetně veškerých práv na ně je zadavatel, který má právo je dále dle svého uvážení používat a dále je dle svého uvážení modifikovat (dotazník), a to i bez účasti dodavatele.

Dodavatel je autorem díla. Autor se zavazuje, že nebude dílo dále šířit, a dále se zavazuje k dodání hotového.

Dodavatel souhlasí se spoluprací formou objednávky a následně vydané faktury, která nebude mít splatnost kratší než je 21 dní. Zadavatel nebude poskytovat zálohy.

Zvolený dodavatel se zavazuje dodat návrh a následně dílo v dohodnutých termínech a za uvedených podmínek.

6. Upřesnění harmonogramu

Finalizace dotazníku: do 17. 10. 2019

Spuštění průzkumu: 21. 10. 2019

Kontrolní termín o stavu: 30. 10. 2019

(odeslat na e-mail: [REDACTED], v kopii na [REDACTED])

Ukončení průzkumu: po naplnění kvót

Předání díla (dotazník, výstupy, data, tabulky, prezentace):

15. 11. 2019