

## Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování služeb: Specifikace předmětu zakázky

### 1.1 Obecně

Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí (dále jen „ÚMPOD“ nebo „Úřad“) byl zřízen zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. Úřad je správním úřadem s celostátní působností a je podřízen Ministerstvu práce a sociálních věcí. Je zřízen jako orgán sociálně-právní ochrany dětí. Úřad působí jako tzv. ústřední orgán podle celé řady mezinárodních smluv a nařízení Evropské unie a implementuje závazky vyplývající z těchto právních předpisů pro Českou republiku. Předmětem činnosti je zejména pomoc při vymáhání výživného, řešení mezinárodních únosů, zajištění práva styku a zprostředkování mezinárodního osvojení. Dále ÚMPOD vystupuje jako opatrovník (popřípadě kolizní opatrovník) v soudních řízeních ve věcech nezletilých s mezinárodním prvkem.

ÚMPOD je služebním úřadem dle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě. ÚMPOD má 43 zaměstnanců (tzv. systemizovaných úvazků) a je členěn na dva odbory (právní a administrativní), kdy každý je dále členěn na tři oddělení (oddělení mezinárodních adopcí, oddělení právní pomoci, oddělení psychologů a oddělení administrativní, oddělení ekonomické, oddělení projektová kancelář).

### 1.2 Předmět zakázky

Předmětem zakázky je poskytnutí vzdělávacích a konzultačních služeb v rámci realizace projektu financovaného z Operačního programu Zaměstnanost s názvem „Zavedení systému řízení kvality na Úřadu pro mezinárodněprávní ochranu dětí“, registrační číslo CZ.03.4.74/0.0/0.0/15\_019/0014599 (dále také jen „projekt“). Hlavním cílem projektu je zvýšit kvalitu řízení a fungování ÚMPOD.

Tento hlavní cíl je dále rozdělen do čtyř dílčích cílů:

1. Zvýšení kvality strategického rozvoje služebního úřadu
2. Zvýšení kvality řízení služebního úřadu
3. Zvýšení kvality řízení lidských zdrojů služebního úřadu
4. Zvýšení kvality řízení partnerství a výkonnosti služebního úřadu

v souladu s kritérii kvality stanovenými v Metodickém pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech schváleném usnesením vlády ze dne 4. dubna 2018 č. 214 (dále jen Metodický pokyn)

**Předmětem této zakázky je:**

- a) Poskytnutí vzdělávacích služeb
- b) Poskytnutí konzultačních služeb k řízení kvality a implementaci

dle dále uvedené specifikace.

## 1.2.1 Podrobný popis vzdělávacích služeb

### 1.2.1.1 Tematické zaměření vzdělávacích služeb

Témata vzdělávacích aktivit		cílová skupina	délka aktivity v hodinách	Minimální počet účastníků
1	KA01 a KA 02 Školení strategické řízení a řízení dle cílů	představení	16	11
2	DA11-1 Školení k řízení procesů	představení	16	11
3	DA11-2 Školení řízení změn a řízení projektů	představení	32	11
4	DA11-6 Školení adaptační proces (nových a vracejících se zaměstnanců)	představení	16	11
5	DA11-8 Školení šetření spokojenosti zaměstnanců a zpětné vazby	představení	12	11
6	DA11-7 Školení mentoringu	mentoři	20	14
<b>Celkem školících hodin</b>			<b>112</b>	
<b>Lektorských hodin</b>			<b>224</b>	

### 1.2.1.2 Cílová skupina

Cílová skupina vzdělávacích aktivit v tématech v bodu 1 až 5: maximálně 17 osob – představení a případně zástupci představených ÚMPOD (ředitel, ředitelka odboru právního, ředitelka odboru administrativního, vedoucí oddělení právní pomoci, vedoucí oddělení mezinárodních adopcí, vedoucí oddělení psychologů, vedoucí oddělení ekonomického, vedoucí oddělení projektová kancelář, případně zástupci vedoucích oddělení, manažerky kvality)

Cílová skupina na téma v bodu 6 Školení mentoringu: 14 zástupců z řad všech zaměstnanců ÚMPOD.

### 1.2.1.3 Místo a forma

V závislosti na možnostech realizace na základě preventivních proti epidemických opatření zadavatele bude školení realizováno distančně anebo prezenčně. Konkrétní formu jednotlivých školení určí zadavatel nejpozději 15 dnů před termínem konání aktivity.

Předpokládaný podíl školení realizovaných distančně je 20 % z celkového počtu školících hodin.

Distanční školení budou realizována s využitím videokonferenčního softwarového nástroje dodavatele umožňujícího okamžitou vizuální a akustickou interakci lektora a účastníků (dále také jen „softwarový nástroj“.) Softwarový nástroj musí umožňovat vytvoření seznamu účastníků, uvést označení projektu, označení vzdělávací aktivity, termín a čas zahájení a ukončení vzdělávací aktivity.

Prezenční školení budou realizována v Brně. Školící prostory zajistí a uhradí zadavatel. Případné náklady dodavatele vzniklé navíc z důvodu konání akce prezenčně, tj. ubytování, stravování, doprava lektorů, tisk materiálů pro účastníky uhradí dodavatel.

#### 1.2.1.4 Prezenční listiny

Na každý školící den je dodavatel povinen zadavateli poskytnout součinnost pro vytvoření prezenční listiny.

V případě distanční formy dodavatel zajistí písemný výstup ze softwarového nástroje, který bude obsahovat: název a číslo projektu, název vzdělávací aktivity, datum, čas zahájení a ukončení aktivity, délka výuky, seznam účastníků a lektorů s uvedením jména a příjmení a výstup bude opatřen digitálními podpisy lektorů. Pokud softwarový nástroj neumožní vytvořit písemný výstup obsahující stanovené náležitosti lze za každý školící den doložit printscreen obrazovky obsahující přehled účastníků a lektorů pořízený při zahájení a ukončení aktivity včetně zobrazení údaje o datu a čase z počítače. Dodavatel je povinen na požádání kontrolním orgánům uvedeným v Smlouvě o poskytování služeb zpřístupnit náhled do příslušného softwarového nástroje.

V případě prezenčních akcí dodavatel poskytne zadavateli součinnost při zajištění prezenčních listin z každého školícího dne.

#### 1.2.1.5 Délka a časové rozdělení hodin vzdělávacích aktivit

Jednotlivá distanční školení budou zpravidla realizována po čtyřhodinových vzdělávacích blocích konaných v rámci různých dnů v čase od 9:00 do 13:00.

V případě realizace vzdělávání prezenčně budou školení realizována zpravidla v osmihodinových blocích v rámci různých dnů v čase od 8:30 do 17:00.

Jedna hodina = 60 minut. Dohodou mezi kontaktní osobou zadavatele a dodavatele může být délka školení v jednom dni stanovená rozdílně.

#### 1.2.1.6 Obsah a vzdělávací metody školení

Dodavatel bude uplatňovat různorodé vzdělávací metody zohledňující různorodé učební styly cílové skupiny. Vzdělávací aktivity budou zejména v co největší míře koncipovány jako praktická cvičení vycházející z vlastní praxe účastníků na ÚMPOD a její reflexe případně učení se prostřednictvím práce s vlastní zkušeností.

Obsah a program školení bude lektorem vytvořen dle aktuálních rozvojových potřeb účastníků, přičemž východiskem budou relevantní kritéria zlepšování uvedená v Metodickém pokynu. Za tím účelem lektor zjistí potřeby cílové skupiny formou dotazníku a/nebo pohovoru se zástupci cílové skupiny. Na základě zjištění potřeb u cílové skupiny lektor definuje vzdělávací cíl, upřesní tematický obsah školení a plánované vzdělávací metody a svůj návrh projedná s kontaktní osobou zadavatele, přičemž své návrhy odůvodní. Lektor je povinen jednotlivá školení koncipovat tak, aby se doplňovala, byla provázaná a tvořila logický celek tak, aby došlo ke komplexnímu rozvoji manažerských dovedností představených.

Dále je dodavatel povinen kontaktní osobě popsat možná rizika svých návrhů a projednat s ní preventivní opatření.

Dodavatel je povinen zohledňovat při návrhu obsahu a vzdělávacích metod podněty ze zpětné vazby od účastníků vyplývající zejména z dotazníků specifikovaných v bodě 1.2.1.9.

### 1.2.1.7 Výukové materiály a výstupy

Dodavatel poskytne zadavateli v elektronické podobě veškeré výukové materiály a prezentace použité během vzdělávací aktivity pro účely dokumentace konání aktivity. Dodavatel poskytne zadavateli v elektronické podobě případné výstupy ze vzdělávací aktivity vytvořené účastníky. Výukové materiály a výstupy budou poskytnuty v jednom z následujících formátů: docx, xlxs, pdf, jpg, pptx, jiné formáty jsou možné po dohodě s kontaktní osobou zadavatele.

### 1.2.1.8 Lektoři

Každé školení povedou minimálně dva lektoři. Lektoři budou splňovat požadavky na kvalifikaci vymezenou v bodě 2.2.3 Výzvy.

### 1.2.1.9 Dotazníky

Zadavatel vyhodnotí každou vzdělávací aktivitu na základě hodnotícího dotazníku vzdělávací akce, který bude vyplňovat každý z účastníků akce a jehož minimální obsah je uveden v příloze č. 3 Smlouvy o poskytování služeb. Sběr a vyhodnocení dotazníků provádí zadavatel anonymně elektronicky, přičemž vstupy i zpracované výstupy z dotazníků provádí zadavatel a zároveň je zašle na vědomí dodavateli.

Dodavatel ve svém návrhu řešení může navrhnout další metodu či doplnění pro získávání zpětné vazby a popíše způsob práce se získanou zpětnou vazbou od cílové skupiny. Finální obsah a forma dotazníku může být vytvořena dohodou mezi kontaktními osobami dodavatele a zadavatele.

### 1.2.1.10 Osvědčení o absolvované vzdělávací akci

Dodavatel vystaví osvědčení pro každého účastníka o absolvovaném školení včetně počtu hodin školení, a to pro každé téma vzdělávací aktivity zvlášť. Bližší specifikace je v Smlouvě o poskytování služeb.

### 1.2.1.11 Termíny, harmonogram

Zahájení plnění: bezprostředně po podpisu smlouvy

Předpokládaná doba plnění: 10 měsíců

Ukončení plnění: nejpozději do 30. 6. 2022.

Kontaktní osoby dodavatele a zadavatele nejpozději do deseti pracovních dnů od podpisu smlouvy projednají a odsouhlasí si harmonogram akcí, tj. pořadí jednotlivých školení a rozdělení hodin v rámci jednotlivých dnů. Zadavatel zašle dodavateli neprodleně po vzájemném odsouhlasení harmonogramu akcí návrhy konkrétních termínů a dodavatel je povinen se neprodleně k navrhovaným termínům vzdělávacích akcí vyjádřit. Pokud navrhovaná data nebudou dodavateli vyhovovat, je zadavatel povinen pro nevyhovující termín navrhnout alespoň další dva alternativní termíny konání akcí, a ten je povinen alespoň jeden z navrhovaných termínů akceptovat, pokud nebude kontaktními osobami dohodnuto jinak. Dodavatel a zadavatel budou ve věci dohodnutí termínu akcí reagovat vždy bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů.

Případné změny termínů budou dohodnuté obdobným způsobem.

Vzdělávací aktivity se budou konat v čase mezi 8:30 a 17:00, a zpravidla se nebudou konat v červenci a srpnu, pokud nebude kontaktními osobami dohodnuto jinak.

## 1.2.2 Podrobný popis konzultačních služeb k řízení kvality a implementaci

Předmětem je poskytnutí konzultací pro účely podpory cílové skupiny při tvorbě výstupu projektu a konzultace pro účely implementace systému řízení kvality vymezeného v Metodickém pokynu do chodu ÚMPOD s cílem zavedení plánovaných změn do praxe a každodenního chodu organizace a nastavení funkčního procesu trvalého zlepšování.

### 1.2.2.1 Tematické zaměření konzultací

<b>KA01 Strategie rozvoje služebního úřadu</b>
Konzultace zaměřené na implementaci systému strategického řízení a fungování služebního úřadu a na implementaci vlastní strategie rozvoje služebního úřadu.
<b>KA02 Systém definování měřitelných cílů</b>
Konzultace zaměřené na implementaci systému řízení dle cílů, zejména na implementaci systému monitorování, ověřování a vyhodnocování definovaných cílů ÚMPOD a na komunikování cílů v rámci organizace.
<b>KA03 Systém odpovědností a pravomocí</b>
Konzultace zaměřené na implementaci opatření vyplývajících z revize systému odpovědnosti a pravomocí.
<b>KA05 Systém komunikace</b>
Konzultace zaměřené na implementaci interní komunikační strategie.
<b>KA06 Řízení změn</b>
Konzultace zaměřené na implementaci procesu řízení změn včetně jejich komunikace.
<b>KA09 Šetření spokojenosti zaměstnanců</b>
Konzultace zaměřené na implementaci systému šetření spokojenosti zaměstnanců a práce se zpětnou vazbou do každodenního chodu ÚMPOD a propojení se systémem strategického řízení ÚMPOD.
<b>Konzultace pro účely tvorby výstupů v rámci klíčových aktivit projektu:</b>
KA01 Strategie rozvoje služebního úřadu KA02 Systém definování měřitelných cílů KA03 Systém odpovědností a pravomocí KA05 Systém komunikace KA06 Řízení změn KA07 Politika lidských zdrojů KA08 Adaptační proces KA09 Šetření spokojenosti zaměstnanců

### 1.2.2.2 Cílová skupina

Cílovou skupinou konzultačních služeb jsou představení uvedeni v bodě 1.2.1 tohoto odstavce a další zaměstnanci podílející se na tvorbě výstupů projektu a implementaci systému řízení kvality.

### 1.2.2.3 Realizace konzultací

Konzultační hodiny budou vždy dohodnuté předem kontaktními osobami zadavatele a dodavatele, s tím že vždy bude předem vymezeno:

- a) účastníci konzultace
- b) počet hodin
- c) cíl konzultace a plánovaný výstup

#### 1.2.2.4 Zaměření a rozsah konzultací

Počet požadovaných konzultačních hodin bude vyplývat z potřeb cílové skupiny pro účely realizace projektu.

#### 1.2.2.5 Záznam o konzultaci

Dodavatel zajistí z každého konzultačního setkání vyhotovení Záznamu o konzultaci, jehož minimální obsah tvoří přílohu č. 4 Záznam o konzultaci Smlouvy o poskytování služeb a opatří digitálním podpisem konzultanta, a neprodleně po poskytnuté konzultaci zašle kontaktní osobě zadavatele k odsouhlasení. Dohodou kontaktních osob může být stanoven jiný způsob evidence a vyhodnocení poskytnutých konzultací. Odsouhlasené měsíční přehledy budou podkladem pro fakturaci, blíže vymezenou v článku 5 Smlouvy o poskytování služeb.

#### 1.2.2.6 Místo poskytování konzultačních služeb

Konzultační služby budou primárně poskytovány prezenčně v prostorách ÚMPOD, dále pak v případě potřeby prostřednictvím videohovorů nebo telefonických hovorů.

#### 1.2.2.7 Konzultanti

Konzultanti budou splňovat požadavky na kvalifikaci vymezenou v bodě 2.2.3 Výzvy.