

Or. 042.2.2023

ZAPROSZENIE DO SKŁADANIA OFERT

(zamówienie, którego wartość nie przekracza wyrażonej w złotych
równowartości kwoty 130.000 zł)

ZAMAWIAJĄCY

Gmina Ostrowiec Świętokrzyski – Urząd Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego
ul. Jana Głogowskiego 3/5
27-400 Ostrowiec Świętokrzyski
NIP: 661-000-39-45

I. Informacje wprowadzające

- 1) Celem zapytania jest wyłonienie Wykonawcy, który przedstawi najkorzystniejszą, w rozumieniu postanowień niniejszego zapytania ofertowego, cenę.
- 2) Niniejsze postępowanie realizowane jest w związku z zasadą konkurencyjności.
- 3) Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
- 4) Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

II. Postanowienia wstępne:

Gmina Ostrowiec Świętokrzyski, w związku z realizacją projektu „Ostrowiec Świętokrzyski – miasta OdNowa”, który jest finansowany z Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego, zaprasza do złożenia oferty na wykonanie usługi pn.: „Zorganizowanie i przeprowadzenie szkoleń i warsztatów praktycznych dla pracowników Urzędu Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego”.

Zamówienie będzie finansowane w 100% ze środków publicznych.

III. Słownik CPV

80500000-9 – Usługi szkoleniowe

IV. Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie usługi polegającej na zorganizowaniu i przeprowadzeniu trzech rodzajów szkoleń / warsztatów dla pracowników Urzędu Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego, według specyfikacji zawierającej poniższe elementy. Lit. A zawiera opisy szkoleń / warsztatów, lit. B ogólne warunki realizacji zamówienia odnoszące się także do poszczególnych szkoleń / warsztatów.

A. Szczegółowe zakresy szkoleń / warsztatów (pkt 1-3).

1. Szkolenie i praktyczne warsztaty stacjonarne dla pracowników dotyczące przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego w świetle najnowszych zmian.

- Proponowane zagadnienia, to w szczególności: zagadnienia ogólne, redagowanie aktów administracyjnych i korespondencji urzędowej w praktyce, w tym wszczęcie postępowania, terminy doręczenia, wyjaśnianie sprawy, rozstrzygnięcia, postępowanie odwoławcze, itp. (szczegółowy minimalny zakres i tematyka znajduje się poniżej),
- usługa szkoleniowa w tym zakresie będzie realizowana jako szkolenie jednodniowe dla 2 grup po max. 15 osób (łącznie max. 30 osób; każda grupa w oddzielnym dniu) stacjonarnie w siedzibie

Urzędu Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego lub innym wskazanym przez Zamawiającego miejscu na terenie miasta,

- proponowany termin szkolenia: wrzesień - grudzień 2023 r. (do ustalenia z Zamawiającym),
- okres i forma szkolenia:
 - jeden dzień szkoleniowy = 8 godzin dydaktycznych (jedna godzina dydaktyczna = 45 minut), szkolenie odbędzie się w dzień roboczy w godz. od 8.00 do 15.30, w trakcie których nastąpi realizacja przez trenera bloku tematycznego, 2 przerwy 15 minutowe,
 - konsultacje po zakończeniu szkolenia: trener przez co najmniej 60 minut będzie dostępny dla uczestników szkolenia, jeżeli trener nie zdąży, w czasie szkolenia lub czasie przeznaczonym na konsultacje, odpowiedzieć na wszystkie pytania zadane przez uczestników, to zobowiązany jest przesłać odpowiedzi uczestnikom w ustalonej z nimi formie, np. poprzez pocztę elektroniczną,
 - trener przygotuje prezentację multimedialną i inne materiały angażujące uczestników szkolenia,
 - oczekuje się dynamicznej i praktycznej prezentacji zagadnień szkoleniowych przez wykwalifikowanego trenera, które będą wzbogacone o materiały wizualne, quizy, case study, infografiki, plansze i przykłady ułatwiające zrozumienie tłumaczonych zagadnień,
 - szkolenie będzie mieć wyraźną strukturę, tak aby osoba uczestnicząca w szkoleniu otrzymała jasny przekaz,
 - trener jest zobowiązany wchodzić w interakcje z uczestnikami, np. poprzez przywitanie się, reagowanie na pytania.

Szczegółowa tematyka powinna zawierać minimum następujące elementy:

- zasady ogólne postępowania administracyjnego z omówieniem najnowszych zmian w ustawie,
- wszczęcie postępowania; wszczęcie z urzędu i na wniosek strony; kontrola formalna wniosku; przekazanie wniosku zgodnie z właściwością organu,
- obowiązek informacyjny z RODO; braki formalne i wezwanie do ich usunięcia; konsekwencje nieusunięcia braków formalnych; obowiązki informacyjne wobec stron i innych uczestników postępowania,
- terminy; moment wszczęcia postępowania i bieg terminów do załatwienia sprawy; obliczanie terminów, terminy procesowe i materialnoprawne; upływ terminu; wyznaczanie nowego terminu i zawiadomienie o niezakończonym postępowaniu w terminie; nowe zasady przedłużania terminu załatwienia sprawy,
- ponaglenie i jego konsekwencje; skarga na bezczynność; zasady przywracania terminu,
- doręczenia w postępowaniu administracyjnym; sposoby doręczeń i konsekwencje naruszeń procedury doręczenia; przesyłki hybrydowe; doręczenia właściwe, zastępcze, fikcyjne, elektroniczne, przez publiczne obwieszczenia; ustawa o doręczeniach elektronicznych,
- postępowanie wyjaśniające; dokumenty urzędowe i sporządzanie uwierzytelnionych kopii dokumentów; umocowanie urzędnika; zaświadczenia i oświadczenia; moc dowodowa oryginałów, odpisów i kopii dokumentów; wezwanie świadków i stron; czynny udział strony w postępowaniu; protokoły i adnotacje,
- decyzje administracyjne; zawartość decyzji; formułowanie uzasadnień; pouczenia; decyzje ostateczne i prawomocne; postanowienia,
- postępowanie odwoławcze; zrzeczenie się prawa do wniesienia odwołania; procedura wnoszenia odwołań i czynności organu pierwszej i drugiej instancji; samokontrola decyzji przez organ pierwszej instancji; decyzje organu drugiej instancji; zakres postępowania wyjaśniającego przed organem drugiej instancji; obowiązki organu pierwszej instancji przy ponownym rozpatrywaniu sprawy.

Etapy realizacji zamówienia:

- 1) Przygotowanie programu szkolenia dla 2 grup po max. 15 osób oraz przygotowanie uczestników do efektywnego udziału w szkoleniu:

- a) przygotowanie, w formie prezentacji lub filmu instruktażowego, krótkiego wprowadzenia do szkolenia, by wyrównać podstawową wiedzę uczestników szkolenia oraz zainteresować szkoleniem,
 - b) przygotowanie szczegółowego programu szkolenia obejmującego zestaw ćwiczeń praktycznych wraz z materiałami szkoleniowymi,
 - c) opracowanie zestawu ćwiczeń do wykonania po szkoleniu przez uczestników w ich środowisku pracy pomagającym we wdrożeniu umiejętności w codziennym środowisku pracy uczestników,
 - d) przygotowanie, uzgodnienie i przeprowadzenie ankiety poszkoleniowej,
 - e) przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych na każdym etapie realizacji zamówienia, w tym zabezpieczenie przetwarzanych danych i ich przekazywanie pocztą elektroniczną w sposób bezpieczny.
- 2) Przeprowadzenie szkolenia w 2 grupach szkoleniowych po max. 15 osób:
- a) szkolenia praktyczne muszą uwzględniać publiczny charakter Zamawiającego,
 - b) każda część praktyczna musi zostać poprzedzona wprowadzeniem teoretycznym (w sumie na aspekt teoretyczny można poświęcić do 30% czasu),
 - c) Wykonawca zapewni minimum 1 trenera prowadzącego na 15 osób uczestniczących w szkoleniu.

Obowiązki organizacyjne Wykonawcy: zapewnienie dostępu do wszystkich materiałów w wersji elektronicznej z możliwością wydruku oraz oznaczenie materiałów znakiem Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego zgodnie z Regulacjami w sprawie wdrażania Mechanizmu Finansowego EOG oraz Norweskiego Mechanizmu Finansowego na lata 2014 – 2021.

2. Szkolenie i praktyczne warsztaty stacjonarne dla pracowników Biura Obsługi Interesanta – podniesienie kompetencji osobistych pracowników w obszarze pracy pod wpływem stresu, pracy z trudnym klientem.

- Proponowane zagadnienia, to w szczególności: rozwijanie kompetencji komunikacyjnych we współpracy z klientem, efektywne i asertywne funkcjonowanie w sytuacjach trudnych i stresowych, zarządzanie sobą w czasie, poprawa jakości obsługi klienta i budowa dobrego wizerunku urzędu, metody radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem, sposoby docierania do różnych typów klienta, radzenie sobie z własnym stresem podczas kontaktu z klientem; tym samym szkolenie ma wpłynąć na podniesienie ergonomii pracy w wymiarze psychologicznym (szczegółowy minimalny zakres i tematyka znajduje się poniżej),
- usługa szkoleniowa w tym zakresie będzie realizowana jako szkolenie obejmujące dwa dni dla max. 15 osób,
- proponowany termin szkolenia: wrzesień - grudzień 2023 r. (do ustalenia z Zamawiającym),
- okres i forma szkolenia:
 - 2 spotkania, tj. 2 dni (1 i 2 dzień stacjonarnie w siedzibie Urzędu Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego lub innym wskazanym przez Zamawiającego miejscu na terenie miasta), odstęp pomiędzy pierwszym a drugim dniem szkolenia nie może być dłuższy niż 7 dni roboczych,
 - szkolenie będzie mieć wyraźną strukturę, tak aby osoba uczestnicząca w szkoleniu otrzymała jasny przekaz.

Pierwszy i drugi dzień szkolenia oraz warsztatów:

- a) Jeden dzień szkoleniowy = 8 godzin dydaktycznych (jedna godzina dydaktyczna = 45 minut), szkolenie odbędzie się w dzień roboczy w godz. od 8.00 do 15.30, w trakcie których nastąpi realizacja przez trenera bloku tematycznego, 2 przerwy 15 minutowe,
- b) konsultacje po zakończeniu szkolenia: trener przez co najmniej 60 minut w każdy dzień szkoleniowy będzie dostępny dla uczestników szkolenia, jeżeli trener nie zdąży, w czasie szkolenia

lub czasie przeznaczonym na konsultacje, odpowiedzieć na wszystkie pytania zadane przez uczestników, to zobowiązany jest przesłać odpowiedzi uczestnikom w ustalonej z nimi formie, np. poprzez pocztę elektroniczną,

- c) trener przygotowuje prezentację multimedialną i inne materiały angażujące uczestników szkolenia,
- d) oczekuje się dynamicznej i praktycznej prezentacji zagadnień szkoleniowych przez wykwalifikowanego trenera, które będą wzbogacone o materiały wizualne, quizy, case study, infografiki, plansze i przykłady ułatwiające zrozumienie tłumaczonych zagadnień,
- e) trener jest zobowiązany wchodzić w interakcje z uczestnikami, np. poprzez przywitanie się, reagowanie na pytania.

Szczegółowa tematyka powinna zawierać minimum następujące elementy:

- rozwijanie kompetencji komunikacyjnych we współpracy z klientem,
- zaspokajanie psychologicznych potrzeb klienta w administracji (w tym badanie potrzeb klienta, budowanie lojalności i zadowolenia, jak sprawić, aby klient poczuł się ważny, jak wpływać na pozytywne emocje klienta, znaczenie tworzenia dobrych relacji z klientem),
- sztuka komunikacji i porozumiewania się (w tym zasady skutecznej komunikacji, aktywnego słuchania, komunikacja niewerbalna i jej znaczenie, błędy i bariery w komunikowaniu się),
- komunikacja werbalna i asertywność (w tym trening wypowiedzi asertywnych, werbalne granice dialogu, umiejętność stawiania granic oraz obrony własnych praw w kontaktach zawodowych, jak odmówić i zachować poprawne relacje: asertywna procedura w sytuacji odmawiania – komunikowanie współpracownikowi/klientowi niepomysłnych wiadomości, formuły asertywnego zachowania w sytuacji przyjmowania oceny innych, w tym obwiniania/krytyki, umiejętność przeproszania za winę własną, unikanie obwiniania, dystansowanie się, jak reagować na zarzuty ze strony klienta – asertywność w praktyce),
- zasady profesjonalnej obsługi klienta (w tym rola indywidualnego podejścia do klienta, nawiązywanie kontaktu i podtrzymywanie relacji, określenie i zrozumienie potrzeb klienta, specyfika korespondencji elektronicznej),
- skuteczna komunikacja z klientami o różnych typach osobowości,
- sposoby zapobiegania i radzenia sobie z emocjami i stresem (w tym zasoby osobiste, sposoby wypierania emocji, tłumienie a transformowanie emocji, sytuacja wewnętrzna a sytuacja zewnętrzna, zarządzanie emocjami w sytuacjach trudnych, czyli jak radzić sobie ze złością i innymi silnymi emocjami),
- praktyczne rady dotyczące dopasowania rozmowy do stanu emocjonalnego odbiorcy – jak zachować postawę asertywną w kontakcie z rozmówcą, jak reagować na zarzuty klienta – obsługa trudnego klienta (roszczeniowego, agresywnego, stosującego szantaż emocjonalny, zdenerwowanego).

Etapy realizacji zamówienia:

- 1) Przygotowanie programu szkolenia dla max. 15 osób oraz przygotowanie uczestników do efektywnego udziału w szkoleniu:
 - a) przygotowanie, w formie prezentacji lub filmu instruktażowego krótkiego wprowadzenia do szkolenia, by wyrównać podstawową wiedzę uczestników szkolenia oraz zainteresować szkoleniem,
 - b) przygotowanie szczegółowego programu szkolenia obejmującego zestaw ćwiczeń praktycznych wraz z materiałami szkoleniowymi,
 - c) opracowanie zestawu ćwiczeń do wykonania po szkoleniu przez uczestników w ich środowisku pracy pomagającym we wdrożeniu umiejętności w codziennym środowisku pracy uczestników,
 - d) przygotowanie, uzgodnienie i przeprowadzenie ankiety poszkoleniowej,
 - e) przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych na każdym etapie realizacji zamówienia, w tym zabezpieczenie przetwarzanych danych i ich przekazywanie pocztą elektroniczną w sposób bezpieczny.

2) Przeprowadzenie szkolenia w grupie szkoleniowej – max. 15 osób:

- a) szkolenie musi zawierać ćwiczenia praktyczne (min. 60% czasu szkolenia); szkolenia praktyczne muszą uwzględniać publiczny charakter Zamawiającego (tzn. proponowane techniki muszą być możliwe do zastosowania w organizacjach, w których zatrudnieni są uczestnicy szkolenia),
- b) każda część praktyczna musi zostać poprzedzona wprowadzeniem teoretycznym (w sumie na aspekt teoretyczny można poświęcić do 30% czasu),
- c) każde ćwiczenie powinno zakończyć się podsumowaniem ze wskazówkami dla uczestników szkolenia do praktycznego wdrożenia mechanizmu w pracy ze swoim zespołem pracowniczym,
- d) Wykonawca zapewni minimum 1 trenera prowadzącego na max. 15 osób uczestniczących w szkoleniu.

Obowiązki organizacyjne Wykonawcy: zapewnienie dostępu do wszystkich materiałów w wersji elektronicznej z możliwością wydruku oraz oznaczenie materiałów znakiem Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego zgodnie z Regulacjami w sprawie wdrażania Mechanizmu Finansowego EOG oraz Norweskiego Mechanizmu Finansowego na lata 2014 – 2021.

3. Szkolenie warsztatowe dla kadry zarządzającej i kierowniczej – podniesienie kompetencji pracowników samorządowych Urzędu Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego, zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych we wzmacnianiu motywacji i zaangażowania zespołów pracowniczych oraz wsparcie szkoleniowe obejmujące m.in. budowanie identyfikacji pracowników z organizacją, prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami, zarządzanie zmianą i stresem, delegowanie obowiązków, komunikacja interpersonalna i empatia.

- Proponowane zagadnienia, to w szczególności: budowanie autorytetu i rola szefa w zarządzaniu zespołem, optymalne style zarządzania, budowanie pozytywnej atmosfery pracy w zespole, delegowanie zadań i odpowiedzialności, kształtowanie kultury pracy zespołowej otwartej na oddolne inicjatywy doskonalenia realizacji zadań i wdrażania innowacyjnych rozwiązań, badanie potrzeb, motywatorów i demotyatorów pracownika, motywowanie metodami finansowymi i pozafinansowymi, plany naprawcze dla pracowników, programy naprawcze dla zespołu, trudne sytuacje w zarządzaniu i ich przezwyciężanie,
- celem szkolenia jest uzupełnienie wiedzy przełożonych i umiejętności kadry zarządzającej na temat ich wpływu na utrzymanie zaangażowania zespołu w długim okresie czasu (max. 30% czasu szkolenia) oraz wyposażenie ich w praktyczne umiejętności w zakresie technik motywacji, w tym pozafinansowej (min. 70% czasu szkoleniowego),
- proponowany termin: wrzesień - grudzień 2023 r. (do ustalenia z Zamawiającym),
- usługa szkoleniowa w tym zakresie będzie realizowana jako szkolenie dwudniowe dla max. 36 osób (2 grupy po max. 18 osób x 2 dni); odstęp pomiędzy pierwszym a drugim dniem szkolenia dla tej samej grupy nie może być dłuższy niż 7 dni roboczych,
- 2 spotkania, tj. 2 dni w odstępie do 14 dni dla każdej grupy (2 grupy po max. 18 osób),
- okres i forma szkolenia:
 - jeden dzień szkoleniowy = 8 godzin dydaktycznych (jedna godzina dydaktyczna = 45 minut), szkolenie odbędzie się w dzień roboczy w godz. od 8.00 do 15.30 w siedzibie Urzędu Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego lub innym wskazanym przez Zamawiającego miejscu na terenie miasta, w trakcie których nastąpi realizacja przez trenera szkolenia warsztatowego, 2 przerwy 15 minutowe,
 - szkolenie obejmować powinno różnorodne zadania indywidualne i grupowe m.in. symulację rozmów z pracownikami, zadania grupowe z przypisaną rolą/bez roli, zadania indywidualne,
 - szkolenie powinno być prowadzone przez co najmniej 2 doświadczonych trenerów dla każdej grupy.

Szczegółowa tematyka powinna zawierać minimum następujące elementy:

- budowanie autorytetu i rola szefa w zarządzaniu zespołem (w tym autorytet nieformalny – autorytet rzeczywisty w sztuce zarządzania, optymalne style zarządzania, dopasowanie stylu kierowania do sytuacji i pracownika, techniki i narzędzia kierowania zespołem, budowanie współpracującego zespołu i wspierającego się w realizacji wspólnych celów, budowanie pozytywnej atmosfery pracy w zespole, budowanie identyfikacji pracowników z organizacją),
- delegowanie zadań i odpowiedzialności (w tym planowanie podziału zadań, modele delegowania, język i zwroty do delegowania, wyznaczanie pracownikom różnego rodzaju celów, błędy w delegowaniu, komunikowanie celów organizacji i związku pomiędzy zadaniami pracowników, a celami stawianymi przed zespołem i poszczególnymi pracownikami),
- kształtowanie kultury pracy zespołowej otwartej na oddolne inicjatywy doskonalenia realizacji zadań i wdrażanie innowacyjnych rozwiązań,
- badanie potrzeb, motywatorów i demotyatorów pracownika (w tym jak regularnie badać poziom motywacji i reagować na bieżąco, by nie dopuścić do jej spadku, utrzymanie motywacji pracownika),
- egzekwowanie w oparciu o wskaźniki efektywności (w tym techniki egzekwowania i dyscyplinowania),
- motywowanie metodami finansowymi i pozafinansowymi (w tym potrzeby w motywowaniu i ich wykorzystanie, pobudzanie motywacji, praktyczne narzędzia, utrzymujące motywację pracowników na najwyższym poziomie),
- plany naprawcze dla pracowników, programy naprawcze dla zespołu,
- przekazywanie pracownikom konstruktywnej informacji zwrotnej, doceniającej,
- trudne sytuacje w zarządzaniu – asertywność, typy kryzysów motywacyjnych pracowników, jak w trudnym czasie wspierać zespół w kryzysach motywacyjnych, rozwiązywanie konfliktów w zespole, jak reagować na narzekanie w zespole, jak przekazywać trudne informacje o zmianach, obrona decyzji i reguł.

Etapy realizacji zamówienia:

- 1) Przygotowanie programu szkolenia dla max. 36 osób (2 grupy po max. 18 osób) oraz przygotowanie uczestników do efektywnego udziału w szkoleniu:
 - a) przeprowadzenie spotkania wprowadzającego dla Zamawiającego w celu ustalenia wspólnego podejścia do budowy zaangażowania uczestników w planowane działania szkoleniowe,
 - b) przygotowanie, w formie prezentacji lub filmu instruktażowego, krótkiego wprowadzenia do szkolenia, by wyrównać podstawową wiedzę uczestników szkolenia oraz zainteresować szkoleniem,
 - c) przygotowanie szczegółowego programu szkolenia obejmującego zestaw ćwiczeń praktycznych wraz z materiałami szkoleniowymi,
 - d) opracowanie ćwiczenia do wykonania po szkoleniu przez uczestników w ich środowisku pracy pomagającym we wdrożeniu umiejętności w codziennym środowisku pracy uczestników,
 - e) przygotowanie, uzgodnienie i przeprowadzenie ankiety poszkoleniowej,
 - f) przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych na każdym etapie realizacji Zamówienia, w tym zabezpieczenie przetwarzanych danych i ich przekazywanie pocztą elektroniczną w sposób bezpieczny.
- 2) Przeprowadzenie szkolenia w 2 grupach szkoleniowych, po max. 18 osób w grupie:
 - a) szkolenie musi zawierać ćwiczenia praktyczne (min. 60% czasu szkolenia); szkolenia praktyczne muszą uwzględniać ramy prawne i regulacje wewnętrzne funkcjonowania publicznego Zamawiającego (tzn. proponowane techniki muszą być możliwe do zastosowania w organizacjach, w których zatrudnieni są uczestnicy szkolenia),
 - b) każda część praktyczna musi zostać poprzedzona wprowadzeniem teoretycznym (w sumie na aspekt teoretyczny można poświęcić do 30% czasu),

- c) każde ćwiczenie powinno zakończyć się podsumowaniem ze wskazówkami dla uczestników szkolenia do praktycznego wdrożenia mechanizmu w pracy ze swoim zespołem pracowniczym,
 - d) Wykonawca zapewni minimum 2 trenerów prowadzących na max. 18 osób uczestniczących w szkoleniu.
- 3) Wsparcie poszkoleniowe:
- a) w uzgodnionych z Zamawiającym dniach i godzinach, w okresie 10 dni po zakończeniu szkolenia ostatniej grupy szkoleniowej Wykonawca zapewni łącznie 6 godzin konsultacji online dla uczestników szkolenia,
 - b) konsultacje będą przede wszystkim dotyczyć praktycznych kwestii problemowych z zakresu motywowania zespołu pracowniczego, w tym związanych z wdrażaniem umiejętności zdobytych na szkoleniu,
 - c) w terminie 10 dni roboczych od daty zakończenia szkolenia ostatniej grupy szkoleniowej i konsultacji online Wykonawca przedstawi Zamawiającemu krótkie podsumowanie szkolenia z rekomendacjami do kierunków dalszego doskonalenia kompetencji społecznych pracowników samorządowych z zakresu wzmacniania zaangażowania zespołów pracowniczych.

Obowiązki organizacyjne Wykonawcy: zapewnienie dostępu do wszystkich materiałów w wersji elektronicznej z możliwością wydruku oraz oznaczenie materiałów znakiem Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego zgodnie z Regulacjami w sprawie wdrażania Mechanizmu Finansowego EOG oraz Norweskiego Mechanizmu Finansowego na lata 2014 – 2021.

B. Ogólne warunki realizacji zamówienia odnoszące się także do poszczególnych szkoleń / warsztatów (pkt 1-15).

1. Maksymalny termin realizacji usług: **do 31 grudnia 2023 r.**
2. Przygotowanie nie później niż w ciągu **14** dni roboczych od dnia zawarcia umowy i przesłanie drogą elektroniczną do akceptacji Zamawiającego scenariuszy trzech rodzajów szkoleń zawierających:
 - program szkolenia,
 - termin szkolenia,
 - pytania i zadania angażujące uczestników (co najmniej 5),
 - projekt prezentacji, która będzie wykorzystana podczas szkolenia.

UWAGA – Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpłatnego wprowadzania modyfikacji przesłanych materiałów wymienionych w punkcie 2, przed ostateczną akceptacją.

UWAGA – Zamawiający z Wykonawcą mogą zmienić termin szkolenia i wnieść modyfikacje do scenariusza. Wszelkie zmiany musi zaakceptować Zamawiający.
3. Zapewnienie odpowiednio wykwalifikowanych trenerów.
4. Przygotowanie i przesłanie prezentacji multimedialnych oraz wszelkich materiałów dydaktycznych/szkoleniowych, ćwiczeń praktycznych (case study, quiz), do akceptacji Zamawiającego drogą elektroniczną nie później niż 7 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia. Materiały dla uczestników muszą zostać przesłane drogą elektroniczną dla uczestników szkolenia.
5. Zapewnienie każdemu uczestnikowi szkolenia:
 - udziału w szkoleniach osób wskazanych przez Zamawiającego zgodnie z listą przekazaną w uzgodnionym z Wykonawcą terminie,
 - materiałów szkoleniowych w formie elektronicznej,
 - opcji konsultacji/spotkania z trenerem zgodnie z opisem każdego rodzaju szkolenia.
6. Zapewnienie opiekuna z ramienia Wykonawcy odpowiedzialnego za organizację szkolenia, wskazanego do kontaktu z uczestnikami szkolenia oraz Zamawiającym, odpowiadającego za prawidłowe realizowanie usługi.

UWAGA – trener nie może być jednocześnie opiekunem.

7. Oznakowanie materiałów szkoleniowych, list obecności/ list potwierdzających udział uczestników w szkoleniu, programu szkolenia w informacje i logotypy wskazane przez Zamawiającego i wszelkich innych materiałów wytworzonych na potrzeby szkolenia (oznaczenie znakiem Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego zgodnie z Regulacjami w sprawie wdrażania Mechanizmu Finansowego EOG oraz Norweskiego Mechanizmu Finansowego na lata 2014 – 2021).
8. Przeprowadzenie ewaluacji – oceny szkolenia za pomocą ankiet ewaluacyjnych/poszkoleniowych.
9. Sporządzenie raportu z realizacji całości szkolenia, uwzględniającego potrzeby, problemy, spostrzeżenia uczestników, wraz z zestawieniem wyników ankiet.
10. Szkolenia mogą odbywać się jedynie w dni robocze. Za dni robocze Zamawiający uważa dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
UWAGA - jeżeli po pierwszym terminie szkolenia Zamawiający wnieśli uwagi do zawartości merytorycznej szkolenia, to Wykonawca musi bezwzględnie je wdrożyć przy realizacji drugiego terminu szkolenia.
11. Do obowiązków Wykonawcy związanych ze sprawozdawczością szkolenia należy przekazanie w terminie do 10 dni roboczych po jego zakończeniu (dla poszczególnych grup szkoleniowych) wszystkich materiałów tj.:
 - listy osób uczestniczących w szkoleniu,
 - ankiet ewaluacyjnych/poszkoleniowych,
 - raportu z realizacji całości szkolenia, uwzględniającego potrzeby, problemy, spostrzeżenia uczestników, wraz z zestawieniem wyników ankiet,UWAGA – na wniosek Wykonawcy, Zamawiający może wydłużyć czas przekazania dokumentacji poszkoleniowej, jednak maksymalnie do 20 dni roboczych po przeprowadzeniu szkoleń/konsultacji.
12. Wykonawca po przeprowadzeniu kompletu trzech rodzajów szkoleń wystawi jedną fakturę VAT. Podstawą do wystawienia faktury VAT będzie:
 - przekazanie przez Wykonawcę kompletu dokumentów,
 - podpisanie bez zastrzeżeń protokołu odbioru przedmiotu umowy przez Zamawiającego i Wykonawcę.UWAGA 1 - Protokół odbioru przygotowuje Zamawiający.
UWAGA 2 - Ewentualny brak dokumentów lub braki w ich kompletności skutkować będą opóźnieniem w podpisaniu protokołu odbioru i wystawieniu faktury do momentu uzupełnienia stwierdzonych braków.
13. Wykonawca ma obowiązek przekazać w wersji papierowej i elektronicznej/w formatach .pdf i .docx na nośniku pamięci USB komplet materiałów wykorzystywanych podczas szkoleń i jednocześnie wyraża zgodę na ich wykorzystanie przez pracowników dla potrzeb wewnętrznych Urzędu Miasta Ostrowca Świętokrzyskiego.
14. Wykonawca zobowiązuje się w cenie realizacji zamówienia do zabezpieczenia materiałów biurowych (długopis, podkładka, arkusz papieru do notatek ze znakiem Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego zgodnie z Regulacjami w sprawie wdrażania Mechanizmu Finansowego EOG oraz Norweskiego Mechanizmu Finansowego na lata 2014 – 2021) i poniesienia innych kosztów niezbędnych do realizacji usługi wynikających z zaproponowanej metodyki realizacji zamówienia. Zamawiający zapewnia rzutnik, projektor, monitor interaktywny.
UWAGA - Koszty drobnego cateringu (np. woda, soki, ciastka), wynajem sal pozostaje po stronie Zamawiającego.
UWAGA - Zamawiający nie wymaga od Wykonawcy wystawienia certyfikatów/zaświadczeń uczestnikom szkolenia.

Końcowy termin wykonania szkoleń – 31 grudnia 2023 r. Termin ten może ulec wydłużeniu w przypadku przesunięcia terminu szkoleń z uwagi na brak możliwości uczestnictwa przedstawicieli Zamawiającego w szkoleniu (np. ze względu na nieobecność, chorobę, zwolnienie, itp.).

V. Dokumenty jakie powinni dostarczyć wykonawcy:

1. Formularz ofertowy (załącznik nr 1).
2. Potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu zgodnie z pkt. 7 formularza ofertowego.

VI. Informacja o sposobie porozumiewania się z wykonawcami

1. Wszelkiego rodzaju oświadczenia, wnioski, zawiadomienia, informacje, pytania itp. Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się przekazywać pisemnie.
2. Zamawiający dopuszcza składanie wszelkich uzupełnień lub wyjaśnień drogą elektroniczną na adres: karcz.marta@um.ostrowiec.pl lub zybura.anna@um.ostrowiec.pl

VII. Opis sposobu przygotowania oferty

1. Wykonawcy zobowiązani są zapoznać się dokładnie z informacjami zawartymi w zapytaniu ofertowym i przygotować ofertę zgodnie z wymaganiami określonymi w tym dokumencie.
2. Podane w „Formularzu ofertowym” (Załącznik nr 1) ceny muszą uwzględniać wszystkie koszty związane z realizacją zamówienia i nie mogą ulec zmianie w trakcie trwania umowy, chyba że umowa lub zapytanie ofertowe wskazują przesłanki zmiany umowy. Wykonawca przedstawi w ofercie cenę całkowitą netto i brutto obejmującą całość przedmiotu zamówienia, podając ją w zapisie liczbowym i słownie. Cena oferowana musi zawierać wszystkie koszty związane z realizacją zadania, w tym podatek VAT w ustawowej wysokości, a także inne koszty niezbędne do zrealizowania zamówienia. Cena oferty ma być wyrażona w PLN.
3. Każdy Wykonawca może przedstawić tylko jedną ofertę.

VIII. Kryteria wymagane wobec wykonawcy:

1. W postępowaniu mogą brać udział Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:
 - a) posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
 - b) posiadania wiedzy i doświadczenia niezbędnego do wykonania usługi,
 - c) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,
 - d) znajdujący się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
2. Wykonawca musi wskazać osobę, która będzie odpowiedzialna za wykonanie zapisów zapytania ofertowego oraz udostępni kontakt telefoniczny do tej osoby.
3. Wykonawca oświadcza, że nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 i art. 9 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. z 2023 r. poz. 129 ze zm.).

Wykonawca powinien posiadać wiedzę i doświadczenie niezbędne do wykonania usługi, a także odpowiedni potencjał techniczny i dysponować osobami zdolnymi do wykonania zamówienia oraz, w okresie 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, zrealizować / przeprowadzić:

- a) min. 3 szkolenia / warsztaty związane z tematem dotyczącym przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego **dla JST (w szkoleniu powinni brać udział pracownicy JST)**, przy czym w każdym szkoleniu brało udział nie mniej niż 8 osób,

- b) min. 3 szkolenia / warsztaty związane z podniesieniem kompetencji osobistych **pracowników JST (w szkoleniu powinni brać udział pracownicy JST)** w obszarze pracy pod wpływem stresu, pracy z trudnym klientem, przy czym w każdym szkoleniu brało udział nie mniej niż 8 osób,
- c) min. 3 szkolenia / warsztaty związane z podniesieniem kompetencji pracowników zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych **pracowników JST (w szkoleniu powinni brać udział pracownicy JST)** we wzmacnianiu motywacji i zaangażowania zespołów pracowniczych oraz wsparcia szkoleniowego obejmującego m.in. budowanie identyfikacji pracowników z organizacją, prowadzenie trudnych rozmów z pracownikami, zarządzanie zmianą i stresem, delegowanie obowiązków, komunikację interpersonalną i empatię, przy czym w każdym szkoleniu brało udział nie mniej niż 8 osób,

Dla potwierdzenia spełniania ww. warunku oczekuje się :

- 1) dołączenia do oferty potwierdzenia, że usługi te zostały wykonane należycie, tj. zostały potwierdzone listem rekomendacyjnym, rekomendacjami, referencjami, poświadczeniem wykonania,
- 2) wypełnienia tabel w formularzu ofertowym.

IX. Miejsce i termin składania ofert:

- 1. Termin składania ofert upływa **29 sierpnia do godz. 12:00**. Oferty złożone po tym terminie zostaną odrzucone. Liczy się termin wpływu do Zamawiającego.
- 2. Ofertę **należy złożyć** poprzez bazę konkurencyjności.

X. Sposób oceny oferty

- 1. Kryterium wyboru oferty: najniższa cena brutto za całość zamówienia – 100 pkt
Punktacja dla kryterium cena brutto oferty wyliczana będzie według następującego wzoru
 $P1 = (C_{min} / C_o) \times 100$
 C_{min} – najniższa cena brutto
 C_o – cena badanej oferty
- 2. Zamawiający uzna i wybierze jako najkorzystniejszą ofertę z najwyższą liczbą punktów.
- 3. Zamawiający może wezwać Wykonawcę do uzupełnienia brakujących dokumentów lub poprawienia dokumentów zawierających błędy lub dokonania uzupełnienia oferty.
- 4. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom przedstawionym w zaproszeniu do składania ofert i została oceniona jako najkorzystniejsza cenowo.
- 5. Oferta cenowa nie może przekroczyć kwoty 130.000,00 zł zaoferowana cena może być negocjowana w dół.
- 6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość negocjacji ceny z Wykonawcą, który zaoferuje cenę najniższą a która przewyższać będzie możliwości finansowe Zamawiającego.

XI. Osoba do kontaktu i inne informacje Zamawiającego

Marta Karcz, adres e-mail: karcz.marta@um.ostrowiec.pl;
Anna Zybur, adres e-mail: zybur.anna@um.ostrowiec.pl.
Numer telefonu kontaktowego: 41 2672122

Zamawiający informuje, iż w celu uniknięcia konfliktu interesów Zamawiający nie może udzielać zamówienia podmiotom powiązanym z nim osobowo lub kapitałowo. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu

Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy a Wykonawcą, polegające w szczególności na:

- a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
- b) posiadaniu co najmniej 10 % udziałów lub akcji, o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa lub nie został określony przez Operatora Programu,
- c) pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- d) pozostawaniu w takim stosunku prawnym lub faktycznym, który może budzić uzasadnione wątpliwości, co do bezstronności w wyborze wykonawcy, w szczególności pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli. Operator Programu może wyrazić zgodę na udzielenie zamówienia pomimo wystąpienia przesłanek, o których mowa powyżej.

XII. Załączniki

Następujące załączniki stanowią integralną część zaproszenia:

Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy

Załącznik nr 2 – Projektowane postanowienia umowy