Świętokrzyski Urząd Wojewódzki

w Kielcach,

Wydział Organizacji i Kadr

25-516 Kielce, Al. IX Wieków Kielc 3

Tel. (41) 342 18 91; fax 41 342 18 34

e-mail: [woik19@kielce.uw.gov.pl](mailto:woik19@kielce.uw.gov.pl)

**ZAPYTANIE OFERTOWE do sprawy OK.I.2402.21.2022**

na usługę przeprowadzenia szkolenia stacjonarnego, dla ok. 30 pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach na temat: **„Obsługa klienta ze szczególnym uwzględnieniem klienta z niepełnosprawnością”.**

1. **ZAMAWIAJĄCY**

Skarb Państwa - Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach - Wydział Organizacji i Kadr zaprasza do złożenia oferty na realizację szkolenia stacjonarnego dla ok. 30 pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego na temat: **„Obsługa klienta ze szczególnym uwzględnieniem klienta z niepełnosprawnością”..**

1. **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**
2. Typologia klienta.
3. Wyzwania i trudności w obsłudze klienta – jak sobie z nimi poradzić i czego unikać? Konkretne techniki reagowania na zachowania klientów.
4. Sposoby kontrolowania rozmowy z klientem.
5. Nastawienie do obsługi klienta.
6. Zachowanie asertywne, kiedy przekraczamy granice? Odmowa. Stawianie granic.
7. Metody i sposoby komunikowania się z klientem z niepełnosprawnością.
8. Definicja,  język opisu niepełnosprawności, osoba ze szczególnymi potrzebami.
9. Rodzaje niepełnosprawności.
10. Funkcjonowanie osób niepełnosprawnych wśród barier.
11. Podstawowe akty prawne dotyczące niepełnosprawności.
12. Dostępność na tle ustawy o zapewnianiu dostępności, Koordynator dostępności, wniosek o zapewnienie dostępności.
13. Komunikacja telefoniczna i mailowa w obsłudze klienta.

**Szczegółowy programy szkolenia opracowuje Wykonawca.**

1. **MIEJSCE SZKOLENIA**

stacjonarne, w siedzibie Zamawiającego

1. **TERMIN**

Szkolenie jednodniowe, dla ok. 30 osób, powinno zostać przeprowadzone do **16.12.2022 r**. (dokładny termin do uzgodnienia z Zamawiającym po wyborze oferty). Liczba godzin w nie może być mniejsza niż 6 godzin lekcyjnych (godzina lekcyjna - 45 minut).

**V. OBOWIĄZKI WYKONAWCY**

Do obowiązków Wykonawcy będzie należało:

1) pełne przygotowanie merytoryczne i metodologiczne szkoleniana temat:

**„Obsługa klienta ze szczególnym uwzględnieniem klienta z niepełnosprawnością”**

2) przeprowadzenie szkolenia,

3) przygotowanie materiałów szkoleniowych zawierających szczegółowe i pełne informacje przekazane na szkoleniach (dopuszczalna wersja elektroniczna),

4) przeprowadzenie pre i post testów badających poziom wiedzy merytorycznej pracowników oraz ewaluację szkolenia przy pomocy arkusz AIOS i przedstawienie analizy Zamawiającemu,

5) przygotowanie i przesłanie w wersji papierowej certyfikatu (**i kserokopii**) potwierdzającego odbycie szkolenia dla każdego uczestnika.

**Całkowite koszty przygotowania merytorycznego i metodologicznego szkolenia, w tym koszty przygotowania materiałów szkoleniowych ponosi Wykonawca.**

1. **WYMAGANIA W STOSUNKU DO OFERT**

Kompletna i czytelna oferta na realizację szkoleń musi zostać opracowana na **FORMULARZU OFERTOWYM** załączonym do niniejszego zapytania i zawierać wymagane załączniki, tj.

*1/ załącznik nr 1 do Formularza ofertowego - Doświadczenie trenera/trenerów przewidzianych do realizacji szkoleń,*

*2/ załącznik nr 2 do Formularza ofertowego Szczegółowy program szkolenia opracowany przez Wykonawcę.*

*3/załącznik nr 3 do Formularza ofertowego Oświadczenie Wykonawcy*

**Oferta nieczytelna, lub złożona na innym druku niż podane wzory zostanie odrzucona.**

1. **MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT**

Oferta powinna być przesłana za pośrednictwem: poczty elektronicznej (na adres e-mail: [woik19@kielce.uw.gov.pl](mailto:woik19@kielce.uw.gov.pl) ), faksu na nr: 41 342 18 34, poczty, kuriera lub też dostarczona osobiście na adres Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach, Wydział Organizacji i Kadr,   
25-516 Kielce, Al. IX Wieków Kielc 3 do  **22 listopada 2022 r.**

1. **KRYTERIA OCENY OFERT - (max można uzyskać 100 pkt.)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Kryterium** | **Znaczenie kryterium w %** | **Liczba możliwych do uzyskania punktów** |
| **1.** | **Cena** | **30%** | **30 punktów** |
| **2.** | **Potencjał kadrowy** | **30%** | **30 punktów** |
| **3.** | **Program – wartość merytoryczna** | **40%** | **40 punktów** |

1. **Cena za przeprowadzenie szkolenia – max 30 pkt.**

Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach kryterium oceny ofert, przyjmując zasadę, że 1% = 1 pkt. Końcowy wynik działań zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku. Oferta najtańsza otrzyma 30 pkt.

Punkty za kryterium „Cena” zostaną obliczone według formuły:

**W = C**min **: C**b **x100 x 30%,** gdzie:

W – wartość punktowa,

Cmin – najniższa cena spośród ofert ważnych,

Cb – cena oferty badanej,

100 –stały wskaźnik,

30% - procentowe znaczenie kryterium cena,

1. **Wymagania obejmujące potencjał kadrowy – max 30 pkt**
2. **warunek konieczny do spełnienia.**

Trener z wykształceniem min. wyższym magisterskim musi posiadać doświadczenie w przeprowadzeniu w okresie ostatnich trzech lat (tj.01.10.2019 r. do 31.10.2022r.) co najmniej 28 godzin szkoleniowych dla grupy co najmniej 10-osobowej, w temacie zgodnym z przedmiotem zamówienia.

Dopuszcza się realizację zamówienia przez więcej niż jednego trenera, o ile każdy z trenerów spełni ww. warunek konieczny dotyczący doświadczenia.

Prosimy o dołączenie CV trenera/trenerów z informacją nt. ich doświadczenia zawodowego.

1. **punkty za kryterium „Potencjał kadrowy”**

przy ocenie będzie brana pod uwagę liczba przeprowadzonych przez trenera godzin szkoleniowych w okresie ostatnich trzech lat tj. (01.10.2019 r. do 31.10.2022r) temacie zgodnym z przedmiotem zamówienia ponad minimum w warunku koniecznym do spełnienia (tj. pkt 2.a.)

**Pod uwagę zostaną wzięte wyłącznie godziny przeprowadzonych szkoleń. Wykłady i ćwiczenia na wyższych uczelniach nie będą uwzględnione. Preferowane będą udokumentowane szkolenia dla pracowników sfery budżetowej.**

Zamawiający przyzna punkty dla trenera w następujący sposób:

* **28 godzin szkoleniowych- warunek konieczny do spełnienia**
* od 29 do 49 godzin szkoleniowych 10 pkt
* od 50 do 77 godzin szkoleniowych 15 pkt
* od 78 do 112 godzin szkoleniowych- 20 pkt
* od 113 do 154 godzin szkoleniowych 25 pkt
* powyżej 155 godzin szkoleniowych- 30 pkt

W przypadku zaangażowania do realizacji zamówienia więcej niż jednego trenera ww. ocena punktowa będzie prowadzona w stosunku do trenera posiadającego najmniejsze doświadczenie trenerskie.

1. **Program i harmonogram szkolenia - ocena zawartości merytorycznej zgodnej**

**z Zapytaniem ofertowym– max 40 pkt.:**

**warunek konieczny do spełnienia*.***

Zapewnienie realizacji programu, którego zakres tematyczny został określony w zapytaniu ofertowym przez Zamawiającego.

**a) 0-10 p**kt

Koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram szkolenia zostały opracowane poprawnie z uwzględnieniem właściwego rozkładu czasu przeznaczonego na realizację poszczególnych punktów programu szkolenia. Proponowany przez Wykonawcę program szkolenia jest zgodny z programem opracowanym przez Zamawiającego. Zaproponowana forma prowadzenia szkolenia odpowiada potrzebom Zamawiającego.

**b) 11-20 pkt**

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram pozwalają na rozwinięcie programu szkolenia opracowanego przez Zamawiającego. Zaproponowany harmonogram realizacji szkolenia pozwala na realizację punktów ujętych w programie w odpowiednim rytmie i czasie. Zaproponowane formy prowadzenia szkolenia są dostosowane do jego tematyki i w pełni odpowiadają potrzebom Zamawiającego.

**c) 21-30 pkt**

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram pozwalają na pełniejsze rozwinięcie programu szkolenia opracowanego przez Zamawiającego. Dodatkowo program szkolenia został rozbudowany o treści, które są cennym uzupełnieniem programu opracowanego przez Zamawiającego.

Harmonogram szkolenia pozwoli na realizację punktów ujętych w programie w odpowiednim rytmie i czasie. Zaproponowane formy prowadzenia szkolenia są w pełni dostosowane do jego tematyki i obejmują metody aktywizujące .

1. **31-40 pkt**

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram zostały opracowane w sposób pozwalający na wyczerpującą realizację programu szkolenia. Wykonawca zaproponował rozwinięcie zagadnień oraz podał propozycję rozbudowy programu o treści, które są w pełni akceptowane przez Zamawiającego. Harmonogram został opracowany w sposób, który pozwoli w wyczerpujący sposób zrealizować program szkolenia. Zaproponowane formy prowadzenia szkolenia są w pełni dostosowane do jego tematyki i obejmują metody aktywizujące opisane w sposób wyczerpujący i w pełni dostosowane do tematyki i poszczególnych punktów programu szkolenia (w trakcie szkolenia uczestnicy będą mieli możliwość wykorzystania wiedzy teoretycznej i praktycznej w rozwiązywaniu konkretnych sytuacji problemowych).

Zamawiający dokona wyboru Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom przedstawionym w niniejszym zapytaniu i została oceniona jako najkorzystniejsza, tj. uzyskała największą ilość punktów w oparciu o podane kryteria wyboru.

1. **INFORMACJE DOTYCZĄCE WYBORU WYKONAWCY**
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odpowiedzi tylko na wybraną ofertę.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do negocjacji warunków zamówienia, a także do rezygnacji z zamówienia bez podania przyczyn przed podpisaniem umowy.
4. Zamawiający zapewni bieżącą współpracę oraz gotowość do udzielenia informacji i wyjaśnień odnośnie problemów i wątpliwości mogących się pojawić na etapie realizacji zamówienia.
5. **DODATKOWE INFORMACJE**

W przypadku dodatkowych pytań proszę o kontakt z p. Beatą Kruk , tel. 41 342 18 91, e-mail: [woik19@kielce.uw.gov.pl](mailto:woik19@kielce.uw.gov.pl)

1. **ZAŁĄCZNIKI**
2. Wzór **FORMULARZA OFERTOWEGO** plus załączniki do Formularza
3. Projekt umowy
4. Klauzula RODO