

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

ZAPYTANIE OFERTOWE do sprawy OK.I.2402.21.2023

na usługę przeprowadzenia warsztatów stacjonarnych dla ok. 16 pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach pn. „Profesjonalna obsługa klienta z uwzględnieniem klienta ze szczególnymi potrzebami”.

I. ZAMAWIAJĄCY

Skarb Państwa - Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach - Wydział Organizacji i Kadr zaprasza do złożenia oferty na realizację warsztatów stacjonarnych pn.: „Profesjonalna obsługa klienta z uwzględnieniem klienta ze szczególnymi potrzebami”.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na przeprowadzeniu warsztatów stacjonarnych dla ok. 25 pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach pn.: „Profesjonalna obsługa klienta z uwzględnieniem klienta ze szczególnymi potrzebami”.

2. Warsztaty mają na celu rozwinięcie umiejętności komunikacyjnych i zdobycie nowych narzędzi asertywności w trudnych sytuacjach. Ich celem jest zapewnienie Państwu solidnej podstawy w obszarze komunikacji, umiejętności radzenia sobie z konfliktami oraz skutecznego zarządzania stresem w pracy.

3. Zagadnienia:

1. Typologia klienta.
2. Wyzwania i trudności w obsłudze klienta – jak sobie z nimi poradzić i czego unikać? Konkretnie techniki reagowania na zachowania klientów.
3. Zastosowanie odpowiedniej techniki prowadzenia rozmów.
4. Proces komunikacji w pokierowaniu klientem w sytuacjach trudnych.
5. Budowanie satysfakcji klienta poprzez reagowanie na zastrzeżenia klientów.
6. Techniki asertywne - warsztat umiejętności reagowania na zachowania klientów: stopniowanie reakcji na niepożądane zachowanie - komunikat asertywny.
7. Definicja, język opisu niepełnosprawności, osoba ze szczególnymi potrzebami.
8. Metody i sposoby komunikowania się z klientem z niepełnosprawnością.
9. Funkcjonowanie osób niepełnosprawnych wśród barier.
10. Podstawowe akty prawne dotyczące niepełnosprawności.

Szczegółowy program i harmonogram warsztatów opracowuje Wykonawca. Oferty zawierające wyłącznie zagadnienia zawarte w Zapytaniu ofertowym zostaną odrzucone.

III. MIEJSCE SZKOLENIA

WARSZTATY JEDNODNIOWE W FORMIE STACJONARNEJ W SIEDZIBIE
ZAMAWIAJĄCEGO

IV. TERMIN

Szkolenie powinno zostać przeprowadzone do 22 grudnia 2023 r. (dokładny termin do uzgodnienia z Zamawiającym po wyborze oferty). Liczba godzin nie może być mniejsza niż 7 godzin lekcyjnych (godzina lekcyjna - 45 minut).

V.OBOWIĄZKI WYKONAWCY

Do obowiązków Wykonawcy będzie należało:

- 1) pełne przygotowanie merytoryczne i metodologiczne warsztatów;
- 2) przeprowadzenie warsztatów;
- 3) przygotowanie materiałów szkoleniowych zawierających szczegółowe i pełne informacje przekazane w trakcie warsztatów (dopuszczalna wersja elektroniczna),
- 4) przeprowadzenie pre i post testów badających poziom wiedzy merytorycznej uczestników oraz ewaluację warsztatów przy pomocy arkusza AIOS;
- 5) opracowania raportu poszkoleniowego;
- 6) przygotowanie i przesłanie w wersji papierowej certyfikatu (**i kserokopii**) potwierdzającego odbycie szkolenia (dla każdego uczestnika).

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

VI.WYMAGANIA W STOSUNKU DO OFERT

Kompletna i czytelna oferta na realizację warsztatów powinna 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 /niekompletna zostanie odrzucona

VII .MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT

Oferta może być przesłana za pośrednictwem: poczty elektronicznej (na adres e-mail: 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 w terminie do **21 listopada 2023 r.**

VIII.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.	Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń	40%	40 punktów
3.	Program – wartość merytoryczna	30%	30 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:

$W = C_{min} : C_b \times 100 \times 30\%$, gdzie:

W – wartość punktowa,

C_{min} – najniższa cena spośród ofert ważnych,

C_b – cena oferty badanej,

100 – stały wskaźnik,

30% - procentowe znaczenie kryterium cena,

2) Wymagania obejmujące „Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń” – max 40 pkt

a) warunek konieczny do spełnienia.

Trener posiadający co najmniej 3- letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu będącego przedmiotem zapytania. W okresie od 1.10.2020 r. do 30.09.2023 r. –udokumentowane przeprowadzenie co najmniej **5 szkoleń**. Prosimy o przygotowanie szczegółowego CV trenera zawierającego informacje dotyczące jego wykształcenia i doświadczenia zawodowego.

b) punkty za kryterium „Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń”

przy ocenie będzie brana pod uwagę liczba przeprowadzonych przez trenera szkoleń w temacie zgodnym z przedmiotem zamówienia ponad minimum określonym w warunku koniecznym do spełnienia (tj. pkt 2.a.)

Ocenione zostaną wyłącznie przeprowadzone szkolenia.

Wykłady i ćwiczenia prowadzone na wyższych uczelniach nie będą punktowane.

Zamawiający przyzna punkty dla trenera w następujący sposób:

za każde szkolenie zgodne z przedmiotem zamówienia ponad szkolenia wskazane jako warunek konieczny do spełnienia, przeprowadzone w okresie 1.10.2020 r. do 30.09.2023 r – **4 pkt**

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

3) Programy i harmonogramy szkoleń - ocena zawartości merytorycznej zgodnej z Zapytaniem ofertowym– max.30 pkt.:

warunek konieczny do spełnienia.

Zapewnienie realizacji programów, których zakres tematyczny został określony w zapytaniu ofertowym przez Zamawiającego.

Program szkolenia zostanie oceniony w następujący sposób:

a) 0-10 pkt

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram szkolenia zostały opracowane poprawnie z uwzględnieniem właściwego rozkładu czasu przeznaczanego na realizację poszczególnych punktów programu szkolenia. Zaproponowana forma prowadzenia szkolenia odpowiada potrzebom Zamawiającego.

b) 11-20 pkt

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram pozwalają na pełniejsze 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) 21-30pkt

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram zostały opracowane w sposób pozwalający na wyczerpującą realizację rozbudowanego przez Wykonawcę programu szkolenia. Wykonawca zaproponował adekwatne rozwinięcie przedmiotowych zagadnień w pełni akceptowane przez Zamawiającego. Program zawiera innowacyjne treści.

Harmonogram został dopasowany do treści programowych i w pełni odpowiada potrzebom Zamawiającego. Zaproponowane formy prowadzenia szkolenia są dostosowane do jego tematyki i obejmują metody aktywizujące (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.

IX. INFORMACJE DOTYCZĄCE WYBORU WYKONAWCY

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

X.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

XI.ZAŁĄCZNIKI

- 1) Wzór **FORMULARZA OFERTOWEGO** plus załączniki do Formularza.
- 2) Projekt umowy dotyczącej warsztatów.
- 3) Projekt umowy dotyczącej powierzenia przetwarzania danych osobowych.
- 4) Klauzula RODO.

DYREKTOR
Wydziału Organizacji i Kadr

Anna Król

INSPEKTOR WOJEWÓDZKI

Beata Kruk

KIEROWNIK
Oddziału Zarządzania Zasobami

Joanna Kucharska