



OBJEDNÁVKA č. 0797/2016/KŘ/O

Odběratel

IČ: 70890692 DIČ: CZ70890692

Moravskoslezský kraj

28. října 2771/117

70218 Ostrava

Vyřizuje: Vavříková Martina Ing. Ph.D.

Telefon: 595 622 449

Odbor: KŘ-1

Dodavatel

IČ: 25749315 DIČ: [REDACTED]

NMS Market Research s.r.o.

U Nikolaičky 1070/13

15000 Praha

Vyřizuje:

Telefon:

Objednáváme u Vás:

Měření a analýza kvality poskytovaných služeb Krajským úřadem Moravskoslezského kraje na adrese 28. října 117, 702 18 Ostrava, dle zadání uvedeného v příloze č. 1 této objednávky.

Datum požadovaného splnění: 20.10.2016

Přílohy: Specifikace objednávky

UPOZORNĚNÍ: Odběratel uplatní institut zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uvedené na faktuře uhradí v termínu splatnosti této faktury stanoveném dle objednávky přímo na osobní depozitní účet dodavatele vedený u místně příslušného správce daně v případě, že:

a) dodavatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“ jako nespolehlivý plátec, nebo
b) dodavatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v insolvenčním řízení.

Odběratel nenese odpovědnost za případné penále a jiné postihy vyměřené či stanovené správcem daně dodavateli v souvislosti s potenciálně pozdní úhradou DPH, tj. po datu splatnosti této daně.

Úhrada faktury se provádí 14. kalendářní den od data doručení faktury.

Povinnost zaplatit cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

MAX. CENA CELKEM (vč. DPH)**125 174,50 Kč**

Podrobnosti platby:

Na účet

Číslo vydávajícího účtu MSK : 27-1650676349/0800

Datum:

- 6. 09. 2016

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ

Krajský úřad

28. října 117

702 18 OSTRAVA

• 25 •

Ing. Tomáš Kotyza

ředitel krajského úřadu

Po dobu nepřítomnosti zastoupen

Ing. Annou Klímšovou

zastupující ředitele

vedoucí odboru financí

MĚŘENÍ A ANALÝZA KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

ÚČEL:

- Získání informace o způsobu vystupování a jednání zaměstnanců krajského úřadu Moravskoslezského kraje s klienty krajského úřadu v reálných situacích a změření kvality jimi poskytovaných služeb těmito klientům.
- Identifikace silných a slabých stránek při poskytování služeb a návrh možných doporučení k jejich zkvalitnění.

CÍLOVÁ SKUPINA:

- zaměstnanci ostrahy, recepce
- asistentky vedoucích odborů
- zaměstnanci – referenti, vedoucí oddělení

TERMÍN PROVEDENÍ:

- měření kvality poskytovaných služeb = 15.09.-15.10.2016 (po zprovoznění čteček a turniketů ve vstupní hale budovy krajského úřadu)
- analýza výsledků měření, včetně jejich srovnání s výsledky měření v roce 2005, zpracování závěrečné zprávy a doporučení ke zkvalitnění poskytovaných služeb = do 20.10.2016.

MĚŘENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Měření kvality poskytovaných služeb provede externí společnost, a to prostřednictvím:

- a) přímých návštěv náhodně vybraných zaměstnanců
 - počet návštěv = 52
- b) telefonických hovorů s náhodně vybranými zaměstnanci
 - počet telefonických hovorů = 45

INDIKÁTORY MĚŘENÍ KVALITY

1. Návštěva klientů

a) Vstup klientů do vestibulu – zhodnocení:

- způsobu chování zaměstnanců ostrahy a recepce – všimnutí si klienta; pozdrav a jeho formulace; oční kontakt s klientem, soustředěnost na klienta; položení otázky jak mohou klientovi pomoci; způsob nasměrování klienta za požadovaným zaměstnancem, do požadované kanceláře, apod.

b) Pohyb klientů v budově krajského úřadu – zhodnocení zda:

- klient obdrží dostatečné informace jak dojít k navštívenému zaměstnanci, do požadované kanceláře, apod.
- klientovi fungovala karta pro průchod v budově (přes čtečky) a zda fungovaly samotné čtečky
- je informační systému v budově krajského úřadu funkční, dostačující, přehledný
- jsou zaměstnanci schopní, respektive ochotni klientovi pomoc při hledání daného zaměstnance, kanceláře, apod.

c) Kontakt klienta se zaměstnancem – zhodnocení:

- způsobu chování zaměstnance ke klientovi – pozdrav a jeho formulace; oční kontakt s klientem při pozdravu (úsměv); výraz tváře; soustředěnost na klienta; ohleduplnost a zdvořilost vůči klientovi, způsob rozloučení s klientem

POZN.: Oblečení zaměstnance, pořádek v kanceláři, apod.

- schopnosti zaměstnance reagovat na klientův dotaz (např. položení otázek klientovi, aby si zaměstnanec ověřil, že chápe správně požadavek klienta, apod.), požadavek – srozumitelnost odpovědi; schopnost a ochota najít řešení; zda si zaměstnanec ověří, jestli byla odpověď srozumitelná a zda může ještě nějak klientovi pomoci

POZN.: Po domluvě s realizační externí společností bude v případě potřeby zpracován okruh otázek, které by byly zaměstnancům položeny

2. Telefonát klienta na krajský úřad

Zhodnocení:

- a) vyhledání telefonního čísla na požadovaného zaměstnance krajského úřadu, na spojovatele – přehlednost, rychlost, snadnost, dostupnost
- b) pozdravu, představení zaměstnance krajského úřadu, spojovatele do telefonu – srozumitelnost, formulace pozdravu, intonace hlasu, pozdrav při loučení, přepojování
- c) schopnosti zaměstnance reagovat na klientův dotaz (např. položení otázek klientovi, aby si zaměstnanec ověřil, že chápe správně požadavek klienta, apod.), požadavek – srozumitelnost odpovědi; schopnost a ochota najít řešení; zda si zaměstnanec ověří, jestli byla odpověď srozumitelná a zda může ještě nějak klientovi pomoci

POZN.: Po domluvě s realizační externí společností bude, v případě potřeby, zpracován okruh otázek, které by byly zaměstnancům položeny

ANALÝZA KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- Provedena analýza naměřených indikátorů kvality poskytovaných služeb a zpracování zjištěných výsledků do závěrečné zprávy v písemné podobě.
- Porovnání naměřených indikátorů kvality poskytovaných služeb, pokud to bude možné, s indikátory kvality poskytovaných služeb naměřenými na krajském úřadu v roce 2005. Záznam o tomto porovnání bude v písemné podobě.
- Návrh doporučení ke zvýšení kvality poskytovaných služeb, a to na základě analýzy naměřených indikátorů kvality poskytovaných služeb a jejich porovnání s výsledky v roce 2005.