



Čj. 3608/2019-UVCR-3

VÝZVA K ÚČASTI NA PŘEDBĚŽNÉ TRŽNÍ KONZULTACI

včetně zadávací dokumentace k nadlimitní veřejné zakázce s názvem:

„Tematické a průřezové výzkumy pro projekt: Systémové zajištění sociálního začleňování“

3. část

„Průřezový výzkum: Oddlužovací praxe po novele insolvenčního zákona“

Zakázka je vyhlášena v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605 financovaného z Operačního programu zaměstnanost.

Česká republika – Úřad vlády České republiky (dále jen „zadavatel“) Vás vyzývá k účasti na předběžné tržní konzultaci, konané dle § 33 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), **za účelem získání informací relevantních pro stanovení předpokládané hodnoty veřejné zakázky dle 16 odst. 6 ZZVZ, přípravu zadávacích podmínek a informování potenciálních dodavatelů o záměru a požadavcích na zadání shora jmenované veřejné zakázky.**

A. Požadavky na zadávací podmínky

1. Identifikační a kontaktní údaje zadavatele

Název: Česká republika – Úřad vlády České republiky
Sídlo: nábr. E. Beneše 128/4, 118 01 Praha 1 – Malá Strana
IČO: 00006599
DIČ: CZ00006599
Zastoupená: Mgr. Davidem Beňákem, Ph.D., DiS., ředitelem Odboru pro sociální začleňování (Agentura)
Kontaktní osoba: Mgr. Lenka Dudová, Oddělení veřejných zakázek

2. Vymezení druhu, režimu a předmětu veřejné zakázky

2.1 Předmět veřejné zakázky, rozdělení veřejné zakázky na části

Předmětem celé veřejné zakázky je realizace 8 průřezových výzkumů a 20 tematických výzkumů. Jednotlivé části veřejné zakázky budou zadávány ve zjednodušeném podlimitním řízení a budou zadávány v samostatných zadávacích řízeních nebo po několika částech zadávaných v jednom zadávacím řízení. Jednotlivé části veřejné zakázky budou vyhlášovány postupně v závislosti na aktuálních potřebách realizace daného výzkumu v jednotlivých lokalitách a dle zvolené tematiky.

V tomto samostatném zadávacím řízení je zadávána 3. část veřejné zakázky s názvem **„Průřezový výzkum: Oddlužovací praxe po novele insolvenčního zákona“.**

2.2 Druh a režim veřejné zakázky

Nadlimitní veřejná zakázka na služby.

2.3 Klasifikace veřejné zakázky

CPV: 71351700-0 Vědecký průzkum
79330000-6 Statistické služby

2.4 Místo plnění 3. části veřejné zakázky

Místo plnění veřejné zakázky je Česká republika a místem předání výstupů je 4D CENTER, Budova B, Kodaňská 1441/46, 101 00 Praha 10.

2.5 Doba plnění 3. části veřejné zakázky

Předpokládaný termín zahájení plnění: po ukončení zadávacího řízení

Předpokládaný termín ukončení plnění: konkrétní doba plnění bude stanovena v zadávacích podmínkách veřejné zakázky a může být upřesněna na základě výsledků předběžné tržní konzultace.

2.6 Věcné vymezení předmětu 3. části veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky s názvem "Tematické a průřezové výzkumy pro projekt: Systémové zajištění sociálního začleňování – 3. část: „Průřezový výzkum: Oddlužovací praxe po novele insolvenčního zákona“ je zejména zjištění dopadu legislativní změny zákona č.182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (*insolvenční zákon*), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*insolvenční zákon*“), účinné od 01.07.2017 (zákon č. 64/2017 Sb., kterým se mění zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony), která zpřísnila pravidla pro poskytování služeb v oblasti oddlužení. Výzkum by měl prokázat, zda-li došlo ke kultivaci prostředí v oblasti oddlužování fyzických osob a vydefinovat bílá místa, která umožňují nepoctivým subjektům v této oblasti (i nadále) inkasovat za služby v oblasti oddlužení vyšší než zákonem regulované ceny.

Bližší požadavky na obsah Návrhu realizace předmětu veřejné zakázky jsou uvedeny v příloze č. 1 této výzvy k podání nabídky.

Bližší požadavky na plnění předmětu veřejné zakázky jsou uvedeny v příloze č. 2 této výzvy k podání nabídky – Specifikace předmětu smlouvy.

3. Kvalifikace

Zadavatel bude v rámci zadávacích podmínek vyžadovat prokázání:

- základní způsobilosti podle § 74 ZZVZ;
- profesní způsobilosti podle § 77 odst. 1;
- technické kvalifikace podle § 79 odst. 2 písm. b), c) a d) ZZVZ.

4. Obchodní a jiné smluvní podmínky

Obchodní a jiné smluvní podmínky budou zpracovány v zadávací dokumentaci v podobě vzoru smlouvy na základě výsledků předběžné tržní konzultace.

5. Požadavky na způsob zpracování nabídkové ceny

Zpracování nabídkové ceny bude definováno v rámci zadávacích podmínek na základě výsledků předběžné tržní konzultace.

6. Hodnocení nabídek

Způsob hodnocení nabídek bude zadavatelem uveden v zadávací dokumentaci na základě výsledků předběžné tržní konzultace.

B. Předběžné tržní konzultace

1. Vymezení předmětu a účelu předběžné tržní konzultace

Předmětem veřejné zakázky je zejména zjištění dopadu legislativní změny insolvenčního zákona na prostředí v oblasti oddlužování fyzických osob.

Zadavatel s ohledem na charakter předmětu veřejné zakázky rozhodl využít možnosti vést předběžné tržní konzultace dle § 33 ZZVZ.

Předmětem předběžné tržní konzultace je především:

- stanovení předpokládané hodnoty veřejné zakázky,
- ověření možností realizace sběru dat metodami mysteryshopping a CATI (telefonické dotazování) ve vztahu k GDPR,
- zjištění minimální doby pro plnění veřejné zakázky,
- ověření hodnocení ekonomické výhodnosti nabídek s využitím kritéria Kvalita návrhu realizace veřejné zakázky.

Zadavatel tímto způsobem hodlá předcházet možným rizikům, která by se při zadávání veřejné zakázky a jejím následném plnění mohla vyskytnout.

Zadavatel vypsáním předběžné tržní konzultace současně ověřuje ze strany dodavatelů možnosti nastavení zadávacích podmínek, a to zejména z hlediska vhodnosti a možné odezvy dodavatelů na zamýšlené zadávací podmínky.

Dodavatelé se budou moci k navrhovaným možnostem vyjádřit, čímž dojde ke zvýšení transparentnosti zadávacího řízení a získání relevantních a objektivních informací o možnostech trhu tak, aby zadavatel mohl optimálně nastavit zadávací podmínky veřejné zakázky, resp. celého zadávacího řízení, a umožnil tak optimální soutěž dodavatelů o veřejnou zakázku.

2. Podmínky účasti na předběžné tržní konzultaci a vymezení okruhu účastníků

Předběžná tržní konzultace je otevřena širšímu okruhu relevantních dodavatelů.

Předběžných tržních konzultací se mohou účastnit všichni dodavatelé nebo odborníci, kteří zvažují podání nabídky na veřejnou zakázku, a zadavatel nestanoví žádné další podmínky pro účast dodavatelů na jednání.

Účast na předběžné tržní konzultaci není zpoplatněna.

Předběžná tržní konzultace bude probíhat formou společného jednání zástupců dodavatelů na straně jedné a zástupců zadavatele na straně druhé.

Předběžná tržní konzultace bude vedena tak, aby to nenarušilo hospodářskou soutěž ani zásady zadávání veřejných zakázek uvedené v § 6 ZZVZ.

3. Průběh předběžné tržní konzultace

Z jednání bude pořizován audiozáznam.

Před jednáním budou vyžadovány identifikační údaje všech účastníků a podpis prezenční listiny.

Z jednání bude vyhotoven zápis, který bude zadavatelem uveřejněn na profilu zadavatele a rovněž bude přílohou zadávací dokumentace veřejné zakázky.

4. Lhůta, způsob a podmínky přihlášení do předběžné tržní konzultace

Dodavatelé, kteří mají o účast na předběžných tržních konzultacích zájem, nechť kontaktují Mgr. Lenku Dudovu na e-mailu verejnezakazky@vlada.cz nejpozději **do 23.08.2019 do 14:00 hodin**.

Předběžné tržní konzultace se mohou účastnit i neregistrovaní dodavatelé. Registrace dodavatelů je pro potřeby rezervace místnosti o dostatečné kapacitě.

5. Místo a termín konání předběžné tržní konzultace

Předběžná tržní konzultace bude zahájena **dne 29.08.2019 v 10:00 hod.** Předpokládaná délka trvání předběžné tržní konzultace jsou 2 hodiny.

Místo konání předběžné tržní konzultace bude na adrese **Úřad vlády České republiky - Vladislavova 1494/4, Praha 1**. Sraz účastníků je před **recepčí v 9:50 hod.**

6. Práva zadavatele, ostatní podmínky

Zadavatel si vyhrazuje právo:

- komunikovat s dodavateli v českém jazyce;
- zaznamenávat průběh předběžné tržní konzultace prostřednictvím písemných a zvukových záznamů;
- dle § 36 odst. 4 ZZVZ identifikovat v zadávací dokumentaci osoby, které se podílely na předběžné tržní konzultaci; spolu s tímto zadavatel uvede všechny podstatné informace, které byly obsahem předběžné tržní konzultace;
- požadovat po dodavatelích doplnění či vysvětlení jimi předložených/poskytnutých informací;
- konat více než jedno ústní jednání k předběžné tržní konzultaci a provádět další jiné úkony zahrnující komunikaci s dodavateli;
- nehradit náklady dodavatele spojené s jeho účastí na předběžné tržní konzultaci;
- vyhodnotit a využít závěry předběžné tržní konzultace dle svého uvážení;
- ukončit předběžné tržní konzultace bez zpracování výsledků, a to i bez udání důvodů.

Případné dotazy a připomínky zasílejte pouze elektronicky na e-mail: verejnezakazky@vlada.cz.

V Praze

vz Mgr. Markéta Benešová, MA

Mgr. David Beňák, Ph.D., DiS.
ředitel Odboru pro sociální začleňování



Požadavky na obsah Návrhu realizace předmětu veřejné zakázky

Harmonogram realizace veřejné zakázky

V Návrhu realizace předmětu veřejné zakázky dodavatel předloží vlastní podrobný harmonogram plnění po jednotlivých fázích.

Fáze I.: doba realizace této fáze je max. 2 měsíce ode dne nabytí účinnosti smlouvy. V Návrhu realizace předmětu veřejné zakázky dodavatel předloží podrobný časový harmonogram dle jednotlivých činností, které bude v této fázi vykonávat.

Fáze II.: doba realizace této fáze je max. 2 měsíce. V Návrhu realizace předmětu veřejné zakázky dodavatel předloží podrobný časový harmonogram dle jednotlivých činností, které bude v této fázi vykonávat.

Fáze III.: doba realizace této fáze je max. 1 měsíc. V Návrhu realizace předmětu veřejné zakázky dodavatel předloží podrobný časový harmonogram dle jednotlivých činností, které bude v této fázi vykonávat.

Maximální celková doba realizace předmětu veřejné zakázky je tedy 5 měsíců.

Způsob komunikace objednatele a dodavatele

Objednatel bude v průběhu plnění poskytovat poskytovateli konzultace v procesu hledání vhodných respondentů a popř. tazatelů.

Objednatel bude s poskytovatelem spolupracovat na kontrolních dnech.

Poskytovatel bude objednateli předkládat objednateli ke schválení scénáře rozhovorů, které bude objednatel schvalovat.

Výběr lokalit bude konzultován a schvalován objednatel.

Dodavatel v Návrhu realizace předmětu veřejné zakázky navrhne způsob komunikace se zadavatelem, který současně zohlední v časovém harmonogramu.

Popis výzkumného souboru

Dodavatel v Návrhu realizace předmětu veřejné zakázky popíše popis výběru tazatelů - mysteryshopperů, způsob proškolení tazatelů – mysteryshopperů, koordinaci tazatelů – mysteryshopperů. Dále popíše, zda budou při provádění výzkumu stanoveny a použity nějaká selekční kritéria pro vstup do a pro vyloučení respondentů z výzkumu, popíše opatření minimalizující neúčast tazatelů – mysteryshopperů ve výzkumu a způsoby motivace tazatelů – mysteryshopperů k účasti ve výzkumu.

Požadavky na sběr dat

Dodavatel podrobně popíše přípravu nástrojů sběru dat, včetně předpokládaného rozsahu výzkumného nástroje.

Dodavatel dále popíše, zda při sběru dat bude zajištěna úplná anonymita tazatelů – mysteryshopperů a jakým způsobem, popř. popíše, proč není žádoucí nebo možná úplná anonymita tazatelů – mysteryshopperů.

Výstupy

a) Průřezová studie

Rozsah závěrečné zprávy min. 25 normostran (NS) bez příloh a jejím obsahem bude popis použité metodologie a výzkumných nástrojů (max. 5 NS), průběh šetření a výsledné analýzy.

b) Presentace výstupů

Výsledkem bude vytvoření a předání prezentace a seznámení se závěrečnou zprávou v rámci 1 semináře organizovaného objednatelem v rozsahu 120 minut.



Příloha č. 2

Specifikace předmětu smlouvy

Příloha bude v rámci součinnosti před podpisem smlouvy upravena a rozpracována v souladu s nabídkou vybraného dodavatele, zejména s Návrhem způsobu realizace předmětu veřejné zakázky.

Zdůvodnění výzkumu

Novela insolvenčního zákona provedená zákonem č. 64/2017 Sb., kterým se mění zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, účinná od 01.07.2017 velmi zpřísnila pravidla pro poskytování služeb v oblasti oddlužení. Nově mohou zpracovávat a podávat insolvenční návrhy za klienty jen akreditované osoby, a to zdarma, případně advokáti, notáři, insolvenční správci a exekutoři za zákonem regulovanou cenu.

V praxi se však ukazuje, že určité společnosti poskytují tyto služby (i nadále) za vyšší než regulovanou cenu v rozporu se zákonem. Některé společnosti také s cílem nalákat klienta poskytují zkreslené, či zavádějící informace a nabízejí oddlužení i lidem, kteří zákonných podmínek pro vstup do procesu oddlužení nedosahují. Objevují se i signály různých způsobů obcházení tohoto zákona s cílem postavit si na problematice vysokého předlužení českých domácností výnosný obchod.

Cíle výzkumu

Cílem výzkumu je zmapování současné praxe subjektů, které poskytují služby v oblasti oddlužení dle Insolvenčního zákona zdarma (v případě akreditovaných subjektů) či za úplaty. Zejména, zda si za své služby neúčtují poplatky v rozporu se zákonem, či se nesnaží současnou legislativu různými způsoby obcházet. U takových nalezených případů budou identifikovány konkrétní praktiky a postupy obcházení zákona a stanoven rozsah, v jakém se tomu děje (buďto plošně na území celé ČR, nebo na příkladu předem specifikovaných územních celků – krajů, regionálních center Agentury pro soc. začleňování, apod.).

Vedle zmapování a popisu stávající situace je cílem výzkumu i vytvoření analytický (statistický) podložených doporučení pro případnou změnu legislativy. Cílem šetření je především sledovat konformitu praxe akreditovaných oddlužovacích subjektů s platnou legislativou (bezplatná příprava dokumentace, účtování poplatků za tzv. „extra služby“, nastavení nejvýhodnějšího (personalizovaného) postupu pro klienta, transparentnost procesu).

Dílním cílem (v rámci deskresearch) je i získání statistických dat o celkovém množství podaných a schválených insolvenčních návrhů spojených s návrhem na povolení oddlužení dle insolvenčního zákona různými subjekty a jejich porovnání v čase s ohledem na účinnost novely insolvenčního zákona.

Výzkumný design

Využitá metoda/metody se budou odvíjet od specifikace výzkumných otázek, geografického (plošného, místně-specifického) zacílení, stanovení výzkumného/reprezentativního vzorku respondentů – oddlužovacích společností a tazatelů – mysteryshopperů reprezentujících typologii osob v dluhové tísní (potenciálních klientů subjektů nabízejících oddlužení v rámci dané oblasti), reálné možnosti přístupu k poptávaným datům skrze dostupné metody a možnosti vyvozovat z nich reprezentativní závěry.

V první fázi by měl být na základě zodpovězení níže zmíněných otázek realizován pilotní (ověřovací) výzkum testující zvolenou metodu a vedoucí k jejímu potvrzení / optimalizaci / změně.

Volba vzorku respondentů (vznikne v součinnosti s objednatelem) - oddlužovacích subjektů by měla odpovídat proporčnímu zastoupení osob v exekuci podle krajů (v rámci regionálních center), případně reflektovat podíl osob v oddlužení podle stejného klíče. V případě plošného zacílení by mohla být reflektována i typologie sociálně vyloučených lokalit (dále jen „SVL“), které se na území daného regionálního centra nachází (velikost sídla, míra segregace, podíl romských obyvatel, stabilita/historie lokality specificky vzhledem k zadluženosti atd.)

Volba vzorku bude navržena ze strany objednatele a ve spolupráci s poskytovatelem bude následně zvolen výsledný vzorek.

Tazatelé – mystery shopperi by měli být rekrutováni i podle socio-demografických ukazatelů (např. pohlaví, věk, měsíční příjem, vzdělání). Roli by mohla hrát i podrobnější „typologie“ prostředí, ze kterého respondenti pochází mající vliv na apriorní posuzování tazatelů – potenciálních klientů ze strany oddlužovacích subjektů.

Ve spolupráci se zadavatelem bude vypracován soubor reprezentativních specifických vlastností tazatelů a jejich životních situací. Ty budou reflektovat spektrum situací, vzorců a okolností opakujících se v případech zaznamenaných v dokumentaci, jež je součástí materiálů dostupných z insolvenčního rejstříku a které bude možné realisticky namodelovat v souboru tazatelů v rámci metody mysteryshoppingu.

Tyto modelové případy (situace) budou dále ve spolupráci se zadavatelem rozpracovány do podrobného scénáře (telefonických, F2F) rozhovorů (viz dále), které budou využity v rámci metody mysteryshoppingu. Budou nastaveny tak, aby zajistily jednak reprezentativnost výstupů vzhledem ke spektru životních situací zadlužených osob a zároveň otestovaly podmínky a pravděpodobnost, že jim budou (za úplatu) nabídnuty služby v rozporu s platnou legislativou rámuující postup v případě osobního oddlužení.

Výstupem mapování ve zvolených regionech (okresech) bude přehled kapacit akreditovaných subjektů poskytujících služby osobního oddlužení, počet zpracovaných insolvenčních návrhů od začátku platnosti změny insolvenčního zákona a podmínky, které jsou ze strany společností a organizací poskytujících služby v oblasti osobního oddlužení během procesu osobního oddlužení uplatňovány. Na základě rozhovorů s poskytovateli služeb v oblasti osobního oddlužení budou popsány praktiky odporující platné legislativě a způsoby, jakými jsou legitimizovány v procesu osobního oddlužení.

Výzkum bude probíhat ve třech regionech (okresech) s relativně rozdílnými podíly počtů osob v exekuci a výši registrovaného dluhu (vymáhané jistiny) a bude mapovat přístup a podmínky subjektů poskytujících služby osobního oddlužení v těchto regionech. Výběr regionů by měl být reprezentativní vzhledem k výši podílu exekuvovaných osob v ČR. Měly by tak být logicky zastoupeny jak regiony s nejvyšším podílem exekuvovaných osob, tak regiony s průměrnými hodnotami, až po regiony s nejnižším možným podílem. Konkrétní sídla budou specifikována s ohledem na předchozí či aktuální spolupráci místních samospráv s Agenturou pro sociální začleňování (ASZ) na Koordinovaném přístupu k sociálně vyloučeným lokalitám.

Samotné mapování se bude realizovat kombinací metod, především formou „mysteryshoppingu“, a to dvojitou formou – telefonicky a osobní návštěvou. S použitím této metody se počítá pro kontaktování subjektů poskytujících služby v oblasti oddlužení (právní/finanční poradenství, praxe přípravy a podání insolvenčního návrhu, zpracování vyžadované dokumentace atd.), přičemž cílem je ověřit přístup a kvalitu poskytovaných

služeb a jejich konformitu s platnou legislativou, stejně jako efektivitu vzhledem k potenciálu uspokojivého řešení situace klientů.

Minimální počet realizovaných telefonických rozhovorů v každé lokalitě je 30 (počet rozhovorů je odvislý od tzv. nasycenosti dat), osobních rozhovorů (F2F) se předpokládá minimálně 10. Celkový objem rozhovorů realizovaných ve všech třech lokalitách by tedy měl představovat min. 90 telefonických sond a 30 osobních schůzek (rozhovorů F2F).

Z každého rozhovoru či schůzky by měl být pořízen zvukový záznam a následný přepis, do kterého bude na vyzvu zadavatele možné nahlédnout.

Rozsah výzkumné zprávy bude min. 25 normostran (NS) bez příloh, v rámci kterých bude popsána zvolená metodologie a výběr nástrojů (v rozsahu max. 5 NS) a realizace dotazníkového (telefonického/osobního) šetření. Výstupy z deskresearch budou konfrontovány se závěry plynoucími z dotazníkového (telefonického/osobního) šetření a povedou k formulaci závěrů majících potenciál ovlivnit úpravu relevantní platné legislativy.

Požadavky na plnění v jednotlivých fázích projektu:

Fáze I (pilotní fáze k průřezovému výzkumu):

- i) Deskresearch – ve spolupráci s objednatelem dojde k rešerši dostupných zdrojů kvantitativních dat ilustrujících míru, intenzitu a parametry zadlužení ve vztahu k osobám v insolventi/exekuci a k subjektům poskytujícím služby osobního oddlužení. Data budou čerpána z dostupných databází na národní úrovni (insolvenční rejstřík, insolvenční správcí, soudy, exekutorská komora) a z doposud realizovaných výzkumů na relevantní témata. Těžištěm bude kvantitativní popis, nicméně kvalitativní data poskytující kontext o aktérech v procesu oddlužení (osoby v insolventi/exekuci, oddlužovací subjekty, neziskový sektor atd.) budou sloužit jako podklad pro reprezentativní nastavení specifik informujících definici role tazatelů a výběr respondentů.
- ii) Specifikace tazatelů – mysteryshopperů ve spolupráci se zadavatelem dojde ke specifikaci parametrů a typologie tazatelů reprezentujících modelové situace osob v dluhové tísní – potenciálních klientů oddlužovacích subjektů. Tento soubor bude reflektovat sociodemografická, územní a další specifika a současně bude brát zřetel na kvantitativní data popisující stav zadlužení a exekucí v ČR, respektive v územích (regionálních centrech), ve kterých se bude výzkum realizovat. Tazatelé budou odpovídajícím způsobem proškoleni a bude jim poskytnuta podpora např. v opatření potřebné dokumentace pro dosažení realistického vystupování v roli zadlužených osob v závislosti na specifikované typologii.
- iii) Specifikace respondentů (oddlužovacích subjektů) – V závislosti na vybraném území a jeho specifikách (majících vliv na vznik zadlužení/možnosti oddlužení) bude vybrán soubor respondentů – oddlužovacích subjektů, které budou tazateli v rámci výzkumu osloveny. Zvláštní důraz bude kladen na ty subjekty, které nepůsobí dlouhodobě (indikace např. krátkou dobou působnosti na poli osobního oddlužení/dluhového poradenství a u kterých tím pádem může panovat podezření na vedlejší (zištné) motivace.
- iv) Sestavení scénáře / případně scénářů rozhovorů (mysteryshopping) – v úzké spolupráci se zadavatelem proběhne sestavení scénáře k rozhovorům, podle kterého budou tazatelé postupovat. Scénář bude vycházet ze znalosti načerpané během kroků i) – iii) Fáze I.
- v) Pilotní ověření - scénář bude pilotně otestován v jednom z regionálních center Agentury pro sociální začleňování a ověří jeho využitelnost pro získání komparovatelných a reprezentativních dat. Výsledky pilotního ověření budou v této fázi využity k optimalizaci/adjustaci výzkumného nástroje pro celorepublikový výzkum Oddlužovací

praxe po novele insolvenčního zákona ve Fázi II. Předmětem dohody mezi poskytovatelem a objednatelem bude eventualita ponížení počtu celkových rozhovorů v případě, že se ukáže jako vhodné realizovat opakované rozhovory/návštěvy jednoho tazatele za účelem hlubšího kontaktu (pro zvýšení pravděpodobnosti zachycení nabídky nestandardních služeb odporujících platné legislativě).

Specifika:

- a) Poskytovatel proškolí příslušný počet tazatelů – mysteryshopperů (konkrétní počet tazatelů – mysteryshopperů vzejde z pilotní fáze I) reflektujících předběžné výsledky získané v rámci kroků i) a iii) Fáze I. pro provedení pilotního ověření scénáře/scénářů rozhovorů.
- b) Zástupci Agentury budou formou konzultací asistovat při výběru respondentů (oddlužovacích subjektů) působících na jejich území i mimo něj.
- c) Pilotní ověření proběhne na vzorku 8 oddlužovacích subjektů, a to formou telefonického kontaktu u 5 subjektů, a formou osobního kontaktu u 3 subjektů.

Cíle:

Maximálně efektivní nastavení výzkumného nástroje – scénáře pro zjištění praxe subjektů poskytujících služby osobního oddlužení s důrazem na zaznamenání platné legislativě odporujících praktik. Specifickým cílem je zachycení způsobů obcházení dané legislativy pro potřeby doporučení efektivních změn a doplnění.

Fáze II (sběr dat v terénu):

Sběr dat v terénu proběhne formou (polo-) strukturovaných rozhovorů (podle scénářů vytvořených a ověřených během Fáze I.), a to telefonicky a osobně - celkem 90 telefonátů a 30 osobních návštěv celé ČR, tedy 30 telefonátů a 10 osobních návštěv připadajících na jedno území.

Specifika:

Výběr lokalit, ve kterých se bude výzkum realizovat, bude podléhat srovnání kvantitativního vyčíslení podílu osob v exekuci a/nebo výši průměrné jistiny připadající na exekuci, přičemž cílem je do výzkumu zahrnout oblasti s vysokým, průměrným a nízkým výskytem daných parametrů. Orientačně lze stavět na srovnání z webu mapaexekucí.cz, zastoupeny by měly být nadprůměrné, průměrné i podprůměrné.

Ve spolupráci s Agenturou bude konzultován vzorek vybraných typů tazatelů reflektujících skladbu obyvatel SVL vyskytujících se na jejich území (v konkrétních SVL na území obcí).

Všechny rozhovory (telefonické i osobní) budou zaznamenávány a jejich audio záznam/doslovný přepis bude na výzvu poskytnut zadavateli.

Cíle:

Modelové situace osob v dluhové tísní, prezentované proškolenými tazateli, budou směřovat jednak k zachycení způsobů a postupů, jakými respondenti – subjekty poskytující oddlužení obcházejí platnou legislativu a požadují úplatu za poskytované služby a zároveň jak dosahují uspokojivého řešení situace klientů. Tyto situace budou ve výstupech Fáze III. popsány a analyzovány.

Fáze III (analýza a interpretace získaných dat):

Poskytovatel stanoví postup vkládání, čištění a kontroly dat. Provede kontrolu úplnosti a vnitřní konzistence dat. Poskytovatel popíše způsob nakládání s daty.

Poskytovatel zpracuje závěrečnou zprávu, včetně analýzy dat získaných metodou mysteryshoppingu, konfrontovaných se zjištěními a kvantitativními daty získanými z deskresearch.

Harmonogram realizace plnění

Výzkum proběhne dle následujícího časového harmonogramu:

Fáze I. (průřezová studie): **bude doplněno na základě nabídky vybraného dodavatele v zadávacím řízení**

Fáze II.: **bude doplněno na základě nabídky vybraného dodavatele v zadávacím řízení**

Fáze III. **bude doplněno na základě nabídky vybraného dodavatele v zadávacím řízení**

Ostatní požadavky

Poskytovatel zaznamená průběh sběru dat, připomínky tazatelů k průběhu sběru dat. Poskytovatel shrne průběh všech fází realizace v závěrečné prezentaci, kde podrobně popíše průběh jednotlivých fází a vyhodnotí případné problémy nebo faktory, které jejich realizaci podmínily nebo ovlivnily.

Jako závěrečné výstupy budou objednateli poskytovatelem předány: datový soubor se záznamy rozhovorů s respondenty a 1 průřezová studie a prezentace výstupů.