

Smlouva o poskytování služeb

uzavřená v s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

Článek I. Smluvní strany

Smluvní strany:

Objednatel: Město Rýmařov
Adresa: Náměstí Míru 230/1, 79501 Rýmařov
IČ: 00296317
zastoupený: Ing. Petrem Kloudou, starostou města
(dále jen jako „objednatel“)
na straně jedné

a

Poskytovatel: Opus consulting s.r.o.
Adresa: Lidická 700/19, Veveří, 602 00 Brno
IČ: 04647084
DIČ: CZ26954770
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 4351006349/0800
zastoupený: Martinem Havlíkem, jednatelem
(dále jen jako „poskytovatel“)
na straně druhé

společně též jako „smluvní strany“ nebo samostatně jako „smluvní strana“ uzavírají níže uvedeného dne smlouvu o poskytování služeb (dále jen „smlouva“) v rámci projektu města Rýmařov s názvem „Rýmařov - Efektivní otevřený úřad II“ podpořeného z Operačního programu Zaměstnanost (dále jen „OPZ“), reg.č. projektu: CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/0002845 (dále jen „projekt“) Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne 20. 10. 2017.

Článek II. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je poskytnutí služeb za účelem zajištění realizace činností a vytvoření výstupů definovaných ve Výzvě k podání nabídek na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Nastavení systému komunikace a zajištění realizace vzdělávání „Rýmařov - Efektivní otevřený úřad II““.
2. Předmět smlouvy je členěn následovně:
 - a. Nastavení systému komunikace zahrnující tyto dílčí aktivity a činnosti:
 - i. Posílení interní komunikace
 - ii. Vzdělávací aktivity – Posílení komunikace s klientem
 - iii. Nastavení klientsky otevřeného úřadu
 - b. Vzdělávání zaměstnanců Městského úřadu Rýmařov dle vzdělávacích plánů
Specifikace předmětu plnění je Přílohou č. 1 této smlouvy.

Článek III. Doba a místo plnění a způsob předání

1. Zahájení plnění: bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti smlouvy.

2. Poskytovatel se zavazuje ke splnění předmětu jednotlivých částí předmětu smlouvy následovně:
 - a) část předmětu plnění dle čl. II odst. 2 písm. a) nejpozději do 30. 11. 2018.
 - b) část předmětu plnění dle čl. II odst. 2 písm. b) nejpozději do 30. 11. 2018.
3. Místem plnění části předmětu plnění dle čl. II odst. 2 písm. a) je sídlo zadavatele. Místem plnění části předmětu plnění dle čl. II odst. 2 písm. b) jsou školící prostory zadavatele.
4. Výstupy plnění uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy budou předány objednateli, a to v tištěné podobě ve dvou vyhotoveních a v elektronické podobě na CD nosiči ve formátu.DOC či kompatibilní. Závazek poskytovatele bude splněn akceptací příslušné části plnění ze strany objednatele, předáním veškeré dokumentace, převzetím závěrečné zprávy o realizaci objednatel a prezentací výsledků.

Článek IV. Cena za plnění

1. Předání dílčích plnění i celkového plnění smlouvy bude probíhat formou předávacího protokolu, který bude podepsán oběma smluvními stranami. Předáním dílčího plnění je zahájena akceptace příslušné části plnění předmětu smlouvy.
2. Celková cena za předmět plnění smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí celkem 442 000 Kč (slovy čtyři sta čtyřicet dva tisíc korun českých) bez DPH. Ceny za jednotlivá dílčí plnění jsou následující:
 - a) Cena za část předmětu plnění dle čl. II odst. 2 písm. a) činí celkem 247 000 Kč bez DPH, z toho pak:
 - Posílení interní komunikace: 87 000 Kč bez DPH.
 - Vzdělávací aktivity – Posílení komunikace s klientem: 66 000 Kč bez DPH.
 - Nastavení klientsky otevřeného úřadu: 94 000 Kč bez DPH.
 - b) Cena za část předmětu plnění dle čl. II odst. 2 písm. b) činí celkem 195 000 Kč bez DPH, cena za jeden školící den činí 15 000 Kč bez DPH.K ceně bude zahrnuta sazba DPH podle platné právní úpravy.
3. Cena zahrnuje veškeré náklady poskytovatele související s plněním předmětu této smlouvy. Nebezpečí změny okolností přebírá poskytovatel s výjimkou toho, kdy změna byla způsobena či ovlivněna jednáním či nečinností objednatele.

Článek V. Platební podmínky a fakturace

1. Poskytovatel je oprávněn vystavit faktury za části plnění předmětu smlouvy uvedené v čl. IV odst. 1 písm. a) za každou položku v ní uvedenou, za plnění uvedené v čl. IV odst. 1 písm. b) pak za každé provedené školení.
2. Faktury za jednotlivé položky, tak jak jsou uvedeny v čl. IV odst. 1 písm. a) a b), budou vystaveny poskytovatelem do 14 dnů od převzetí a akceptace bezvadné části plnění objednatel.
3. Faktury vystavené poskytovatelem budou splatné do 14 dnů od jejich prokazatelného doručení objednateli.
4. Daňový doklad musí splňovat náležitosti dané právními předpisy, zejména pak zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Daňové doklady budou zaslány doporučeně poštou na adresu sídla objednatele uvedeného v záhlaví

smlouvy. Daňový doklad bude také obsahovat názvem a registračním číslem projektu a informací, že akce byla financována Evropskou unií z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost a odkazem na oficiální Internetové stránky ESF: www.esfcr.cz.

5. V případě že příslušný daňový doklad nebude obsahovat potřebné náležitosti, je objednatel oprávněn vrátit takový doklad poskytovateli k opravě. V takovém případě se ruší lhůta splatnosti a nová lhůta začne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu objednateli.
6. Objednatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněná způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
7. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížít všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovatel nevyplácené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109 zákona o dani z přidané hodnoty.
8. Objednatel není v prodlení se zaplacením daňového dokladu, pokud nejpozději v poslední den jeho splatnosti byla fakturovaná částka prokazatelně odepsána z bankovního účtu objednatele.

Článek VI. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Současně je poskytovatel povinen postupovat dle dokumentů „Metodika realizace nastavení komunikace“ – příloha č. 2 smlouvy a „Obsahová náplň kurzů v rámci vzdělávacích aktivit“ – příloha č. 3 smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje vykonávat veškeré činnosti dle této smlouvy v souladu s právní úpravou České republiky a právem EU.
3. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou porušením této smlouvy, podmínek projektu, OPZ a souvisejících právních předpisů, způsobenou jeho poddodavateli.
4. Poskytovatel, resp. jím pověřený pracovník je povinen poskytnout informace o průběhu plnění předmětu smlouvy na žádost objednatele, a to do tří pracovních dnů od jejího doručení. Žádost i informace budou poskytovány prostřednictvím e-mailu a budou adresovány kontaktním osobám uvedeným v odst. 15. tohoto článku.
5. Poskytovatel i jeho poddodavatelé jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech záležitostech, o nichž se dozvěděli v souvislosti s prováděním předmětných činností, jakož i o všech informacích a údajích obsažených v materiálech poskytnutých objednatel pro účely plnění předmětu této smlouvy.

6. Poskytovatel i jeho poddodavatelé použijí veškeré materiály a údaje, které obdrží od objednatele v souvislosti s plněním ze smlouvy výhradně za účelem plnění předmětu smlouvy a neposkytnou je třetí straně. Po skončení plnění předá poskytovatel objednateli všechny materiály, které od objednatele v souvislosti s plněním převzal.
7. Poskytovatel je povinen na veškerých materiálech, které souvisí s plněním předmětu smlouvy, zachovat pravidla pro publicitu v souladu s pravidly OPZ.
8. Poskytovatel je povinen dokumenty související s realizací předmětu plnění uchovávat nejméně po dobu 10 let od finančního ukončení realizace, zároveň alespoň po dobu 3 let od ukončení programu (OPZ), a to zejména pro účely případné kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
9. Poskytovatel je povinen umožnit kontrolu dokladů souvisejících s předmětem plnění ze strany objednatele a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly po dobu danou právními předpisy České republiky k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů), zejména ze strany poskytovatele dotace, Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Ministerstva financí ČR, územních finančních orgánů, Nejvyššího kontrolního úřadu, Evropské komise, Evropského účetního dvora, případně dalších orgánů včetně orgánů EU oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
10. Poskytovatel je povinen v souladu se zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nařízením Komise (ES) č. 1828/2006, kterým se stanoví prováděcí pravidla k nařízení Rady (ES) č. 1083/2006 a v souladu s dalšími právními předpisy ČR a ES umožnit výkon kontroly všech dokladů vztahujících se k realizaci předmětu plnění, poskytnout osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je předmět plnění hrazen, veškeré doklady související s realizací předmětu plnění, umožnit průběžné ověřování skutečného stavu plnění předmětu v místě realizace a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly.
11. Poskytovatel je povinen v rámci součinnosti poskytnout veškeré potřebné údaje objednateli, zejména pak údaje, které jsou nutné pro správné a kompletní vyplnění monitorovacích zpráv.
12. Objednatel se zavazuje spolupracovat se poskytovatelem v rozsahu nutném k dosažení cíle, a proto je povinen vytvořit řádné podmínky pro činnost poskytovatele a poskytovat mu během plnění předmětu smlouvy nezbytnou součinnost. Za tím účelem poskytne poskytovateli mimo jiné včas veškeré údaje a relevantní materiály nezbytné k řádnému splnění předmětu této smlouvy, a to v dostatečném předstihu, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit poskytovatel v rámci plnění předmětu smlouvy.
13. Objednatel se zavazuje bez zbytečného prodlení po předání výstupů plnění předmětu smlouvy zajistit jejich připomínkování. Pro připomínkové řízení je stanovena lhůta 14 kalendářních dnů. Výsledkem připomínkového řízení může být akceptace příslušné části plnění předmětu smlouvy bez připomínek nebo přehled připomínek předaných poskytovateli. V případě předání připomínek má poskytovatel lhůtu 14 kalendářních dnů k jejich zpracování a předání příslušných výstupů se zpracováním těchto připomínek a vyznačením změn (např. ve formě revizí v textovém dokumentu). Pokud

se objednatel nevyjádří do 14 kalendářních dnů ode dne předání, jsou příslušné výstupy považovány za akceptované bez připomínek.

14. Obě smluvní strany se zavazují po dobu trvání i po ukončení této smlouvy zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámily v souvislosti s výkonem práv a povinností vyplývajících z této smlouvy, jakož i o informacích získaných o druhé smluvní straně, její činnosti, zaměstnancích, reklamních a obchodních partnerech, hospodaření, know-how a vnitřních postupech. Tímto ustanovením není dotčena případná informační povinnost smluvních stran plynoucí z obecně závazných právních předpisů nebo rozhodnutí k tomu příslušných orgánů.
15. Smluvní strany se zavazují vykonávat veškerou komunikaci dle této smlouvy prostřednictvím kontaktních osob, přičemž přednost má komunikace prostřednictvím e-mailu. Kontaktními osobami pro komunikaci smluvních stran jsou:

Za objednatele:

[REDACTED]

Za poskytovatele:

Martin Havlík tel.:

[REDACTED]

Článek VII. Smluvní pokuty

1. V případě porušení povinnosti stanovené v článku III. odst. 2 je objednatel oprávněn poskytovateli účtovat smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pětisíckorunčeských) za každý i započatý den prodlení.
2. Objednatel má právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu při prodlení se splněním povinností stanovených v článku VI. odst. 5 a v článku VIII. odst. 4, výše smluvní pokuty ve výši 2.000 Kč (slovy: dvatisícekorunčeských) za každý i započatý den prodlení.
3. Objednatel má právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pětisíckorunčeských) za každé porušení povinností stanovených v článku VI. odst. 1, 5, 6, 7, 8, 9 a 10.
4. V případě prodlení objednatele s úhradou oprávněné fakturované částky je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % vč. DPH z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
5. Smluvní pokuta je splatná na základě jejího písemného vyúčtování do 14 dnů od doručení tohoto vyúčtování povinnou stranou.
6. Zaplacení výše uvedené smluvní pokuty nemá vliv na výši případné náhrady škody.
7. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu, která objednateli vznikla v důsledku porušení povinností stanovených v této smlouvě.

Článek VIII. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na předmět plnění a výstupy plnění poskytovatele v délce 24 měsíců. Záruka počíná běžet ode dne akceptace předmětu plnění smlouvy na základě akceptačního protokolu podepsaného odpovědnými zástupci obou stran. V případě, že poskytovatel odstraňuje vady svého plnění, je povinen provedenou opravu objednateli předat a sepsat o tom předávací protokol.
2. Poskytovatel je povinen bezúplatně odstranit právem reklamovanou vadu plnění, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů od uplatnění reklamované vady plnění objednatelem.
3. Objednatel se zavazuje, že případnou reklamaci vady plnění uplatní bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, a to písemnou formou.
4. Nehodnou-li se smluvní strany jinak, je poskytovatel povinen odstranit závady zjištění při předání plnění nebo v záruční lhůtě do 20 dnů od uplatnění písemné reklamace.
5. Poskytnutí plnění a jeho výstupy jiným osobám, jakož i jeho případné užití poskytovatelem je možné jen s výslovným souhlasem objednatele a za podmínek jím stanoveným.

Článek IX. Závěrečná ujednání

1. Práva a povinnosti smluvních stran, pokud nejsou upraveny touto smlouvou, se řídí občanským zákoníkem a souvisejícími předpisy, podmínkami OPZ a projektu. Na otázky výslovně neupravené v této smlouvě se přiměřeně uplatní ustanovení občanského zákoníku
2. Smluvní strany mohou smlouvu ukončit dohodou nebo odstoupením. Dohoda i odstoupení od smlouvy musí být provedeno v písemné formě.
3. Objednatel může odstoupit od smlouvy, nejsou-li poskytovatelem závažným způsobem porušeny jeho povinnosti, zejména:
 - (a) dojde-li k prodloužení při plnění předmětu smlouvy o více než 30 dní,
 - (b) pokud poskytovatel opakovaně neplní své povinnosti podle této smlouvy.
4. Odstoupení od smlouvy je objednatel povinen doručit poskytovateli v písemné formě, přičemž odstoupení nabývá platnosti a účinnosti dnem následujícím po dni doručení o oznámení odstoupení druhé smluvní straně.
5. Poskytovatel může žádat převzetí a proplacení jím provedených prací do odstoupení od smlouvy, musí však neprodleně předložit spolu s fakturou prověřený soupis provedených prací, odsouhlasený objednatelem, a to nejpozději do 30 dnů od oznámení objednatele o odstoupení od smlouvy.
6. V případě odstoupení od smlouvy není dotčeno právo objednatele na náhradu škody a smluvní pokutu.
7. Po zániku této smlouvy je poskytovatel povinen protokolárně předat objednateli bez zbytečného odkladu všechny dokumenty, které obdržel od objednatele v rámci plnění této smlouvy a kopie těchto dokumentů zlikvidovat, nestanoví-li zvláštní právní předpis jinak.
8. Jakékoliv změny a doplňky této smlouvy jsou možné pouze formou písemných, vzestupně číslovaných a oboustranně podepsaných dodatků osobami oprávněnými jednat jménem či za smluvní strany.

9. Smluvní strany výslovně prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, seznámily se s jejím obsahem a souhlasí s ní. Na důkaz správnosti a úplnosti této smlouvy připojují strany své vlastnoruční podpisy. Svými podpisy rovněž vyjadřují, že smlouva nebyla ujednána v tísní a ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
10. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dva stejnopisy a poskytovatel dva stejnopisy.
11. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění, podléhá uveřejnění prostřednictvím registru smluv. Obstaravatel souhlasí se zveřejněním úplného textu smlouvy prostřednictvím registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv provede objednatel.
12. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění smlouvy dle předchozího odstavce.
13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění
Příloha č. 2 – Metodika realizace nastavení komunikace
Příloha č. 3 – Obsahová náplň kurzů v rámci vzdělávacích aktivit

Objednatel:

Poskytovatel:

V Rýmařově dne 19.2.2018

V Brně dne

.....
Město Rýmařov
Ing. Petr Klouda
Starosta

.....
Opus consulting s.r.o.
Martin Havlík
jednatel

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

Předmětem veřejné zakázky je nastavení systému komunikace a vzdělávání zaměstnanců Městského úřadu Rýmařov (dále jen „MěÚ“) dle vzdělávacích plánů.

1. Nastavení systému komunikace

Tato část plnění předmětu veřejné zakázky reaguje na roztržštěnost informací a neukotvenost komunikačních procesů a to jak na MěÚ mezi zaměstnanci, tak i mezi zaměstnanci/radnicí a klienty úřadu/veřejností.

Cílem nastavení systému komunikace je zlepšení služeb veřejnosti prostřednictvím rozvoje komunikačních dovedností zaměstnanců, otevřením úřadu veřejnosti a následným zapojením veřejnosti do rozhodovacích procesů MěÚ. Posílení interní komunikace uvnitř úřadu je zejména z důvodu rozdělení MěÚ do 3 budov.

Dále v rámci této části plnění VZ proběhne aktualizace a doplnění www stránek - posílení zákaznické orientace a zvýšení informovanosti a proaktivního přístupu veřejnosti v aktivitách a činnostech realizovaných městem.

Dílní činnosti (aktivity) v rámci této části předmětu plnění VZ jsou následující:

1.1 Posílení interní komunikace

1.2 Vzdělávací aktivity - Posílení komunikace s klientem

1.3 Nastavení klientsky otevřeného úřadu

Ad 1.1) Posílení interní komunikace

Cílem realizace dílní aktivity je vytvoření podmínek pro zlepšení interní komunikace a to především díky roztržštěnosti toku interních informací do 3 budov. Špatně nastavený systém je vedením města Rýmařov vnímán již delší dobu a nyní v rámci této aktivity by mělo dojít k jasnému ukotvení komunikačních procesů.

Identifikované slabé stránky v oblasti komunikace:

- nedostatečné předávání informací,
- nedostatek kompetencí v oblasti komunikace,
- nejasně vymezené komunikační a informační toky.

S ohledem na výše uvedené je tedy žádoucí provést zhodnocení stávajících informačních

a komunikačních toků a vytvořit strategii v oblasti zefektivnění komunikace a nastavit systém její implementace.

Postup realizace dílčí aktivity:

- analýza informačních potřeb – jaké informace, jací zaměstnanci potřebují pro svou práci, a jedná se o informace, které získávají/nezískávají především od ostatních zaměstnanců,
- analýza informačních toků – cílem je zmapovat, kde dochází/nedochází k předávání informací a kde by bylo žádoucí, aby k předávání/nepředávání informací docházelo,
- analýza nástrojů pro komunikaci a sdílení informací včetně posouzení vhodnosti jejich využití – cílem je posoudit, zda zaměstnanci a vedení města využívají vhodným způsobem dostupných nástrojů komunikace a sdílení informací,
- zpracování SWOT analýzy stávající situace,
- zpracování strategie komunikace včetně akčního plánu, jehož součástí bude rovněž posouzení proveditelnosti navrhovaných opatření,
- zpracování návrhu na optimalizaci využití nástrojů pro komunikaci a sdílení informací, optimalizace informačních a komunikačních toků a pasport informačních potřeb.

Výstupem dílčí aktivity bude především analýza stávajícího stavu a strategie v oblasti zlepšení interní komunikace včetně zpracování komplexního návrhu na optimalizaci stávající situace.

Ad 1.2) Vzdělávací aktivity - Posílení komunikace s klienty MěÚ

Vzdělávací aktivity se bude účastnit 10 vedoucích či relevantních zaměstnanců. Bude se jednat o 3 denní vzdělávací akce, kdy 1 den/8 hod školení (školicí hodina = 45 min.).

Konkrétní oblasti vzdělávání:

- Komunikační dovednosti při jednání s klienty
- Komunikace a jednání s problémovými klienty
- Asertivita v jednání s klienty
- Řešení konfliktů a vyjednávání
- Zvládání stresu
- Psychologické minimum pro úředníky
- Písemná a elektronická komunikace/úprava písemností
- Sociální práce s rodinou
- Krizová intervence

Výstupem z realizace dílčí aktivity bude 10 proškolených zaměstnanců úřadu. Absolvování školení bude doloženo osvědčením/certifikátem o jeho absolvování, které účastník získá po absolvování závěrečného testu s minimální úspěšností na 75%.

Poskytovatel v rámci jednotlivých kurzů zajistí:

- Vzdělávací materiály pro všechny účastníky (i vytištěné) – materiály zůstávají účastníkům školení i po ukončení školení
- Zajištění technických pomůcek pro kurz
- Vlastní provedení kurzu
- Kompletní náklady na lektora (mzda, doprava, příp. ubytování a další náklady)
- Prezenční listina účastníků z kurzu včetně každého dne kurzu
- Zajištění podkladů pro publicitu v souladu s pravidly pro publicitu OPZ
- Osvědčení (certifikát) o absolvování kurzu vydaný úspěšným účastníkům – podmínkou vydání certifikátu je složení testu na min. 75 %

1.3 Nastavení klientsky otevřeného úřadu

Cílem dílčí aktivity je nastavit a pilotně otestovat, jakým způsobem bude komunikace mezi městem a občany probíhat (jaké kroky budou činěny), resp. jak budou do přípravy strategického plánování zapojeni a informováni obyvatelé města a další klíčoví aktéři. Výstupem aktivity bude vytvořená komunikační strategie v oblasti komunikace s klienty úřadu. Aktivita reaguje na potřebu zvýšení zapojení občanů do rozhodování obce a zvýšení důrazu na komunikaci s nimi.

Dílčí cíle realizace aktivity:

- zajištění co nejširší informovanosti pro všechny ve srozumitelné, transparentní, včasné a přehledné podobě,
- začlenit veřejnost a další klíčové aktéry do spolurozhodování o budoucnosti města,
- zvýšit zájem o spolurozhodování o budoucnosti města systematickým poskytováním informací,
- zprostředkování informací cílovým skupinám (veřejnosti),
- zvýšení objemu, rozsahu a dostupnosti poskytovaných informací,
- získat zpětnou vazbu od veřejnosti,
- efektivní využívání finančních a lidských zdrojů,
- propagace města,
- neustálé zlepšování image města.

Postup realizace dílčí aktivity:

- analýza současného stavu "práce s potřebami občanů města",
- zpracování nástrojů zjišťování potřeb a spokojenosti veřejnosti, včetně systémového řešení zpětné vazby,
- zpracování manuálu jednotné vizuální identity města: webové stránky a další elektronické formáty (šablony na ppt. prezentace, e-maily, elektronická verze zpravodaje, apod.),
- úprava a zakomponování řešení do elektronické podoby (SW řešení v rámci webových stránek města Rýmařov),
- pilotní ověření nástroje průzkumu potřeb a spokojenosti obyvatel, včetně vyzkoušení nově navržených prvků dle vytvořených manuálů jednotné vizuální identity,
- úprava nástrojů zjišťování potřeb a spokojenosti obyvatel a implementace nástrojů do praxe MěÚ.

Výstupem z realizace dílčí aktivity bude analýza stávajícího stavu a strategie v oblasti zlepšení externí komunikace včetně zpracování komplexního návrhu na optimalizaci stávající situace. Dále pak vytvořené a v praxi otestované sady navržených prvků (viz výše).

Součástí celé aktivity a všech jednotlivých dílčích aktivit bude seznámení zaměstnanců MěÚ s výstupy projektu (rozsah 3 hodiny ve 3 skupinách). Pracovníci, kteří budou s výstupy KA nadále pracovat a užívat je v rámci svých činností, budou proškoleni v rozsahu 8 hod (předpoklad 1 skupina).

2. Vzdělávání zaměstnanců Městského úřadu Rýmařov dle vzdělávacích plánů

Cílem této části plnění VZ je zkvalitnění služeb úřadu veřejnosti prostřednictvím rozvoje odborných znalostí a dovedností zaměstnanců úřadu města Rýmařova ve třech vybraných oblastech jejich práce.

V rámci vzdělávání bude realizováno celkem 13 vzdělávacích skupinových aktivit (školení) v následujících oblastech:

- 1) Znalost legislativy dle oboru působení na MěÚ - 11 různých jednodenních školení, 1 den/8 školicích hodin (á 45 min.):
 - Přestupkový zákon – 12 osob (1 skup., 1 den/8 hod)
 - Kontrolní řád – 12 osob (1 skup., 1 den/8 hod)
 - Zákoník práce – 12 osob (1 skup., 1 den/8 hod)
 - Správní řád – 32 osob (1 skup., 1 den/8 hod)
 - Občanský zákoník – všeobecně – 12 osob (1 skup., 1 den/8 hod)
 - Občanský zákoník – rodinné právo - 12 osob (1 skup., 1 den/8 hod)

- Stavební zákon, stavební řád - 12 osob (1 skup., 1 den/8 hod)
 - Územní rozhodování - 12 osob (1 skup., 1 den/8 hod)
 - Spisová služba, zákon o archivnictví, zák. 106/1999, vidimace – 22 osob (1 skup., 1 den/8 hod)
 - Zákon o silničním provozu, zák. č. 361/2000 - 10 osob (1 skup., 1 den/8 hod)
 - Pozemní komunikace, zák. č. 13/1997 - 10 osob (1 skup., 1 den/8 hod)
- 2) Zadávání veřejných zakázek - (Veřejné zakázky od A do Z) – 12 osob (1 skup., 1 den/8 školících hodin (á 45 min.).
- 3) Finanční řízení - (Rozpočtová pravidla a rozpočtová skladba) – 12 osob (1 skup., 1 den/8 školících hodin (á 45 min.).

Absolvování výuky bude doloženo osvědčením o jeho absolvování a úspěšní účastníci musí absolvovat test s úspěšností nejméně 75%.

Poskytovatel v rámci jednotlivých kurzů zajistí:

- Vzdělávací materiály pro všechny účastníky (i vytištěné)
- Zajištění technických pomůcek pro kurz
- Vlastní provedení kurzu
- Kompletní náklady na lektora (mzda, doprava, příp. ubytování a další náklady)
- Prezenční listina účastníků z kurzu
- Zajištění podkladů pro publicitu v souladu s pravidly pro publicitu OPZ
- Osvědčení (certifikát) o absolvování kurzu vydaný úspěšným účastníkům – podmínkou vydání certifikátu je složení testu na min. 75 %

Celkem bude proškolen 56 zaměstnanců MěÚ, z toho 8 zaměstnanců proškolených v rozsahu v délce více než v délce 40 hodin (budou se účastnit většího počtu vzdělávacích aktivit).

4. Metodika realizace nastavení komunikace

Uchazeč předkládá nabídku, jejímž obsahem je specifikace zajištění požadovaného plnění dle zadávací dokumentace zakázky a to konkrétně v oblasti **nastavení systému komunikace a vzdělávání zaměstnanců Městského úřadu Rýmařov (dále jen MěÚ) dle vzdělávacích plánů.**

4.1 Obecné principy a postupy dodavatele při realizaci zakázky a poskytování služeb.

Při realizaci zakázky vychází uchazeč (dodavatel) ze svých dlouhodobých zkušeností při realizaci zakázek v oblasti řízení organizací veřejné správy včetně realizace zakázek zaměřených na oblast komunikace a vzdělávání zaměstnanců úřadů. Realizace zakázky pro město Rýmařov a zpracování výstupů bude probíhat dle těchto základních principů:

- **Maximální orientace na kvalitu a úspěch**

Uchazeč se zavazuje přistupovat k přípravě aktivit při realizaci zakázky maximálně odpovědně a s orientací na společný úspěch. Obdobný přístup bude dodržován také směrem k iniciativním návrhům uchazeče ve smyslu případných úprav průběhu a realizace aktivit za účelem zajištění jejich maximálního možného přínosu pro zadavatele a jeho zaměstnance.

- **Aktivní zajišťování dat a informací, zatěžování zadavatele pouze v případě dat informací dostupných pouze zadavateli nebo lépe zajistitelné přes zadavatele**

Uchazeč bude primárně aktivně zajišťovat data a informace napřímo od jejich poskytovatele, čímž bude jednak minimálně zatěžovat zadavatele a jeho zaměstnance a současně bude minimalizovat časové prodlevy při získávání dat a informací. Pouze v případě dat a informací dostupných pouze zadavateli (zejména interní dokumentace, konkrétní data) si zhotovitel vyžádá od zadavatele. Zhotovitel požádá o součinnost zadavatele také v případě veřejně nedostupných informací, dat a dokumentů, které budou lépe, zejména pak rychleji, dostupné prostřednictvím zadavatele.

- **Průběžná informovanost zadavatele**

Pro zajištění vyšší míry relevantnosti konečných výsledků projektových aktivit bude projektový tým dodavatele po celou dobu realizace projektu v těsném kontaktu s vedením úřadu města Rýmařova. Všechny klíčové činnosti v jednotlivých oblastech (specifikace cílů, výstupů, nástrojů, harmonogramů, průběžné nebo dílčí výsledky a výstupy), budou průběžně prezentovány a předjednány s vedením úřadu a jím odsouhlaseny, aby bylo zajištěno, že konečné výstupy budou odpovídat očekáváním zadavatele (úřadu a vedení města) a jejich úpravy, dopracování a předání výstupů nebude ohrožovat plnění zakázky jako celku. Tento postup umožní také operativně reagovat na případné změny v potřebách úřadu v řešených oblastech.

- **Použití osvědčených postupů, procesů a metod**

Veškeré v nabídce navrhované postupy, procesy a metody představují osvědčené metody, které byly členy realizačního týmu uchazeče použity při realizaci obdobných zakázek. Použití těchto metod zaručuje, že i postupy, kterými jsou metody realizovány, byly na základě praktických zkušeností uchazeče optimalizovány tak, aby byly tyto postupy logicky provázány a aby byly minimalizovány zbytné kroky v jejich realizaci.

- **Použití šablon a dříve zpracovaných dokumentů a materiálů**

Za účelem minimalizace zbytných kroků při realizaci činností budeme v maximální možné míře využívat existujících šablon a dříve zpracovaných dokumentů a materiálů. Tím budou minimalizovány nutné kroky jak na straně uchazeče, tak na straně zadavatele.

- **Minimální zatížení zaměstnanců zadavatele a dalších subjektů**

Uchazeč s ohledem na rozsáhlé zkušenosti s obdobnými zakázkami v prostředí veřejné správy, zejména samosprávy, a disponuje zkušenostmi s prací se zaměstnanci samosprávných úřadů i dalších subjektů, kteří jsou do systému komunikace zapojeni.

- **Kontrola „4“ až „6“ očí**

Veškeré výstupy projektového týmu, zejména pak návrhy, dílčí dokumenty nebo jiné výstupy, včetně jejich povinných i nepovinných příloh, budou podléhat průběžné i výstupní kontrole systémem kontroly „4 až 6 očí“, která bude spočívat na následujících principech:

- v případě, kdy je výstup zpracováván pouze jednou osobou z realizačního týmu, probíhá vždy kontrola další osobou z týmu a v případě finálních výstupů i vedoucím realizačního týmu
- zpracování výstupu dvěma osobami – kromě vzájemné křížové kontroly oběma participanty je zajištěna kontrola ještě vedoucím realizačního týmu.

- **Zastupitelnost**

V rámci realizačního týmu je zajištěna vysoká míra vzájemné zastupitelnosti členů týmu, aby uchazeč mohl naplnit požadavky zadavatele i v případě kumulace více požadavků v krátkém časovém období. Všichni členové týmu mají bohaté zkušenosti s činnostmi vyžadovanými ze strany zadavatele (viz jimi předložené strukturované profesní životopisy a doklady o nejvyšším dosaženém vzdělání) a mohou zajistit vzájemnou zastupitelnost při jednotlivých, dále vymezených činnostech.

Schéma navržených postupů a procesů ve vztahu k předmětu zakázky



4.2 Návrh postupů a procesů ve vztahu k předmětu zakázky

Následující přehledová tabulka zachycuje přehled postupů, nástrojů a procesů použitých při plnění jednotlivých částí veřejné zakázky a realizaci jednotlivých činností včetně jejich přiřazení k jednotlivým činnostem a krokům a také popisu realizace těchto kroků.

Aktivita	Činnost (podaktivita)	Procesy a postupy	Zdroje dat	Výstup(y)
1.1	Analýza informačních potřeb	<ul style="list-style-type: none"> • zjištění druhu a charakteru informací, potřebných pro práci na různých pozicích a úrovních (chybějící nebo nedostatečné informace) • posuny v potřebách informací na úřadě v bezprostřední minulosti • predikce potřeb v budoucnosti, trendy a změnové tendence • dopady odchylek od optimálního stavu a jejich tendence • časová spotřeba sběru a zpracování informací na různých úrovních 	<ul style="list-style-type: none"> • analýza dokumentace • dotazníkové šetření mezi zaměstnanci úřadu a veřejností 	<ul style="list-style-type: none"> • dílčí analýza informačních potřeb
1.1	Analýza informačních toků	<ul style="list-style-type: none"> • přebytek nebo nedostatek informací na různých útvarech nebo úrovních úřadu • místa, rozsah, formy a příčiny ztráty informací v systému • dostupnost a aktuálnost informací v čase (on-line nebo na vyžádání) • místa soustředění informací (klíčové uzly) • konkrétní místa přehlcení informacemi, místa s chronickým nedostatkem informací 	<ul style="list-style-type: none"> • osobní rozhovory (strukturované i nestrukturované s vedením úřadu, vybranými zaměstnanci, zaměstnanci a s veřejností) 	<ul style="list-style-type: none"> • dílčí analýza informačních toků
1.1	Analýza nástrojů pro komunikaci a sdílení informací včetně posouzení vhodnosti jejich využití	<ul style="list-style-type: none"> • srovnání aktuálně využívaných nástrojů komunikace s disponibilními • efektivita využívání současných komunikačních nástrojů • možnosti a podmínky (nebo existující omezení) implementace nových a efektivnějších nástrojů 	<ul style="list-style-type: none"> • fokusní skupiny • brainstorming • ad hoc zjištění • zpracované pocitové mapy 	<ul style="list-style-type: none"> • dílčí analýza nástrojů komunikace a sdílení informací
1.1	Zpracování SWOT analýzy stávající situace	<ul style="list-style-type: none"> • shrnutí výstupů dílčích analýz (potřeb, toků a nástrojů) • zpracování analýzy • představení a výstupů analýzy vedení úřadu, připomínkové řízení 		<ul style="list-style-type: none"> • SWOT analýza, • připomínky

Aktivita	Činnost (podaktivita)	Procesy a postupy	Zdroje dat	Výstup(y)
1.1	Zpracování strategie komunikace včetně akčního plánu	<ul style="list-style-type: none"> • aktualizace požadavků úřadu na strategii, odsouhlasení klíčových prvků • zpracování a odsouhlasení konceptu strategie komunikace • rozpracování odsouhlaseného konceptu do podrobné strategie • projednání a připomínkování strategie komunikace • zpracování akčního plánu implementace strategie komunikace • odsouhlasení akčního plánu 	<ul style="list-style-type: none"> • platná legislativa • stávající koncepce a strategické dokumenty úřadu • názory a představy vedení úřadu v dané oblasti a souvisejících oblastech • očekávání občanů 	<ul style="list-style-type: none"> • strategie komunikace úřadu • akční plán implementace strategie
1.1	Zpracování návrhu na optimalizaci využití nástrojů pro komunikaci a sdílení informací, optimalizace informačních a komunikačních toků a pasport informačních potřeb	<ul style="list-style-type: none"> • rozpracování komunikační strategie a akčního plánu do jednotlivých oblastí činností úřadu města • volba priorit, definování klíčových oblastí a cílových skupin, stanovení dílčích cílů a ukazatelů, prostřednictvím kterých se bude hodnotit dosažení cílů v oblasti • návrh optimalizace využití nástrojů pro komunikaci a sdílení informací, optimalizace informačních a komunikačních toků • definování obsahu pasportu informačních potřeb • zpracování pasportu informačních potřeb úřadu a města Rýmařova • akční plán implementace zpracovaných materiálů do praxe 	<ul style="list-style-type: none"> • SWOT analýza • komunikační strategie • akční plán • potřeby a požadavky jednotlivých útvarů úřadu města • potřeby a požadavky veřejnosti a dílčích cílových skupin 	<ul style="list-style-type: none"> • návrh optimalizace nástrojů a toků • pasport informačních potřeb úřadu a města • akční plán implementace
1.2	Vzdělávací aktivity - Posílení komunikace s klienty MěÚ	<ul style="list-style-type: none"> • upřesnění cílové skupiny z řad zaměstnanců úřadu (účastníků) • aktualizace vzdělávacích potřeb vybraných účastníků • realizace a vyhodnocení vzdělávacích aktivit • návrh navazujících aktivit 	<ul style="list-style-type: none"> • analýza vzděl. potřeb • individuální pohovory s účastníky a vedením • hodnotící dotazníky 	<ul style="list-style-type: none"> • realizovaná školení • certifikáty účastníků
1.3	Analýza současného stavu "práce s potřebami občanů	<ul style="list-style-type: none"> • redefinice a dekompozice pojmu „práce s potřebami občanů“ v podmínkách města Rýmařova • stanovení priorit města a úřadu v jednotlivých oblastech • stanovení cílů a ukazatelů, prostřednictvím kterých se bude 	<ul style="list-style-type: none"> • dotazníkový výzkum • strukturované rozhovory s vybranými 	<ul style="list-style-type: none"> • analýza současného stavu "práce s potřebami

Aktivita	Činnost (podaktivita)	Procesy a postupy	Zdroje dat	Výstup(y)
	města"	<ul style="list-style-type: none"> • hodnotit dosažení cílů • navržení vhodných nástrojů pro práci s potřebami občanů 	<ul style="list-style-type: none"> • cílovými skupinami • analýza dokumentace a statistik 	občanů města"
1.3	Zpracování manuálu jednotné vizuální identity města.	<ul style="list-style-type: none"> • analýza a kritické zhodnocení současného stavu v oblasti vizuální prezentace města směrem k veřejnosti • stanovení okruhu, ve kterém sjednocení vizuální identity dojde • předběžné návrhy nové vizuální identity a výběr nejlepšího • rozpracování vybraného návrhu do finální podoby a rozsahu 	<ul style="list-style-type: none"> • web města, prezentační materiály, dokumenty, formuláře, řídicí akty, metodiky a postupy 	<ul style="list-style-type: none"> • nový manuál jednotné vizuální identity města Rýmařova
1.3	Úprava a zakomponování řešení do elektronické podoby	<ul style="list-style-type: none"> • zakomponování zpracovaného návrhu do elektronické podoby • pilotní ověření návrhu • získání zpětné vazby • dopracování návrhu na základě zpětné vazby a zahájení využití 	<ul style="list-style-type: none"> • rozpracovaný vybraný návrh • shrnutí zpětné vazby z pilotního ověření 	<ul style="list-style-type: none"> • šablony, formuláře, nový web ve finální podobě
1.3	Pilotní ověření nástroje průzkumu potřeb a spokojenosti obyvatel	<ul style="list-style-type: none"> • návrh a výběr optimálních nástrojů průzkumu a ověřování pro jednotlivé oblasti • úprava vybraných nástrojů pro specifické potřeby Rýmařova • pilotní ověření řešení na malé skupině obyvatel a jeho vyhodnocení 	<ul style="list-style-type: none"> • expertní znalost dodavatele • realizační tým • vybraná cílová skupina obyvatel města 	<ul style="list-style-type: none"> • soubor optimálních nástrojů pro Rýmařov a postupy jejich využití
1.3	Úprava nástrojů zjišťování potřeb a spokojenosti obyvatel a implementace nástrojů do praxe MěÚ	<ul style="list-style-type: none"> • úpravy navržených nástrojů a postupů dle výsledků pilotu • implementace do praxe a zpracování akčního plánu dalšího rozvoje v oblasti • stanovení garantů pro rozvoj nástrojů v jednotlivých oblastech 	<ul style="list-style-type: none"> • výstupy a vyhodnocení pilotního ověření 	<ul style="list-style-type: none"> • upravené nástroje • akční plán • tým garantů

4.3 Analýza rizik

V tabulce jsou shrnuta všechna základní a nejdůležitější rizika, která byla identifikována při přípravě nabídky pro realizaci zakázky. Při jejich definování, kvantifikaci a návrhu eliminace vycházejí uchazeči ze zkušeností, které získal při realizaci obdobných zakázek v minulosti.

Analýza, aktualizace a vyhodnocování rizik při realizaci projektu bude pravidelnou součástí jednání projektového týmu dodavatele a při zjištění příznaků, indikujících možnost vzniku problému v dané oblasti bude dodavatelský tým v těsné spolupráci s projektovým týmem zadavatele okamžitě reagovat, aby zabránil eskalaci problému.

Č.	Riziko a jeho definice	Pravděpodobnost	Význam	Dopad	Návrh způsobu eliminace nebo omezení
1	Špatná nebo nedostatečná komunikace s projektovým týmem	střední	vysoký	velký	<ul style="list-style-type: none"> vstupní jednání k zahájení realizace dohodnutí jasných pravidel a odpovědností pravidelná setkání a projednávání postupu okamžitá reakce na problémy (zabránění jejich eskalace)
2	Problémy s vyhledáním cílových skupin (veřejnosti)	střední	střední	střední	<ul style="list-style-type: none"> dobrá příprava a včasné zahájení prací uvolnění dostatečných personálních kapacit
3	Nezájem veřejnost o spolupráci na aktivitách projektu	střední	střední	střední	<ul style="list-style-type: none"> včasné zahájení přípravy aktivit rozsáhlá vysvětlovací kampaň (cíl aktivity, přínos pro úřad i veřejnost) jasné definování výstupů a nástrojů jednoduchost a rychlost, nenáročnost pro veřejnost volba vhodné délky, termínů zahájení průběžné informace o postupu akce podpůrné aktivity (soutěž o drobné ceny) jasná zpětná vazba na výstupy – informace o výsledcích
4	Špatná komunikace s cílovými skupinami	střední	střední	střední	<ul style="list-style-type: none"> podpora v projektovém týmu zadavatele konkrétní kontaktní osoba průběžné projednávání postupu a pokroku v týmu kvantifikace potřeb (počet potřebných informací a kontaktů) aktivní zájem o zpětnou vazbu
5	Komunikační šumy	střední	vysoký	velký	<ul style="list-style-type: none"> jasná komunikace ověřování správnosti chápání požadavku (zpětná vazba)

Č.	Riziko a jeho definice	Pravděpodobnost	Význam	Dopad	Návrh způsobu eliminace nebo omezení
6	Nedostatek podkladů a informací	střední	vysoký	velký	<ul style="list-style-type: none"> jasná definice potřeb uchazeče na počátku projektu odsouhlasení postupu týmem MMP a jeho aktivní podpora průběžné projednávání postupu a kvality podkladů stanovení doplňujících opatření při zjištění nedostatků
7	Nerelevantní (špatné, nekvalitní) výstupy, problémy při předávání a přebírání výstupů	malá	velmi vysoký	velmi velký	<ul style="list-style-type: none"> jasná specifikace požadovaných parametrů výstupů odsouhlasení dílčích etap, jejich obsahu a výstupů průběžné informace o dílčích výsledcích práce na pravidelných poradách včasné předjednávání navrhovaných výstupů oponentury ze strany zadavatele a dopracování před předáním časové rezervy
8	Nedostatek času a skluzu	střední	vysoký	velký	<ul style="list-style-type: none"> jasný a oběma stranami odsouhlasený harmonogram časové rezervy v harmonogramu průběžné plnění jednotlivých úkolů včasná reakce na vznik skluzů minimum úkolů s vazbami na cílové skupiny nebo MMP v období dovolených a svátků.
9	Nevhodný výběr účastníků školení	střední	vysoký	vysoký	<ul style="list-style-type: none"> jasné definování požadavků a potřeb spolupráce dodavatele na výběru pozitivní motivace účastníků jako podmínka účasti
10	Nekvalitní lektor	malá	vysoký	vysoký	<ul style="list-style-type: none"> výběr z řad zkušených lektorů dodavatele, se zkušenostmi s veřejnou zprávou a danou cílovou skupinou jasné zadání, včasná a kvalitní příprava ve spolupráci s zadavatelem možnost zajištění náhrady v případě nesouladu mezi skupinou a lektorem
11	Nízká účast na školeních	střední	vysoký	střední	<ul style="list-style-type: none"> výběr pravidelného dne školení v těsné spolupráci s cílovou skupinou včasné stanovení konkrétních termínů jednotlivých školení včasná informovanost cílové skupiny a systém připomínání

4.4. Vazby jednotlivých oblastí plnění a jejich výstupů

4.4.1 Posílení interní komunikace

Pro výběr optimálních nástrojů komunikace uvnitř úřadu bude projekt zahájen analýzou oblasti komunikace, jejíž nejdůležitější součástí bude **šetření** mezi zaměstnanci a veřejností (anketou, dotazníkem, rozhovory, a dalšími způsoby, uvedenými v tabulce) s cílem zjištění informačních potřeb zaměstnanců i veřejnosti a především nedostatků a problémů v současném systému nastavení interní a externí komunikace. Vhodný způsob sběru informací bude vybrán s ohledem na co nejmenší narušení chodu úřadu. Z tohoto šetření vzniknou dílčí analýzy v jednotlivých oblastech (potřeby, toky, nástroje), ve kterých budou definovány největší problémy. Následovat bude SWOT analýza stávající situace, **návrh nové komunikační strategie a návrh optimalizace nástrojů**.

Vybrané kroky budou schváleny užším vedením úřadu. Vedení rovněž určí, jaké cíle bude podporovat, v jakém pořadí, a v jakém časovém horizontu. Vznikne jasně strukturovaný **akční plán**, se kterým budou seznámeni zaměstnanci a budou se nově řídit výše určenými pravidly:

- Všichni zaměstnanci budou nově informováni o vytyčených cílech.
- Každý jednatel bude vědět, jaká role se od něj očekává a jaké jsou jeho kompetence.
- Budou určena jednotná pravidla, jejichž dodržování se bude vymáhat.
- Každý jednatel bude mít dostatek informací ke své práci.

Vedení spolu s vedoucími odborů bude seznámeno s navrhovaným **postupem interní komunikace**. Tento postup bude obsahovat navrhované množství a četnost porad vedení města, tak mezi širším vedením (vedoucí jednotlivých odborů s vedením) a dále pak vedoucí odborů se zaměstnanci odborů. Budou navrženy ideální výstupy těchto porad, jejich forma a zásah uvnitř úřadu. Budou navrženy **postupy** také pro další formy komunikace uvnitř úřadu (emailová komunikace, pravidelný zpravodaj, teambuilding, vzdělávací aktivity, noviny, rozhlas aj.)

V rámci aktivity bude definován obsah pasportu informačních potřeb úřadu a města a poté bude na základě již zpracovaných dokumentů vytvořen vlastní pasport informačních potřeb úřadu a města.

Se všemi novými dokumenty budou seznámeni všichni zaměstnanci úřadu v rozsahu, nezbytném pro efektivní výkon jejich práce a poté bude zahájeno plnění akčního plánu implementace všech nově vytvořených strategických materiálů do praxe.

4.4.2 Vzdělávací aktivity – posílení komunikace s klienty MěÚ

V rámci zlepšení komunikace s klienty MěÚ budou probíhat školení pro 10 vedoucích či relevantních zaměstnanců (3 dny; 1den/8hodin/45min). Dále jsou uvedeny rámcové obsahy jednotlivých vzdělávacích aktivit.

Komunikační dovednosti při jednání s klienty

- verbální komunikace s klientem,
- telefonická komunikace
- emailová komunikace
- emoce ve vyjednávání - emoční a racionální rozhodování
- prohloubení znalostí o správné argumentaci
- argumentace ke zvládnutí námitek
- zvládnutí odmítnutí a reakce na něj
- praktický workshop.

Komunikace a jednání s problémovými klienty

- Typy obtížných situací (základní typologie, agresivní prvek v komunikaci, manipulativní jednání, typy manipulátorů, komunikace s manipulátorem, pasivní komunikace)
- Identifikace konkrétních obtížných situací z praxe účastníků, rozbor a diskuse
- Nástroje efektivního řešení obtížných situací (předcházení konfliktům, asertivita a její zásadní význam, zvládání stresu v obtížných situacích, kompromis, trénink asertivních technik).
- Postup při zvládání obtížných situací po telefonu i v osobním kontaktu, profesionální přístup (kdo je zákazník, jeho potřeby a očekávání, zásady komunikace se zákazníky v telefonickém i osobním kontaktu), pozitivní komunikační prvky a možnosti ovlivňování partnera (kultura projevu, verbální a neverbální komunikace), nežádoucí prvky v komunikaci se zákazníky
- Typologie obtížných zákazníků (obtížný zákazník, manipulátor, pasivní zákazník, agresor)
- Kontrola emocí (sebekontrola – zvládání své vnitřní hrubosti s pozitivním účinkem na hrubost vnější, uvědomování si a rozlišování afektů a jednotlivých emocí = práce s emocemi v praktickém životě – sebeovládání a vnitřní kontrola emocí, kontrola emocí, zklidnění).

Asertivita v jednání s klienty

- Asertivita – jeden z nástrojů při řešení obtížných situací (asertivní techniky, desatero asertivní komunikace, základní rysy asertivní komunikace, asertivní práva).
- Trénink zvládání obtížných situací a zpětná vazba (diskuse a workshop, analýza workshopu k potřebě zpětné vazby).
- Jednání ve složitějších situacích (složitá životní situace – soukromé i pracovní, odlišný způsob jednání s manipulátorem, agresorem i pasivním jedincem, prohloubení znalostí asertivních technik, asertivní práva – jejich uvědomění si).
- Způsoby, jimiž můžeme mít jednání vždy pod kontrolou (předcházení konfliktům, emoce ve vyjednávání - emoční a racionální rozhodování, prohloubení znalostí o správné argumentaci, argumentace ke zvládání námitek, zvládání odmítnutí a reakce na něj).

Řešení konfliktů a vyjednávání

Konflikty

- funkce a druhy konfliktů
- 5 kroků zvládání komplikací a neshod
- styly řešení konfliktů
- techniky aktivního naslouchání
- jak předcházet nedorozumění
- známky blížícího se konfliktu
- osy profilu chování dle T. Learyho
- typologie - sociabilní typ, analytický typ, dobyvatel, výkonný typ, konfliktní typy.

Vyjednávání

- tipy a finty na to, jak získat ve vyjednávání výhody
- osobní zkušenost – získání výhody pro vyjednávání
- win – win přístup k vyjednávání
- asertivita – přirozený způsob, jak získat výhodu ve vyjednávání
- specifika a dynamika týmového a skupinového vyjednávání
- manipulace ve skupinovém vyjednávání - rozpoznání manipulace a efektivní obrana proti ní
- zvládání vlastních emocí při skupinovém vyjednávání – jak pracovat s pocity, názory, sympatiemi

Zvládání stresu

- Vysvětlení základních pojmů (stres, psychická zátěž, frustrace, deprese)
- Druhy stresu, příznaky stresu
- Stresory

- Reakce na stres
- Metody zvládání stresu
- Relaxační techniky.

Psychologické minimum pro úředníky

- Vysvětlení základních pojmů (osobnost z psychologického hlediska, struktura osobnosti člověka).
- Vlohy (vysvětlení základních pojmů, temperament a jeho členění, charakteristika jednotlivých typů temperamentu, způsob jednání s lidmi různých typů temperamentu).
- Schopnosti (vysvětlení základních pojmů, členění schopností, inteligence, emoční inteligence).
- Motivace (vysvětlení základních pojmů, členění charakterových vlastností).
- Chyby při poznávání a hodnocení druhých lidí (vysvětlení základních pojmů, podstata a charakteristika jednotlivých chyb).
- Psychopatické povahy osobností (vysvětlení základních pojmů, charakteristika jednotlivých typů psychopatů, základní pravidla pro jednání s psychopaty).

Písemná a elektronická komunikace/úprava písemností

- Aktuální podoba ČNS 01 6910 – platnost a obsah
- Znaménka, zkratky, značky, čísla, tituly, adresy
- Úřední korespondence
- Typografická úskalí
- Slohová a stylistická úskalí úřední komunikace
- Dopisy osob soukromých osobám právnickým
- Osobní dopisy
- Použití a umístění razítek, podpisů, příloh
- Úprava emailů a tabulek

Sociální práce s rodinou

- největší problémy v současných rodinách způsobující její dysfunkčnost.
- výchovné styly v rodině a jejich důsledky pro vývoj dítěte a vztahy v rodině;
- interpretace rodinné konstelace, prevence výskytu negativních jevů v rodině;
- nesprávná a mylná přesvědčení v rodičovských postojích, interpretace základních omylů a chyb;
- mylná rodičovská přesvědčení v rozhovoru a jejich konfrontace se zdravým rozumem;
- funkce ODPOD;
- funkce terénních sociálních pracovníků;
- funkce neziskových organizací;
- sociálně-aktivizační služba (SAS).

Krizová intervence

- definice, typologie, průběh a zvládání krize, rizika a potenciál krize
- patologický vývoj krize
- vyrovnávací strategie
- trauma, stres a jeho zvládání
- definice a formy krizové intervence
- základní strategie a praktické postupy v krizových situacích
- navazování a udržování kontaktu s člověkem v krizi
- technika adaptivního naslouchání
- explorativní a supportivní techniky
- vedení rozhovoru v krizové intervenci
- práce s emocemi v krizové intervenci
- psychohygienické aspekty práce s osobami v krizi.

4.4.3 Nastavení klientsky otevřeného úřadu

Cílem této části je dosažení maximální spokojenosti zákazníka při řešení jeho potřeb úřadem města. Tato část bude přímo navazovat a korespondovat se snahami o zlepšení interní komunikace,

Primárním krokem bude co nejpřesněji určit a rozklíčovat, co je „práce s potřebami občanů“ v podmínkách MěÚ Rýmařov a jaké jsou současné největší nedostatky v kvalitě úřadem poskytovaných služeb.

Také zde dojde k rozsáhlému **šetření mezi obyvateli** města Rýmařov různými metodami šetření (osobní dotazování, online dotazování, rozhovory, analýza dokumentace a statistik).

Výsledkem těchto dvou šetření bude **analýza současného stavu** spolu s návrhem vhodných **nástrojů na zlepšení** a návrhem optimálních **nástrojů zjišťování potřeb a spokojenosti veřejnosti**. Budou definovány **klíčové priority a cíle úřadu v oblasti potřeb občanů** a v neposlední řadě také **nastaveny ukazatele**, prostřednictvím kterých se bude **vyhodnocovat pokrok v této oblasti**.

V rámci organizace bude určen **tým**, kteří se budou dlouhodobě věnovat problematice zákaznické orientace (**garanti rozvoje nástrojů**). Bude se jednat o mix zaměstnanců z jednotlivých odborů Městského úřadu.

Tým bude pravidelně diskutovat témata zlepšení proklientského přístupu, bude se věnovat aktuálním podmínkám od zaměstnanců, ale také klientů úřadu. Z aktuálních analýz a podmětů určí 5 nejpodstatnějších, u kterých bude nadále dodržovat jejich řádnou implementaci v části svého úřadu, resp. na každém jednotlivém odboru. Každý člen týmu bude ručit za dodržování určených pravidel a plánu na zlepšení. Budou se dodržovat zejména tyto pravidla:

- všichni zaměstnanci budou nově informováni o vytyčených cílech.
- každý jednotlivec bude vědět, jaká role se od něj očekává.
- budou určena jednotná pravidla, jejichž dodržování se bude vymáhat.
- každý jednotlivec bude mít dostatek informací ke své práci.
- vedení přesně ví, jaké cíle bude podporovat, v jakém pořadí a v jakém časovém horizontu.
- bude zaveden systém zpětných vazeb a to na všech úrovních vedení.

Další částí bude **zpracování manuálu jednotné vizuální identity města** (webové stránky, šablony .ppt prezentace, emaily, elektronická verze zpravodaje apod.) a dojde k zakomponování řešení do elektronické podoby (SW řešení v rámci webových stránek Rýmařova).

Rovněž dojde k **aktualizaci a doplnění www stránek**, kde bude kladen důraz na proklientský přístup, posílení zákaznické orientace a zvýšení informovanosti. Jednotlivé kroky budou schváleny užším vedením a budou vycházet z předchozích analýz.

V horizontu dalšího půl roku se uskuteční šetření, které bude mít za úkol **pilotní ověření nástroje průzkumu potřeb a spokojenosti obyvatel**, včetně zakomponování nově navržených prvků vizuální identity, a cílem získání zpětné vazby od klientů města na novou vizuální identitu.

Konečným dokumentem bude **strategie v oblasti zlepšení externí komunikace**, která bude sloužit jako rámcový návod užívaný všemi zaměstnanci organizace. Strategie bude jednak obsahovat **analýzu stávajícího stavu, komplexní návrh na optimalizaci stávající situace** a v praxi otestované **sady navržených prvků**.

Všichni zaměstnanci budou seznámeni s výstupy projektu a to v rozsahu 3 x 3hod. Předem určení pracovníci budou proškoleni hlouběji a to v rozsahu 1x8hod.

4.4 Spolupráce zadavatele a dodavatele

Uchazeč bude realizovat výše uvedené činnosti členy realizačního týmu, kteří splňují kvalifikační předpoklady definované zadávacími podmínkami zakázky.

Zástupci zadavatele budou realizačnímu týmu poskytovat součinnost a provádět oponenturu a akceptaci výsledků, zejména pak zpracovaných žádostí o podporu a jejich příloh. Další součinnost budou při realizaci zakázky poskytovat zaměstnanci zadavatele a zejména projektový tým, zejména pak poskytování podkladů pro zpracování žádosti.

Klíčové role v realizaci zakázky budou mít **vedoucí projektu za zadavatele**, jmenovaný vedením úřadu a **vedoucí projektu za dodavatele**. Ten bude odpovídat za úspěšnou realizaci zakázky u dodavatele.

Odpovědnosti a kompetence vedoucího projektu za zadavatele:

- řídí projektový tým na straně dodavatele
- provádí přebírání a oponenturu výstupů
- provádí kontroly výstupů a dodržování projektových postupů a procesů na straně zadavatele
- řídí projektová rizika na straně zadavatele
- přijímá operativní rozhodnutí vedoucí k naplnění cílů zakázky
- zodpovídá za schvalování aktivit zakázky na vlastní úrovni řízení.

Odpovědnosti a kompetence vedoucího projektu za dodavatele:

- řídí a odpovídá za naplňování činností k zajištění kvality výstupů
- zajišťuje dodržování standardů kvality a dalších stanovených parametrů výstupů
- podílí se na realizaci klíčových projektových aktivit
- zabezpečuje neustálé zlepšování kvality průběhu vlastních prací a zejména výsledků a výstupů
- provádí kontroly výstupů a hodnotí kontrolu dodržování projektových procedur a procesů na straně dodavatele
- řídí projektová rizika na straně dodavatele
- přijímá operativní rozhodnutí vedoucí k naplnění cílů zakázky včetně dílčích výstupů
- zodpovídá za detailní plánování, schvalování a koordinaci všech aktivit na vlastní úrovni řízení
- přiděluje úkoly projektovému týmu
- zajišťuje reporting vůči zadavateli.

Spolupráce zadavatele a dodavatele bude zahájena společným jednáním obou stran pod vedením vedení úřadu, kde bude nastaven způsob jednání a komunikace obou stran (pravidelná setkání týmů, prezentace průběžných výsledků vedení úřadu, mimořádné nástroje komunikace pro případ potřeby). Poté bude zahájena realizace jednotlivých dílčích částí projektu.

Obsahová náplň kurzů

Cílem je rozšíření a prohloubení znalostí legislativy dle oboru působení zaměstnanců na MěÚ Rýmařov. Výuka bude realizována zkušenými lektory s praxí z veřejné správy. Budou voleny interaktivní metody výuky, zaměřené na co nejširší zapojení účastníků do výuky a diskuse tak, aby bylo dosaženo maximálního transferu znalostí a dovedností od lektora k účastníkům.

Popis postupu realizace plnění aktivity:

1. Realizace úvodního jednání zástupců projektového týmu MěÚ Rýmařov s vedoucím realizačního týmu projektu Opus Consulting, kde dojde k seznámení cílové skupiny zaměstnanců, jež budou účastníci školení.

Z jednání bude vyhotoven zápis se stanovením úkolů za obě strany s danými termíny plnění z důvodu dodržování harmonogramu realizace projektu a dílčích aktivit.

2. Opus Consulting zašle návrh harmonogramu realizace kurzu veřejné zakázky odsouhlasení popřípadě k úpravám dle potřeb objednatele.
3. Souběžně budou na MěÚ Rýmařov zaslány podrobné školicí materiály na kontrolu obsahové části v podobě, ve které jej lektor bude školit. Konkrétně se jedná o PowerPointové prezentace, testové otázky a úkoly pro ověření znalostí účastníků kurzů, další doplňující školicí materiály – skripta, seznam doporučené literatury, seznam webových stránek souvisejících s oblastí veřejných zakázek. Všechny materiály budou označeny prvky povinné publicity OPZ.
4. Po schválení podrobného obsahu kurzů ze strany MěÚ Rýmařov bude následovat samotná realizace prezenčního kurzu dle stanoveného harmonogramu po 8 výukových hodinách (po 45 min.) s přestávkou po 2 hodinách (či dle aktuálních potřeb účastníků kurzů).

Školení bude probíhat dle principů vzdělávání dospělých a budou použity různé formy výuky jako je přednáška, skupinová práce, individuální práce, řešení modelových situací – hraní her, workshop, testování účastníků (viz. nabídka dále).

Ověřování znalostí účastníků bude probíhat formou testování – 18 – 20 testových otázek, kdy úspěšný absolvent musí splnit limit správných odpovědí 80% na min. 75% účasti v celkovém počtu výukových hodin.

V závěrečné fázi kurzu budou účastníci povinni vyplnit evaluační dotazník, jehož výsledky budou součástí průběžné zprávy z realizace kurzů. Evaluační dotazník zjistí kvalitu realizovaného školení, kvalitu lektora, organizačního zajištění a přínos školení pro účastníky.

Vzor evaluačního dotazníku následuje:

Evaluační dotazník

Jaké téma po Vás bylo nejvíce užitečné?

Celková úroveň organizace byla

- plně vyhovující
- vhodná
- nevyhovující

Úroveň studijních materiálů

- plně vyhovující
- vhodné
- nevyhovující

Z hlediska doby trvání vnímám vzdělávací kurz jako

- krátký
- dostačující
- dlouhý

Probíranou látku považuji jako

- plně vyhovující
- vhodnou
- nevyhovující

Hodnocení lektora

zřetelnost vyjadřování	1	2	3	4
umění zaujmout	1	2	3	4
umění vysvětlit problém	1	2	3	4
odborná úroveň	1	2	3	4

5. Po realizaci kurzu bude lektorem vypracována zpráva, jež bude zahrnovat výsledky zpětné vazby účastníků a hodnocení přínosu realizace kurzů pro zaměstnance.
6. Lektor rovněž zajistí podpisy všech účastníků na prezenční listinu, tisk a distribuci výukových materiálů všem účastníkům kurzů a zajištění fotodokumentace z kurzů (fotografie budou součástí zprávy.).
7. Osvědčení úspěšným absolventům kurzů budou vystaveny certifikáty a v elektronické podobě zaslány MěÚ ke kontrole, a poté vytištěny a distribuovány poštou. Samotné rozdělení certifikátů zajistí zástupci MěÚ mezi své zaměstnance.

V průběhu realizace vzdělávání budou lektori sledovat úroveň a míru zapojení účastníků do školení a budou operativně reagovat na přizpůsobení obsahu kurzů úrovni účastníků a jejich požadavkům.

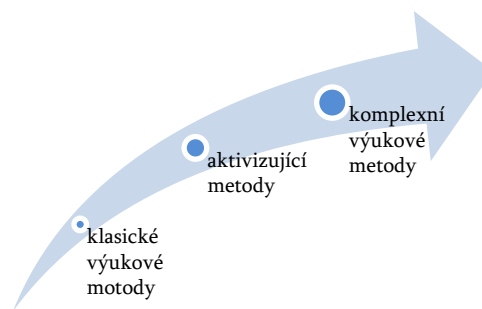
Zástupce Opus Consulting – vedoucí projektu bude operativně k dispozici zástupcům zadavatele pro osobní, telefonickou i emailovou komunikaci a reagování požadavků zástupců MěÚ na postup při realizaci vzdělávacích aktivit.

Ukázka obsahové náplně kurzu „**Veřejné zakázky**“ potřebám zaměstnanců MěÚ Rýmařov

Forma vzdělávání: přednáška s využitím PowerPointové prezentace, výklad, příklad (případové studie z praxe v oblasti administrace veřejných zakázek).

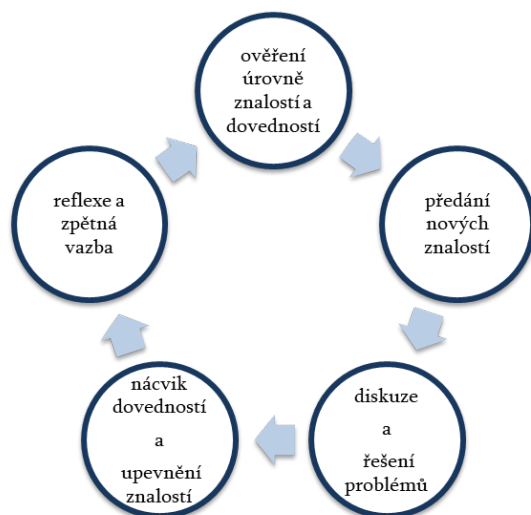
Metody jsou vybírány a střídány s ohledem na cílovou skupinu i obsah jednotlivých kurzů, jejich

rozložení tak odpovídá potřebám účastníků vzdělávání a vede k naplnění cílů jednotlivých kurzů



- **klasické výukové metody**
 - klasické slovní výukové metody (vysvětlování, výklad, přednáška) – zaměřené na interakci mezi lektorem a účastníky, důležité je správné předání velkého množství informací
 - názorně-demonstrační (předvádění a pozorování, práce s obrazem) – využívání pomůcek a příkladů např. informačních technologií ve snaze o co největší znázornění reality
- **aktivizující metody** – postupy kladoucí na aktivitu účastníků vzdělávání jako prioritní zdroj pro naplnění výchovně-vzdělávacích cílů, podporována je tvořivost, zodpovědnost, samostatná práce, kritické a abstraktní myšlení
 - metody diskusní – nebo také dialogické, představují kolektivní řešení různých otázek a okruhů, vedou účastníky k zamyšlení se nad daným tématem
 - metody situační – mezi tyto metody patří hojně využívané řešení problémových situací, mají tedy značně praktické, ale také preventivní zaměření
- **komplexní výukové metody** – poměrně široce pojaté způsoby výuky, v nichž se kombinují a propojují různé prvky didaktického systému
 - skupinová a kooperativní výuka – na rozdíl od předchozí metody se zde objevuje větší míra zapojení účastníků vzdělávání, kteří mezi sebou vzájemně komunikují a kooperují
 - individualizovaná výuka, samostatná práce – samostatná práce účastníků založená na plnění úkolu na základě osvojených znalostí
 - brainstorming – slouží k podněcování kreativního a tvůrčího myšlení, nabízí hledání společných návrhů řešení příkladových problémů

→ průběh výuky bude probíhat za pomoci uvedených metod následujícími kroky uvedenými ve schématu, průběh vzdělávacích aktivit a časová dotace jednotlivých kroků budou upraveny dle potřeb účastníků a struktury vzdělávacích aktivit



Časová posloupnost kurzu bude řešena přímo se zadavatelem – začátek kurzu v 9 hodin, očekávané ukončení 17 hod.

Po realizaci úvodního jednání se zástupci MěÚ bude stanovena současná a aktuální znalost účastníků daného tématu – oblasti zadávání a administrace veřejných zakázek. Dle této úrovně pak bude přizpůsoben obsah kurzu pokročilosti účastníků. Níže je výčet možných témat, ze kterého bude složen 8 hodinový kurz Veřejné zakázky na míru požadavků MěÚ Rýmařov.

8:50 – 9:00 - registrace účastníků na kurz, podpisy na prezenční listiny, seznámení a úvod

9:00 – 9:45 - **výuka**

- Seznámení účastníků s předmětem zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „zákon“), vymezení působnosti zákona včetně obecných výjimek z působnosti zákona, základní zásady zákona včetně příklad možných porušení zásad

Obr. č. 2. Příklad výukového materiálu – prezentace

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Zásada zákazu diskriminace ve vazbě na obchodní podmínky

- Nejčastější zásada z hlediska frekvence porušení, zejména u kvalifikačních předpokladů ale i obchodních a platebních podmínek
- Zejména při nastavení dalších požadavků, které by neoprávněně omezily okruh potenciálních dodavatelů
- Prolíná se se zásadou přiměřenosti
- Zadavatel nesmí neoprávněně zvýhodnit nebo znevýhodnit některého ze zájemců oproti ostatním, všichni mají stejnou příležitost zakázku získat
- Ke zvýhodnění by došlo například tím, že by zadavatel vyžadoval společnou dodávku více druhů služeb, kde jednotlivé služby by mohlo dodat velké množství dodavatelů, ale společně by zakázku mohly splnit jen dvě nebo tři větší společnosti nebo dokonce jen jeden dodavatel

10


- Stanovení předpokládané hodnoty – nadlimitní, podlimitní a veřejné zakázky malého rozsahu – vysvětlení, jak správně určit limit veřejné zakázky s ohledem na veřejné zakázky s obdobným

- předmětem plnění, které zadavatel plánuje zadat v časové souvislosti, uvedení příkladů z praxe
- Druh veřejné zakázky (dodávky, služby, stavební práce) – vysvětlení, uvedení příkladů, jak správně určit druh veřejné zakázky
 - Stanovení předmětu veřejné zakázky – vazba na předpokládanou hodnotu a druh veřejné zakázky
 - Dělení zakázek na části – jak postupovat, kdy se jedná o části veřejné zakázky a kdy se jedná o různé veřejné zakázky bez nutnosti sečítat jejich předpokládané hodnoty, jak má zadavatel postupovat při dělení zakázek na části
 - Vyhrazené závazky – podmínky využití a praktické příklady zejména u VZ na stavební práce
 - Rámcové dohody – praktické využití, kdy jsou vhodné, rámcové dohody s jedním nebo více dodavateli, jak postupovat, pro jaké plnění se hodí – vysvětlení, příklady, vč. negativní praxe (tj. kdy jsou pro zadavatele administrativně náročné a jejich uzavření nevede k efektivnímu dosažení cíle zadavatele)
 - Předběžné oznámení – co to je, kdy se používá, seznámení s Věstníkem VZ
 - Příprava zadávací dokumentace – povinné náležitosti, které stanoví zákon, potřeba postupu dle vnitřní směrnice zadavatele – MěÚ Rýmařov, metodiky ESF a dalších dotačních programů – čeho se vyvarovat, co nesmí chybět, povinnosti dané metodikou ESF – např. povinnosti uveřejnění v rámci ESF, povinnosti vůči dodavatelům, potřeba dodržení publicity apod.

9:45 – 10:00 přestávka

10:00 – 11:15 výuka

- Hlavní aspekty zadávací dokumentace – kvalifikace a způsobilost, hodnotící kritéria, nejčastější pochybení zadavatelů v této oblasti



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Téma 2 – Kvalifikace a způsobilost v rámci ZD

Nejčastější chyby – kvalifikační předpoklady

- Zjevně diskriminační požadavky na technickou kvalifikaci – např.:
 - několikanásobně větší objem významných služeb než je hodnota zakázky,
 - požadavky na velmi specifické významné služby / dodávky / stavební práce,
 - velmi náročné požadavky na členy realizačního týmu (např. praxe 10 let, konkrétní vzdělání, apod.)
- Požadavky na TKP nezahrnuté v zákoně
- Požadavky na formu dokladů a jejich stáří nad rámec ZVZ – požadavek na ověřené kopie některých dokladů, případně požadavek na doklady dle ZVZ u ZPŘ (kde stačí ČP)
- Požadavky na prokázání ekonomických a finančních kvalifikačních předpokladů jiných než v zákoně (např. pojistná smlouva)
- Nestanovení minimálních požadavků na KP

30

- Povinné zveřejňování ve Věstníku VZ a na profilu zadavatele, lhůty v zadávacím řízení, poskytování vysvětlení zadávacích podmínek, podání nabídek, povinné náležitosti nabídek, přijímání nabídek, otevírání obálek s nabídkami a jeho náležitosti

- Profil zadavatele a jeho využití zejména ve zjednodušeném podlimitním řízení
- Uveřejňování dokumentů na profilu zadavatele a ve Věstníku veřejných zakázek:
- Zahájení zadávacího řízení
- Povinnosti zadavatele po zahájení zadávacího řízení
- Podání nabídek
- Otevírání obálek s nabídkami – účastníci budou seznámeni s celým procesem otevírání obálek

U účastníků bude v průběhu přednášky zjišťováno dotazy, zda porozuměli problematice, umí zahájit zadávací řízení a rozlišují povinnosti zadavatele u jednotlivých typů řízení. Účastníci budou vždy seznámeni s právní úpravou v zákoně, aby si mohli sami při administraci veřejné zakázky informace ověřit v právním předpise.

Účastníci si vyzkouší na hrané scéně – otevírání obálek. Mezi účastníky budou rozděleny role jednotlivých osob přítomných na jednání komise pro otevírání obálek.

Lektor bude dohlížet na zákonný průběh komise, vysvětlovat a opravovat případné chyby.

Lektor upozorní na časté chyby a upozorní účastníky, na co si musí dát při otevírání obálek pozor.

Osoby přítomné na jednání komise pro otevírání obálek:

- členové a náhradníci komise
- zástupci účastníků zadávacího řízení
- ostatní osoby – např. administrativní a právní asistence, zástupce řídicího orgánu operačního programu
- kdo má jakou roli
- za jakých podmínek mohou být jednotlivé osoby přítomné

Výstupem modelové situace bude rovněž definice hlavních chyb zadavatelů a uchazečů – viz příklady prezentace.

11:15 – 12:00 obědová pauza

12:00 – 12:45 – výuka

- Posouzení a hodnocení nabídek
- Hlavní chyby zadavatelů v této oblasti a konkrétní chyby zadavatelů v průběhu zadávacího řízení
- Ukončení zadávacího řízení

Lektor uvede další konkrétní příklady z vlastní praxe a vyzve účastníky kurzu, aby se podělili o vlastní zkušenosti v rámci diskuze v soustředných kruzích, a poté vybrali nejvhodnější a nejzajímavější příklad a informovali o něm další účastníky kurzu.

Forma vzdělávání: diskuze v soustředných kruzích, příklad z praxe – modelová situace, vyhodnocení.

12:45 – 13:00 – přestávka

13:00 – 14:00 výuka praktické cvičení – hra na hodnocení nabídek

Praktické cvičení – hra hodnocení nabídek

Forma vzdělávání: skupinová práce

Cílem hry je nacvičit si fázi hodnocení nabídek dle dílčího hodnotícího kritéria a zpracovat zprávu z hodnocení nabídek.

Účastníci kurzu budou rozděleni do 4 skupin a budou provádět hodnocení nabídek dle dílčího hodnotícího kritéria – návrh na řešení realizace zakázky na zajištění zpracování strategického plánu města.

Účastníci si zkusí subjektivně zhodnotit předložené nabídky dle dílčích hodnotících kritérií a vyberou nejvýhodnější nabídku. Z hodnocení budou mít za úkol vyhotovit příslušnou část zprávy o posouzení a hodnocení nabídek, zejména zdůvodnění hodnocení. Zpráva bude poté přečtena a další skupiny společně s lektorem budou hodnotit postup a správnost formulací.

Výsledkem hry bude porovnání hodnocení všech skupin a porovnání výsledků pořadí nabídek. Zda skupiny vyhodnotili nabídky shodně či rozdílně.

14:00 – 14:15 – přestávka

14:15 – 15:00 – výuka

- Zrušení veřejné zakázky dle zákona
- Uveřejňování
- Námitky proti postupu zadavatele a dohled nad dodržováním zákona

15:00 – 15:15 přestávka

15:15 – 16:30 praktické cvičení – workshop – možnost výběru z následujících aktivit

Ukázka č. 1 praktického cvičení (workshopu):

Uchazeči budou rozděleni do 3 skupin, kdy každá skupina obdrží jednu vzorovou zadávací dokumentaci (konkrétní příklad veřejné zakázky).

Forma vzdělávání: skupinová práce, diskuze, diskuze v malých skupinkách.

1. skupina obdrží zadávací dokumentaci k otevřenému nadlimitnímu řízení, vč. Oznámení o zakázce

Druhá skupina obdrží zadávací dokumentaci ke zjednodušenému podlimitnímu řízení.

Třetí skupina obdrží zadávací dokumentaci k veřejné zakázce malého rozsahu zadávané dle interní směrnice pro zadávání veřejných zakázek města Rýmařov.

Každá skupina se nejprve seznámí se zadávací dokumentací a zkontroluje nezbytné náležitosti ZD dle specifických požadavků na konkrétní typu řízení a následně identifikuje chyby v těchto dokumentacích.

Lektor vysvětlí, co musí ZD obsahovat, seznámí s právní úpravou jednotlivých částí ZD – kde je to upraveno, vysvětlí, na co je potřeba si dávat pozor a uvede možné alternativy řešení a varianty.

Účastníci budou vědět: co je potřeba zadministrovat před zahájením zadávacího řízení (např. Předběžné oznámení u některých typů řízení), v jakých lhůtách, jak připravit zadávací dokumentaci pro různé typy řízení, co nesmí v ZD chybět, na co si dát pozor

Ukázka č. 2 praktického cvičení (workshopu):

Forma vzdělávání: samostatná práce, diskuze, testování.

Účastníci školení obdrží zadávací dokumentaci včetně příloh, která bude obsahovat chyby, nejasnosti a nepřesné formulace či zadání (v každé skupině budou rozdány 3 různé verze zadávacích dokumentací, aby účastníci sedící vedle sebe pracovali samostatně; jedna verze zadávací dokumentace bude zcela v pořádku a nebude obsahovat žádnou chybu). Cílem tohoto praktického cvičení bude odhalit maximální počet chyb v zadávacích dokumentacích a ověřit tedy znalosti účastníků, které načerpali během školení.

16:30 – 17:00 testování účastníků, závěr výuky, rozdání certifikátů.

Modelové studijní materiály a jejich struktura a obsahová náplň včetně ukázky testu ke kurzu Správní řád

Uchazeč dle výzvy k podání nabídek přináší ukázky studijních materiálů – skript a prezentací ke kurzu Správní řád.

Obsah kurzu

- Působnost správního řádu a základní zásady správního řízení
- Správní řízení a správní orgány
- Doručování a úřední deska
- Účastníci řízení a zastupování
- Lhůty a počítání času
- Správní rozhodnutí
- Opravné prostředky
- Správní exekuce
- Vydávání vyjádření, osvědčení a sdělení; veřejnoprávní smlouvy
- Opatření obecné povahy; vyřizování stížností
- Diskuze a řešení případových studií

1 Kapitola: 1 | Působnost správního řádu a základní zásady správního řízení

OBSAH KAPITOLY

Působnost správního řádu (zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů) je stanovena v § 1 a je mnohem širší než je tomu podle dřívějšího správního řádu (zákon č. 71/1967 Sb., o správním řízení (správní řád)). **Správní řízení zahrnuje veškerý autoritativní postup správních orgánů vůči adresátům veřejné správy. Jedná se o tzv. vrchnostenskou veřejnou správu** založenou na principu nadřazenosti správního úřadu, autoritativně rozhodujícího o právech, právech chráněných zájmech a povinnostech fyzických a právnických osob, jehož rozhodnutí jsou autoritativně vynutitelná a soustřeďují v sobě jak prvek moci, tak prvek rozhodování.

Z důvodu právní jistoty je v § 1 odst. 3 vymezena také **negativní působnost správního řádu**. Tento zákon se nepoužije pro občanskoprávní, obchodněprávní a pracovněprávní úkony prováděné správními orgány a na vztahy mezi orgány téhož územního samosprávného celku při výkonu samostatné působnosti.

Základní zásady uvedené v § 2 až 8 a obsahují obecné povinnosti, kterými se musí správní orgán řídit při veškerých postupech, které spadají pod rozsah působnosti zákona.

1.1 PŮSOBNOST SPRÁVNÍHO ŘÁDU A JEHO VZTAH KE ZVLÁŠTNÍM ZÁKONŮM

Správní řád upravuje postup :

- orgánů moci výkonné
- orgánů územních samosprávných celků
- jiných orgánů



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Zásady správního řízení

- § 2 až § 8 SŘ
- Subsidiarita
- Zákonnost
- Správnost
- Ochrana veřejného a jiného obecného zájmu
- Ochrana práv a zájmů adresátů veřejné správy
- Přednost smírného řešení
- Součinnost správních orgánů s účastníky řízení
- Rychlost a hospodárnost
- Materiální pravda
- Přesvědčivost rozhodnutí
- Rovnost účastníků řízení

Ukázka závěrečného testu ke kurzu Správní řád:

1. Působnost správního řádu a základní zásady správního řízení / Správní řád upravuje postup:
 - a. orgánů moci výkonné, orgánů územních samosprávných celků, jiných orgánů, právnických a fyzických osob, pokud vykonávají působnost v oblasti a. veřejné správy
 - b. Občanskoprávní, obchodněprávní a pracovněprávní úkony prováděné správními orgány
 - c. vztahy mezi orgány téhož územního samosprávného celku při výkonu samostatné působnosti.

2. Správní rozhodnutí / Je-li řízení zastaveno:

- a. **dochází k ukončení řízení**
- b. neběží lhůty
- c. po odpadnutí překážky se v řízení pokračuje

3. Působnost správního řádu a základní zásady správního řízení / Působnost správního řádu se vztahuje:

- a. pouze na rozhodování orgánu státní správy
- b. **na postupy orgánu všech správních orgánů**
- c. na postupy orgánů státní správy a samosprávy

4. Působnost správního řádu a základní zásady správního řízení / Správním orgánem není:

- a. Česká národní banka
- b. **Poslanecká sněmovna**
- c. Hasičský záchranný sbor

5. Opravné prostředky / V přezkumném řízení správní orgány z moci úřední přezkoumávají:

- a. všechny náležitosti rozhodnutí z hlediska jejich věcné správnosti
- b. pravomocná rozhodnutí ve věci osobního stavu
- c. **pravomocná rozhodnutí v případě, kdy lze důvodně pochybovat o tom, že rozhodnutí je v souladu s právními předpisy**

6. Vydávání vyjádření, osvědčení a sdělení; veřejnoprávní smlouvy / Platí, že:

- a. Podání stížnosti má vůči rozhodnutí odkladný účinek
- b. **Stížnost slouží k nápravě vad řízení tam, kde správní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany**
- c. Stížnost je podávána u správního orgánu nadřízeného tomu, vůči němuž stížnost směřuje

7. Vydávání vyjádření, osvědčení a sdělení; veřejnoprávní smlouvy / Platí, že:

- a. Podání stížnosti má vůči rozhodnutí odkladný účinek
- b. **Stížnost slouží k nápravě vad řízení tam, kde správní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany**
- c. Stížnost je podávána u správního orgánu nadřízeného tomu, vůči němuž stížnost směřuje

8. Správní řízení a správní orgány / Ten kdo tvrdí, že je účastníkem správního řízení:

- a. bude považován za účastníka jen v případě, že tuto skutečnost prokáže
- b. **bude v pochybnostech považován za účastníka, dokud se neprokáže opak**
- c. bude vždy považován za účastníka, i když se dodatečně prokáže opak

9. Působnost správního řádu a základní zásady správního řízení / Princip subsidiarity znamená, že:

- a. správní řád má vždy přednost před zvláštní úpravou
- b. **zvláštní úprava má přednost před správním řádem**
- c. je na uvážení správního orgánu, kterou z obou úprav použije

10. Zásady správního řízení / Mezi zásady správního řízení nepatří:

- a. **přednost soudního řešení**
- b. subsidiarita
- c. součinnost správních orgánů s účastníky řízení