



Powiatowy Urząd Pracy w Łodzi

93 - 121 Łódź, ul. Milionowa 91, tel. (42) 251-65-00, fax (42) 251-66-11

90 - 012 Łódź, ul. Kilińskiego 102/102a, tel. (42) 251-65-00, fax (42) 676-80-04

www.pup-lodz.pl, e-mail: lol2@praca.gov.pl

Łódź, dnia 03.03.2020 r.

Zapytanie ofertowe

prowadzone z wyłączeniem przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843) dotyczące usługi w zakresie przeprowadzenia szkolenia dla pracowników **na temat:**

„Obsługa klienta z zaburzeniami psychicznymi”

I. ZAMAWIAJĄCY

Miasto Łódź - Powiatowy Urząd Pracy w Łodzi
ul. Milionowa 91, 93 -121 Łódź
NIP: 728-27-87-574, REGON: 101320436,

II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa w zakresie przeprowadzenia szkolenia dla 36 pracowników (3 grupy po 12 osób) Powiatowego Urzędu Pracy w Łodzi nt.: „**Obsługa klienta z zaburzeniami psychicznymi**”

a) Liczba pracowników do przeszkolenia: **36 pracowników (3 grupy po 12 osób)**

b) Szkolenie **1 - dniowe (każda grupa w odrębnym terminie):** 8 godzin lekcyjnych (1 godz. lekcyjna = 45 minut), w tym dwie przerwy kawowe po 15 minut.

c) Forma szkolenia: wykład, warsztat.

d) Szkolenie powinno być zorganizowane w ścisłym centrum Łodzi (wymagany standard sali szkoleniowej: sala szkoleniowa mieszcząca co najmniej 15 osób, w hotelu o standardzie co najmniej 3-gwiazdkowym lub w profesjonalnym centrum szkoleniowym; sala szkoleniowa wyposażona musi być w sprawny rzutnik, ekran i dostęp do Internetu, sanitariaty muszą znajdować się w pobliżu sali szkoleniowej).

e) Rodzaj szkolenia: zamknięte.

f) Na koszt szkolenia składa się:

- koszt wynajmu sali szkoleniowej;
- koszt przeprowadzenia szkolenia;
- koszt materiałów dydaktycznych;
- nadzór organizatora;
- koszt przygotowania dokumentu potwierdzającego udział w szkoleniu;
- serwis kawowy,
- lunch/obiad.

g) Szkolenie powinno być przeprowadzone przez jednostkę szkoleniową posiadającą doświadczenie w organizowaniu i przeprowadzaniu szkoleń dla jednostek sektora publicznego w tym samym zakresie (posiadanie referencji / lub zaświadczeń od co najmniej pięciu jednostek sektora publicznego za zorganizowane i przeprowadzone szkolenia w tym samym zakresie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert);

h) Szkolenie powinno być przeprowadzone przez Wykładowcę, posiadającego doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o tej samej tematyce dla pracowników jednostek sektora publicznego (posiadanie referencji / zaświadczeń od co najmniej trzech jednostek sektora publicznego o przeprowadzeniu szkolenia z tej samej tematyki w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert);

i) Cel szkolenia: nabycie wiedzy z zakresu zaburzeń psychicznych; nabycie umiejętności efektywnej i skutecznej obsługi klientów z zaburzeniami psychicznymi – radzenie sobie z zachowaniem trudnych klientów, asertywne zachowania i komunikowanie się, techniki obsługi klienta z zaburzeniami psychicznymi;

j) Program szkolenia powinien zawierać następujące zagadnienia:

- ✓ **rodzaje, przyczyny i objawy zaburzeń psychicznych;**
- ✓ **funkcjonowanie osób z zaburzeniami psychicznymi na rynku pracy;**
- ✓ **komunikacja z osobami z zaburzeniami psychicznymi:**
 - rozpoznawanie potrzeb klienta z zaburzeniami psychicznymi,
 - narzędzie skutecznej komunikacji (kontakt bezpośredni, telefoniczny, mailowy),
 - techniki komunikacji (werbalne i niewerbalne),
 - umiejętność reagowania w sytuacjach konfliktowych;
- ✓ **predyspozycje pracowników obsługujących klienta z zaburzeniami psychicznymi,**
- ✓ **warsztaty.**

III. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Termin realizacji zamówienia – kwiecień 2020 r. (środa, czwartek lub piątek)

Na potwierdzenie powyższego warunku **Wykonawca** zobowiązany jest załączyć:

- wykaz usług wykonanych przez **Wykładowcę** dla jednostek sektora publicznego w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert - wg **Załącznika nr 3 do zapytania ofertowego**.
- **potwierdzone za zgodność z oryginałem** referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, od co najmniej trzech jednostek sektora publicznego w tym samym zakresie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert (**każda przeszkolona grupa liczona jest jako 1 szkolenie**).

VIII. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY WRAZ Z PODANIEM ZNACZENIA TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT.

1. Cena – waga 80 %

obliczenie liczby punktów zostanie dokonane na podstawie poniższego wzoru:

$$C = \frac{C_1}{C_2} \times 80$$

gdzie: C = ilość punktów
C₁ = najniższa cena
C₂ = cena badanej oferty

2. Doświadczenie wykładowcy w prowadzeniu szkoleń dla jednostek sektora publicznego w tym samym zakresie – waga 20%

obliczanie liczby punktów zostanie dokonane na podstawie poniższego wzoru:

$$B = \frac{B1}{B2} \times 20$$

gdzie: B = ilość punktów

B1 = ilość szkoleń przeprowadzonych przez wykładowcę dla jednostek sektora publicznego w tym samym zakresie w badanej ofercie (**każda przeszkolona grupa liczona jest jako 1 szkolenie**);

B2 = największa ilość szkoleń przeprowadzonych przez wykładowcę dla jednostek sektora publicznego w tym samym zakresie spośród złożonych ofert (**każda przeszkolona grupa liczona jest jako 1 szkolenie**).

W kryterium „doświadczenie wykładowcy w prowadzeniu szkoleń dla jednostek sektora publicznego w tym samym zakresie” decyduje liczba szkoleń przeprowadzonych przez wykładowcę z zakresu przedmiotu zamówienia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert.

- Zamawiający nie uzna usługi :
 - która nie dotyczy szkolenia z zakresu przedmiotu zamówienia,
 - wykazanej w wykazie, do której Wykonawca nie załączył dowodu potwierdzającego jej należyte wykonanie,
 - jeżeli istnieją rozbieżności pomiędzy przedstawioną w wykazie usługą a załączonym dowodem potwierdzającym jej należyte wykonanie,
 - wykonanej przez inne podmioty.
- oceny ofert będzie dokonywał zespół oceniający. W pierwszej kolejności ocenie będzie podlegało spełnienie warunków formalnych.
- zamawiający przyzna realizację zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą z punktu widzenia kryteriów podanych w niniejszym zapytaniu ofertowym oraz spełnia wymagania określone w ww. zapytaniu.

IX. Zamawiający zastrzega możliwość unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia bez podania przyczyny.

X. DODATKOWE INFORMACJE

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”, informuje, że:

- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Powiatowy Urząd Pracy z siedzibą w Łodzi przy ul. Milionowej 91, kod pocztowy 93-121, nr telefonu: (42) 251-65-00.