

ZAPYTANIE OFERTOWE

Zamawiający:

Gmina Siewierz

ul. Żwirki i Wigury 16

42-470 Siewierz

REGON: 276258227

NIP: 625-245-74-81

tel. 32 64 99 400 fax 32 64 99 402

e-mail: siewierz@siewierz.pl

www.siewierz.pl; bip.siewierz.pl

ZAPRASZA DO SKŁADANIA OFERT

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szacunkowej poniżej 130 000 zł na zadanie pod nazwą:

„Przeprowadzenie szkolenia dla pracowników w zakresie obsługi trudnego petenta”

I. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem Zamówienia jest organizacja i przeprowadzenie szkolenia stacjonarnego dla pracowników Urzędu Miasta i Gminy Siewierz oraz kadry zarządzającej w zakresie obsługi trudnego petenta. Szkolenie będzie trwać 3 dni po 6 godzin dziennie, łącznie 18 godzin. Obejmie 63 uczestników.

II. Cele szkolenia

Celem szkolenia jest rozwój wiedzy i umiejętności w zakresie:

- Skutecznej komunikacji z klientem w urzędzie,
- Umiejętność radzenia sobie w sytuacjach trudnych w relacji z klientem.
- Poznania problemów i błędów popełnianych w komunikacji z klientem.
- Wykorzystania różnych metod skutecznej i asertywnej komunikacji.
- Unikanie zachowań prowokujących klienta do przyjęcia postawy trudnej.
- Zastosowania odpowiednich technik prowadzenia konwersacji w sytuacjach, gdy: klient ma postawę roszczeniową, jest natarczywy i agresywny, atakuje personalnie urzędnika, zastrasza go, zadaje prowokujące pytania, nagrywa rozmowy w celu opublikowania ich w mediach społecznościowych.
- Poznania konkretnych przepisów prawa, dotyczących praw i obowiązków pracowników administracji publicznej oraz klientów urzędów w zakresie ich wzajemnych kontaktów.
- Nauki różnych metod redukcji napięć w sytuacjach wywołujących stres.

W czasie warsztatów należy przeprowadzić trening praktycznych umiejętności radzenia sobie w różnych sytuacjach konfliktowych w kontakcie z klientem.

III. Zadania Wykonawcy

Do zadań Wykonawcy będzie należało:

- Przygotowanie szczegółowego programu szkolenia i jego uzgodnienie z Zamawiającym do 7 dni od podpisania umowy.
- Opracowanie materiałów szkoleniowych.
- Przeprowadzenie szkolenia w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, przez trenerów wskazanych w ofercie.
- Przygotowanie i przekazanie imiennych certyfikatów ukończenia szkolenia dla każdego uczestnika.
- Zapewnienie dostępności cyfrowej materiałów szkoleniowych używanych podczas szkolenia oraz prowadzenie szkolenia w sposób zapewniający dostępność dla uczestników.
- Przekazania Zamawiającemu listy obecności uczestników szkolenia.

IV. Zakres merytoryczny szkolenia

Zakres merytoryczny szkolenia musi być zgodny z celami i tematem szkolenia. Temat szkolenia to obsługa trudnego klienta.

Zamawiający oczekuje, że zakres merytoryczny będzie obejmować następujące zagadnienia:

- Zasady efektywnej komunikacji z klientem z uwzględnieniem różnorodnych zachowań osób ze szczególnymi potrzebami.
- Obsługa trudnego klienta.
- Trudny klient w postępowaniu administracyjnym.
- Zasady komunikacji w sytuacji konfliktowej.
- Rozpoznawanie i przeciwdziałanie próbom wywierania wpływu oraz manipulacji ze strony Klientów.
- Asertywność w praktyce.
- Sposoby radzenia sobie z sytuacjami stresowymi w kontakcie z Klientem.

V. Materiały szkoleniowe

Wykonawca opracuje i przekaże Zamawiającemu wraz z prawami autorskimi materiały szkoleniowe w formie elektronicznej w oparciu o wymagania wynikające z ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

VI. Miejsce szkolenia

Miejsce szkolenia to Urząd Miasta i Gminy Siewierz ul. Żwirki i Wigury 16, 42-470 Siewierz.

VII. Warunki realizacji szkolenia

Szkolenie odbywać się będzie stacjonarnie w godzinach od 9:00 do 15:00 przez 3 dni, w dni powszednie, z wyłączeniem piątków i dni ustawowo wolnych od pracy.

Szkolenie odbędzie się w terminie do 15 lipca 2024 roku.

Szkoleniem będą objęte trzy grupy szkoleniowe do 21 uczestników w grupie.

W trakcie każdego dnia szkolenia Wykonawca zaplanuje dwie przerwy kawowe (po 15 minut każda).

Wykonawca odpowiada za wszelkie zobowiązania formalno-prawne wobec podmiotów z nim współpracujących, przy lub na rzecz realizacji niniejszego zamówienia.

VIII. Termin realizacji zamówienia

Termin realizacji przedmiotu zamówienia: **do 15.07.2024 r.**

IX. Miejsce i termin składania ofert

Oferty należy składać w nieprzejrzystych, zaklejonych kopertach lub opakowaniach. Oferta powinna być oznakowana następująco:

„ZAPYTANIE OFERTOWE Przeprowadzenie szkolenia dla pracowników w zakresie obsługi trudnego petenta”

Oferty należy składać w siedzibie Zamawiającego – Sekretariat (pok. nr 11) do dnia 13 czerwca 2024 r. do godz. 15:00.

Zamawiający nie przewiduje publicznego otwarcia ofert.

X. Opis sposobu przygotowywania ofert, forma składania dokumentów

1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
2. Ofertę należy podpisać przez uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy. Jeżeli dokumenty będą podpisane przez pełnomocnika firmy lub inną osobę upoważnioną, to do oferty należy dołączyć prawnie skuteczne pełnomocnictwo lub upoważnienie. Pełnomocnictwo należy złożyć w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez notariusza.
3. Oświadczenia składane są w oryginale. Dokumenty są składane w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.
4. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia (np. w formie spółki cywilnej, konsorcjum, porozumienia zawartego między podmiotami). Wykonawcy występujący wspólnie muszą ustanowić pełnomocnika (lidera) do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Pełnomocnictwo należy dołączyć do oferty. Treść pełnomocnictwa powinna dokładnie określać zakres umocowania. Wszelka korespondencja oraz rozliczenia dokonywane będą wyłącznie z pełnomocnikiem (liderem).

XI. Warunki udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków

W postępowaniu mogą wziąć udział Wykonawcy, którzy nie później niż na dzień składania ofert wykazą, że spełniają następujący warunek:

- dysponowanie przez Wykonawcę pracownikami zdolnymi do wykonania zamówienia. Powyższe powinno wynikać z zał. nr 2 – wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności,

Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaze, że:

- do realizacji zamówienia będzie dysponował wykwalifikowanym zespołem szkoleniowym. Trenerzy muszą posiadać odpowiednie kompetencje i doświadczenie, dające gwarancję realizacji przedmiotu zamówienia na wymaganym przez Zamawiającego poziomie, co oznacza, że każdy trener zgłoszony do realizacji przedmiotu zamówienia:
 - posiada wykształcenie wyższe;
 - przeprowadził minimum 3 szkolenia z zakresu obsługi trudnego klienta (przez

„szkolenie” rozumie się wydarzenie edukacyjne, podczas którego trener prowadzi zajęcia dla grupy uczestników w celu podniesienia ich wiedzy i/lub umiejętności).

Zamawiający dokona oceny spełniania przez Wykonawców warunków udziału w postępowaniu na podstawie załączonych dokumentów i oświadczeń, zgodnie z formułą spełnia – nie spełnia. Z treści załączonych do oferty dokumentów musi wynikać jednoznacznie, że ww. warunki Wykonawca spełnił.

XII. Informacja o dokumentach składających się na ofertę

Wykonawca ma obowiązek przedłożenia w ofercie następujących dokumentów:

1. Formularz oferty – załącznik nr 1.
2. Pełnomocnictwo do reprezentowania w postępowaniu, jeżeli oferta będzie podpisana przez osobę(y) upoważnioną(e) lub w przypadku występowania podmiotów wspólnie w trybie art. 23 ustawy Prawo zamówień publicznych.
3. Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informacji o podstawie do dysponowania tymi osobami – załącznik nr 2.

XIII. Opis sposobu obliczenia ceny

1. Ceną ofertową jest cena brutto i winna być podana na formularzu oferty w PLN cyfrowo i słownie.
2. Wykonawca może podać tylko jedną cenę. Oferty z cenami wariantowymi będą odrzucone.
3. Wyklucza się możliwość roszczeń Wykonawcy z tytułu błędnego skalkulowania ceny, względnie braku wiedzy na temat warunków realizacji zadania.
4. Zamawiający będzie poprawiał wyłącznie oczywiste pomyłki pisarskie oraz oczywiste omyłki rachunkowe w obliczeniu ceny niezwłocznie informując o tym Wykonawców, którzy złożyli oferty.

XIV. Osobą uprawnioną do kontaktowania się z oferentami i udzielania wyjaśnień jest:

Ewelina Tondos-Hąc – Kierownik Referatu Organizacyjnego i Spraw Obywatelskich. tel. 32 64 99 432, e-mail: etondos@siewierz.pl

XV. Istotne dla Wykonawcy postanowienia umowy:

1. Formularz oferty przedstawiony przez Wykonawcę w ofercie stanowi załącznik do umowy.
2. Na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej umowy Strony zastrzegają stosowanie kar umownych.
3. Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty Zleceniodawcy kary umownej:
 - a) za odstąpienie od umowy przez Wykonawcę z przyczyn, za które ponosi on odpowiedzialność w wysokości 20% wynagrodzenia brutto, ustalonego w ofercie na formularzu oferty,
 - b) za zwłokę w wykonaniu zamówienia z winy Wykonawcy w wysokości 2% wynagrodzenia brutto, ustalonego w ofercie na formularzu oferty, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia,
 - c) w razie niewykonania lub nienależytego wykonania zamówienia lub jego części, w wysokości do 20% wynagrodzenia brutto, ustalonego w ofercie na formularzu oferty.
4. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia brutto, ustalonego w ofercie na formularzu oferty, za odstąpienie od umowy na skutek okoliczności, za które odpowiada Zamawiający.
5. Strona, w stosunku do której zaistniały podstawy do naliczenia kary umownej, o której mowa

w ustępach poprzednich, jest zobowiązana do zapłaty kary w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty wystawionego z tego tytułu przez drugą Stronę. Za datę zapłaty uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Strony zobowiązanej do zapłaty kary.

6. Stronom przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych. Ponadto mogą dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnie przewidzianych w Kodeksie Cywilnym z powodu ewentualnych szkód powstałych w związku z niewykonaniem lub nieterminowym czy też nienależytym wykonaniem zobowiązań umownych z innych przyczyn, aniżeli określone w ust. 2, 3, 4 niniejszego paragrafu.
7. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie naliczonej kary umownej z przysługującego mu wynagrodzenia.

XVI. Termin ważności oferty:

Termin związania ofertą wynosi **30 dni**.

XVII. Kryterium wyboru ofert:

Kryterium wyboru oferty stanowi najniższa cena brutto.

Cena oferty powinna być podana w PLN cyfrowo i słownie, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

XVIII. Klauzula informacyjna z art. 13 RODO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

1. administratorem danych osobowych Pani/Pana przetwarzanych w Urzędzie Miasta i Gminy Siewierz jest Burmistrz Miasta i Gminy Siewierz.
2. kontakt do inspektora ochrony danych osobowych w Urzędzie Miasta i Gminy Siewierz: e-mail: iod@siewierz.pl
3. dane osobowe Pani/Pana przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z niniejszym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego oraz Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Urzędzie Miasta i Gminy Siewierz z dnia 13 stycznia 2017 r. stanowiącego Załącznik do Zarządzenia Nr 120.5.2017 Burmistrza Miasta i Gminy Siewierz.
4. odbiorcami danych osobowych Pani/Pana będą osoby lub podmioty, którym na podstawie odrębnych przepisów prawa przysługuje prawo kontroli, jak również osoby lub podmioty, którym dane, po uprzednim ich zanonimizowaniu, zostaną udostępnione w oparciu o przepisy ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.
5. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z terminami wskazanymi w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych lub innych przepisach prawa, regulujących czas przetwarzania danych, którym podlega Administrator Danych Osobowych.
6. obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio dotyczących Pani/Pana jest wymogiem związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego. Konsekwencje niepodania określonych danych uniemożliwiają udzielenie zamówienia publicznego.

7. w odniesieniu do danych osobowych Pani/Pana decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO,
8. Pani/Pan posiada:
 - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych dotyczących Pani/Pana,
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania danych osobowych*,
 - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO**,
 - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy Pani/Pana uzna, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących Pani/Pana narusza przepisy RODO.
9. Pani/Panu nie przysługuje:
 - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych,
 - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO,
 - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Pani/Pana jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

Załączniki:

- 1) Formularz oferty – załącznik nr 1.
- 2) Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informacji o podstawie do dysponowania tymi osobami – załącznik nr 2.

Burmistrz
(-) mgr Dariusz Waluszczyk