Příloha č. 7 ke Smlouvě

**Detailní popis dílčích plnění A., B., C. dle čl. I Smlouvy**

1. **Specifikace plnění A. Analýza současného stavu provádění integrované komunikace České správy sociálního zabezpečení (dále jen „ČSSZ“), na základě průzkumu veřejného mínění na ČSSZ u interní a externí veřejnosti včetně jeho zajištění.**

Součástí průzkumu bude:

1. Průzkum veřejného mínění u externí veřejnosti

Forma: dotazníkové šetření.

Minimální počet respondentů\*: 3000 respondentů.

Vzorek respondentů: v rámci celé České republiky (dále také jen „ČR“), osoby starší 18 let.

Oblast průzkumu: Česká republika.

*\* Minimální počet respondentů, kteří řádně dokončili rozhovor (bez neposkytnutých odpovědí).*

Počet otázek: ………

Bližší specifikace ze strany Dodavatele:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Forma vyhodnocení: *(stručný popis)*

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. Průzkum veřejného mínění u interní veřejnosti (zaměstnanců)

Forma: elektronické dotazníkové šetření umístěné na: *(zaškrtněte)*

intranetu Objednatele  webovém rozhraní v síti internet Dodavatele

Minimální počet respondentů\*: 1200 respondentů.

Vzorek respondentů: zaměstnanci ČSSZ vč. územních organizačních jednotek.

*\* Minimální počet respondentů, kteří řádně dokončili dotazník (bez neposkytnutých odpovědí).*

Počet otázek: ………

Bližší specifikace ze strany Dodavatele:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Forma vyhodnocení: *(stručný popis)*

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. Mystery shopping realizovaný na call centrech ČSSZ a klientských pracovištích, tj. na Okresních správách sociálního zabezpečení/Pražských správách sociálního zabezpečení/Městské správě sociálního zabezpečení Brno (dále jen „OSSZ/PSSZ/MSSZ Brno“ a na příslušném útvaru ústředí ČSSZ, dále jen „klientská pracoviště“) ve struktuře dle Přílohy č. 2 Smlouvy. Dodavatel předá Objednateli návrh míst plnění na formuláři, který tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy minimálně 5 pracovních dní před započetím vlastního plnění.

Forma: osobní návštěvy zástupců Dodavatele klientských pracovišť, telefonáty zástupců Dodavatele na call centra ČSSZ.

Minimální počet navštívených klientských pracovišť: 30

Počet telefonicky kontaktovaných call center: 3

Minimální počet telefonátů na každé call centrum : 3

Vzorek respondentů: zaměstnanci klientských pracovišť a call center.

Použité metody mystery shoppingu:

mystery návštěvy

mystery calling

další ………………..*(doplňte)*

Způsob zaznamenání osobního jednání s klientem: *(zaškrtněte)*

zpráva o jednání elektronický záznam jednání jiný ………………..*(doplňte)*

Zpráva o jednání bude obsahovat:

název a adresu

jméno pracoviště

jméno kontrolora (zástupce Dodavatele, který kontrolu provedl)

jméno pracovníka Objednatele

datum a čas

délka kontroly

další………………..*(doplňte)*

Bližší specifikace ze strany Dodavatele: *(stručný popis zvoleného typu mystery shoppingu)*

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Forma vyhodnocení: *(stručný popis)*

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

1. Návrh obsahu seminářů, kdy obsah a rozsah vzdělávání bude definován na základě potřeb zjištěných z provedené analýzy a s ohledem na tři úrovně seminářů. Vzdělávání povede k podpoře a zvyšování komunikační zdatnosti s důrazem na komunikaci s médii (mediální trénink) určených pracovníků ČSSZ. Semináře se zaměří hlavně na praktické procvičování reálných komunikačních situací formou interaktivního komunikačního tréninku. Součástí bude i seznámení s fungováním médií a mediálním prostředí v ČR, dále využití nových médií (sociální sítě) při komunikaci s veřejností a zvládání mediální krizové komunikace. Návrh obsahu tří typů prezenčních seminářů k proškolení v oblasti mediální a krizové komunikace bude obsahovat:

rámcový obsah jednotlivých seminářů pro každou z cílových skupin,

popis použitých metod výuky a technického vybavení (např. videokamera, …),

časový harmonogram seminářů,

lektorské zajištění jednotlivých seminářů s uvedením jmen lektorů,

další: …………………………………..

Bližší specifikace ze strany Dodavatele:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. **Úprava aktuálního Grafického manuálu ČSSZ**
2. Posouzení aktuálního Grafického manuálu ČSSZ s ohledem na praktické a srozumitelné používání v praxi a „best practice“ implementace grafické identity ČSSZ a jeho následná inovace. Inovací v tomto případě není myšlen redesign a tvorba nových konstant vizualizace, ale obecná doporučení pro oblast corporate design jako takové a dále návrhy na úpravy vycházející ze současně nastavených základních konstant vizualizace (prvků corporate designu).

Bližší specifikace ze strany Dodavatele:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Návrh úprav Grafického manuálu ČSSZ včetně vypořádání a zapracování připomínek uplatněných v rámci interního připomínkového řízení ČSSZ do formy finálního dokumentu.

Bližší specifikace ze strany Dodavatele:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. **Vzdělávání zaměstnanců ČSSZ - zajištění prezenčních seminářů k proškolení v oblasti mediální a krizové komunikace pro vybrané zaměstnance ČSSZ**

Součástí vzdělávání bude:

1. Zpracování návrhu studijního materiálu jednotlivých vzdělávacích aktivit, který bude obsahovat Manuál zásad mediální a krizové komunikace ČSSZ, zpracovaný v elektronické podobě včetně autorských práv, vypořádání a zapracování připomínek uplatněných v rámci interního připomínkového řízení ČSSZ do formy finálního dokumentu. Manuál zásad mediální a krizové komunikace ČSSZ bude materiál, ve kterém bude kladen důraz na potřebu dodržovat pravidla integrované komunikace a bude v něm vysvětleno proč je tato potřeba důležitá. Soubor těchto materiálů bude sloužit i pro samostudium.

Manuál zásad mediální a krizové komunikace ČSSZ

Materiál pro samostudium

Bližší specifikace ze strany Dodavatele:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

1. Realizace tří typů prezenčních dvoudenních seminářů formou praktického tréninku s maximální interakcí účastníků kurzu, obsahově odpovídající plánu seminářů odsouhlaseného ze strany ČSSZ v členění dle cílových skupin.

C.2a) Cílová skupina: ředitelé OSSZ a jejich zástupci, ředitelé pracovišť a jejich zástupci, ředitelé odborů a vedoucí samostatných oddělení ústředí ČSSZ, případně jejich zástupci a agendoví specialisté.

Obsah: Základní kurz komunikace s médii – teoretické zásady mediální komunikace a praktická cvičení.

Počet účastníků: maximálně 225 účastníků.

Požadovaný počet seminářů: 15.

C.2b) Cílová skupina: Ústřední ředitel ČSSZ, náměstek ústředního ředitele ČSSZ, vrchní ředitelé ústředí ČSSZ, ředitel kanceláře ústředního ředitele, případně jejich zástupci a vybraní agendoví specialisté.

Obsah: Mediální tréninky s důrazem na publicistiku a krizovou komunikaci.

Počet účastníků: maximálně 30 účastníků.

Požadovaný počet seminářů: 2.

C.2c) Cílová skupina: vedoucí oddělení komunikace ústředí ČSSZ a jeho zástupci.

Obsah: Intenzivní mediální trénink.

Počet účastníků: maximálně 3 účastníci.

Požadovaný počet seminářů: 1.

Celkem bude realizováno 18 seminářů pro maximálně 258 účastníků.

Součástí seminářů je jeho komplexní zajištění včetně:

odpovídajících výukových prostor technicky vybavených pro danou úroveň proškolení

videokamera

mikrofon

přehrávací technologie

další: ………………..*(doplňte)*

zajištění kvalifikovaných lektorů

kompletních studijních materiálů v tištěné formě pro všechny účastníky seminářů

stravování (pitný režim po celou dobu trvání semináře vč. přestávek – nealkoholické nápoje v množství minimálně 1,5 litru na osobu/den, v době přestávek coffee break ve formě nabídky vždy kávy a čaje a drobného občerstvení typu koláč či zákusek v počtu 1 kusu na osobu/den a typu chlebíček či bageta v počtu 1 kusu na osobu/den)

osvědčení o absolvování semináře ve 2 (dvou) stejnopisných originálních výtiscích

další: ………………..*(doplňte)*

Pro všechny tři typy seminářů platí následující kritéria:

Maximální počet účastníků jednoho semináře: 15

Doba trvání semináře: 2 dny (rozsah 12 hodin trvání proškolení, tj. 12 x 60 minut),

Průběh semináře: všechny semináře budou mít dvě části – teoretickou a praktickou, s tím, že praktická část bude převažovat nad částí teoretickou, tak aby bylo vzdělávání zaměřeno hlavně na praktické procvičování reálných komunikačních situací.

Bližší specifikace ze strany Dodavatele:

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..