

Warszawa: Organizacja i przeprowadzenie 16 szkoleń o charakterze zamkniętym dla 240 pracowników punktów obsługi interesantów w sądach z zakresu obsługi interesantów oraz asertywnej komunikacji wobec interesantów (tj. osób kierujących się do jednostek sądownictwa powszechnego). Projekt Ułatwienie dostępu do wymiaru sprawiedliwości Priorytet V Dobre rządzenie Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, zadanie 4 Rozwój sieci punktów obsługi interesantów.

OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU - usługi

Zamieszczanie ogłoszenia: obowiązkowe.

Ogłoszenie dotyczy: zamówienia publicznego.

SEKCJA I: ZAMAWIAJĄCY

I. 1) NAZWA I ADRES: Ministerstwo Sprawiedliwości, Al. Ujazdowskie 11, 00-950 Warszawa, woj. mazowieckie, tel. 022 521 27 73, 5212888, 5212214, faks 022 6289785, 5212697.

Adres strony internetowej zamawiającego: www.ms.gov.pl

I. 2) RODZAJ ZAMAWIAJĄCEGO: Administracja rządowa centralna.

SEKCJA II: PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

II.1) OKREŚLENIE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

II.1.1) Nazwa nadana zamówieniu przez zamawiającego: Organizacja i przeprowadzenie 16 szkoleń o charakterze zamkniętym dla 240 pracowników punktów obsługi interesantów w sądach z zakresu obsługi interesantów oraz asertywnej komunikacji wobec interesantów (tj. osób kierujących się do jednostek sądownictwa powszechnego). Projekt Ułatwienie dostępu do wymiaru sprawiedliwości Priorytet V Dobre rządzenie Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, zadanie 4 Rozwój sieci punktów obsługi interesantów..

II.1.2) Rodzaj zamówienia: usługi.

II.1.3) Określenie przedmiotu oraz wielkości lub zakresu zamówienia: Wykonanie 16 szkoleń obejmuje zagadnienia dot. zakresu obsługi klienta: Moduł I Wprowadzenie do metody pracy w punktach obsługi interesanta: - 8 jednodniowych zajęć - w formie seminarium (1 dzień szkoleniowy to 6 godzin dydaktycznych; 1

godzina dydaktyczna to 45 minut) - zajęcia prowadzone są dla dwóch grup 15 osobowych jednocześnie, czyli po 1 dniu zajęć dla każdej z 8 grup 30-osobowych. - Zakres tematyczny: znaczenie profesjonalnej obsługi dla funkcjonowania sądu, obsługa interesanta a kształtowanie wizerunku sądu, zasady skutecznej komunikacji, podstawowe zachowania interesantów, profesjonalna obsługa interesanta, specyfika interesanta wymiaru sprawiedliwości. Moduł II - Warsztaty specjalistyczne dla pracowników punktów obsługi interesantów - 16 warsztatów trzydniowych, po 1 warsztacie dla każdej z szesnastu grup 15-osobowych, (1 dzień szkoleniowy to 8 godzin dydaktycznych; 1 godzina dydaktyczna to 45 minut) - zakres tematyczny: podstawowe zachowania interesantów, sposoby klasyfikacji interesantów, sposoby na rozpoznawanie oczekiwań interesanta, rozpoznanie zakresu i sposobu udzielania informacji różnym kategoriom interesantów (wg ich wykształcenia czy środowiska w którym żyją), określenie potrzeb interesanta na podstawie rozmowy, efektywne rozmowy z interesantami, którzy nie wiedzą czego chcą bądź mają trudności z wyrażeniem potrzeb, techniki obłaskawiania interesantów, sposoby argumentacji wykorzystywane w rozmowie z interesantem, jak respektować prawa interesanta i jednocześnie chronić informacje prawnie chronione, kim jest tzw. trudny interesant - jak można mu pomóc i tym samym odciążyć się od nadmiernego angażowania z nim w rozmowę, postępowanie z interesantem trudnym- asertywność, skargi i prośby - jak postępować z niezadowolonymi interesantami, poziomy zadowolenia interesantów, skuteczna komunikacja, emocje rozmówcy i ich wpływ na wypowiedzi, ważne elementy wypowiedzi, sposób budowy dobrego kontaktu z interesantem za pomocą umiejętnie zastosowanych zwrotów językowych, rozmowy telefoniczne - wpływ na kształtowanie wizerunku sądu, prowadzenie służbowych rozmów telefonicznych, sposób pracy w punktach obsługi interesantów, wykorzystanie nowoczesnych technik ułatwiających załatwienie spraw, efektywne zarządzanie czasem, sposoby radzenia sobie ze stresem oraz z monotonią związaną z pracą, gry symulacyjne. Moduł III - Podsumowanie przeprowadzonych szkoleń. - 8 jednodniowych szkoleń - w formie seminarium, (1 dzień szkoleniowy to 6 godzin dydaktycznych; 1 godzina dydaktyczna to 45 minut) - zajęcia prowadzone są dla dwóch grup 15 osobowych jednocześnie, czyli po 1 dniu zajęć dla każdej z 8 grup 30-osobowych. - zakres tematyczny: pracownik punktu obsługi interesantów jako pierwszy kontakt obywatela z sądem - wpływ na wizerunek sądu; pytania i odpowiedzi dotyczące zagadnień zaprezentowanych podczas zajęć warsztatowych; planowanie wdrażania nowych rozwiązań organizacyjnych w pracy punktów obsługi interesantów; zebranie wniosków ze szkolenia..

II.1.4) Czy przewiduje się udzielenie zamówień uzupełniających: nie.

II.1.5) Wspólny Słownik Zamówień (CPV): 80.21.10.00-9, 55.10.00.00-1, 60.14.00.00-1, 79.52.10.00-2, 30.19.95.00-5, 30.23.42.00-0.

II.1.6) Czy dopuszcza się złożenie oferty częściowej: nie.

II.1.7) Czy dopuszcza się złożenie oferty wariantowej: nie.

II.2) CZAS TRWANIA ZAMÓWIENIA LUB TERMIN WYKONANIA: Okres w miesiącach: 4.

SEKCJA III: INFORMACJE O CHARAKTERZE PRAWNYM, EKONOMICZNYM, FINANSOWYM I TECHNICZNYM

III.1) WADIUM

Informacja na temat wadium: 1. Zamawiający żąda od wykonawców wniesienia wadium. 2. Oferta musi być zabezpieczona wadium w wysokości: 7.000,00 zł (słownie: siedem tysięcy złotych). 3. Wadium należy wnieść przed upływem terminu składania ofert. 4. Wadium może być wnoszone w jednej lub kilku następujących formach: 4.1. pieniądzu, 4.2. poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym, 4.3. gwarancjach bankowych, 4.4. gwarancjach ubezpieczeniowych, 4.5. poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rowoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2007 r. Nr 42, poz. 275). 4.6. Wadium wnoszone w pieniądzu należy wpłacać przelewem na następujący rachunek bankowy Zamawiającego (konto Ministerstwa Sprawiedliwości): Kredyt Bank SA IV O/Warszawa Nr 70 1500 1777 1217 7004 1919 0000 z zalecanym dopiskiem: wadium dot. BDG-II-3820-10/10 5. Zgodnie z umową rachunku bankowego środki pieniężne - wadia zgromadzone-przechowywane na rachunku Ministerstwa Sprawiedliwości są nieoprocentowane. 6. Gwarancje lub poręczenia muszą być złożone w siedzibie Ministerstwa Sprawiedliwości, w tym np. w kasie lub w sekretariacie Biura Dyrektora Generalnego pok. nr 407. Zamawiający zaleca składanie gwarancji lub poręczeń w formie oryginału. Zamawiający wymaga złożenia oryginału gwarancji lub oryginału poręczenia w zakresie wniesienia wadium tylko w przypadku, gdy do skuteczności obowiązywania - zatrzymania przez zamawiającego wadium jest niezbędna forma oryginału. W innym przypadku wystarczającym jest kopia dokumentu poświadczona (potwierdzona) za zgodność z oryginałem przez osobę/osoby uprawnioną/uprawnione do reprezentowania wykonawcy. 7. Zamawiający zatrzymuje wadium wykonawcy, w przypadkach przewidzianych w art. 46 ust. 4a oraz art. 46 ust. 5 ustawy (odpowiednio). 8. Wadium wniesione w formie gwarancji lub poręczeń musi zawierać w swojej treści zobowiązanie Gwaranta lub Poręczyciela do wypłaty sumy wadium na żądanie (wystąpienie, wnioski) zamawiającego w przypadkach określonych w art. 46 ust. 4a i art. 46 ust. 5 ustawy poprzez określenie przypadków zatrzymania wadium lub poprzez wskazanie co najmniej przepisów, tj. art. 46 ust. 4a oraz art. 46 ust. 5 ustawy, lub poprzez wskazanie co najmniej ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 223, poz. 1655 ze zm.). 9. W przypadku wadium wniesionego w formie gwarancji lub poręczeń i sporządzonego w języku obcym, zamawiający żąda, by do oferty lub w miejsce wskazane w pkt 6 niniejszego rozdziału, zostało złożone jego tłumaczenie na język polski, poświadczone przez osobę/osoby uprawnioną/uprawnione do reprezentowania Wykonawcy (oryginał tłumaczenia lub jego kopia poświadczona za zgodność z oryginałem przez osobę/osoby uprawnioną/uprawnione do reprezentowania wykonawcy). 10. Zaleca się, aby wykonawca podał w ofercie formę w jakiej wniesione zostało wadium oraz datę wniesienia wadium lub złożył wraz z ofertą dowód wniesienia wadium, np. w formie kopii wniesionej gwarancji, poręczenia lub polecenia przelewu (podanie tych informacji jest pożądane, ale nie jest to warunek konieczny). 11. Wykonawca, który nie wniesie wymaganego wadium, zostanie zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy wykluczony z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, a jego oferta, zgodnie z art. 89 ust.

1 pkt 5 ustawy, zostanie odrzucona..

III.2) ZALICZKI

Czy przewiduje się udzielenie zaliczek na poczet wykonania zamówienia: nie

III.3) WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW

III.3.1) Uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie. Zamawiający oceni, czy wykonawca spełnia warunek na podstawie złożonego wraz z ofertą oświadczenia. Ocena spełniania tego warunku zostanie dokonana na zasadzie wykonawca spełnia warunek albo wykonawca nie spełnia warunku.

III.3.2) Wiedza i doświadczenie

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie. Zamawiający oceni, czy wykonawca spełnia warunek na podstawie złożonego wraz z ofertą oświadczenia. Ocena spełniania tego warunku zostanie dokonana na zasadzie wykonawca spełnia warunek albo wykonawca nie spełnia warunku.

III.3.3) Potencjał techniczny

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie. Zamawiający oceni, czy wykonawca spełnia warunek na podstawie złożonego wraz z ofertą oświadczenia. Ocena spełniania tego warunku zostanie dokonana na zasadzie wykonawca spełnia warunek albo wykonawca nie spełnia warunku.

III.3.4) Osoby zdolne do wykonania zamówienia

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Zamawiający uzna za spełniony warunek dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia w przypadku gdy wykonawca wykaże, że dysponuje co najmniej trzema różnymi osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, w tym: 1. Co najmniej jedną osobą, która będzie wykonywać przedmiot zamówienia jako wykładowca, która: 1.1. posiada co najmniej wykształcenie wyższe magisterskie w zakresie psychologii, socjologii lub pedagogiki lub równoważne ustalane na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz. U. Nr 164, poz. 1365 z późn. zm.); 1.2. posiada doświadczenie zawodowe w zakresie przeprowadzenia szkoleń w ilości co najmniej 40 godzin dydaktycznych (przez jedną godzinę dydaktyczną zamawiający rozumie 45 minut) z zakresu kontaktów interpersonalnych z interesantem/obsługi klienta, przeprowadzonych w okresie ostatnich trzech lat przed dniem wszczęcia

postępowania o udzielenie zamówienia; 2. Co najmniej jedną osobą, która będzie wykonywać przedmiot zamówienia jako wykładowca, która: 2.1. posiada co najmniej wykształcenie wyższe magisterskie 4w zakresie psychologii, socjologii lub pedagogiki lub równoważne ustalane na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz. U. Nr 164, poz. 1365 z późn. zm.); 2.2. posiada doświadczenie zawodowe w zakresie przeprowadzenia szkoleń w ilości co najmniej 25 godzin dydaktycznych (przez jedną godzinę dydaktyczną zamawiający rozumie 45 minut) z zakresu kontaktów interpersonalnych z interesantem/obsługi klienta, przeprowadzonych w okresie ostatnich trzech lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia; 3. Co najmniej jedną osobą, która będzie wykonywać przedmiot zamówienia jako wykładowca, która: 3.1. posiada co najmniej wykształcenie wyższe magisterskie w zakresie psychologii, socjologii lub pedagogiki lub równoważne ustalane na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz. U. Nr 164, poz. 1365 z późn. zm.); 3.2. posiada doświadczenie zawodowe w zakresie przeprowadzenia szkoleń w ilości co najmniej 25 godzin dydaktycznych (przez jedną godzinę dydaktyczną zamawiający rozumie 45 minut) z zakresu kontaktów interpersonalnych z interesantem/obsługi klienta, przeprowadzonych w okresie ostatnich trzech lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia; 3.3. jest autorem lub współautorem co najmniej 2 (dwóch): 3.3.1. publikacji naukowych źródłowych, przeglądowych, bądź polemicznych w formie książkowej lub w formie artykułu w czasopiśmie naukowym, lub 3.3.2. materiałów szkoleniowych, dotyczących zagadnień z zakresu kontaktów interpersonalnych/obsługi klienta. Zamawiający oceni, czy wykonawca spełnia warunek na podstawie złożonego wraz z ofertą wykazu osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia. Ocena spełniania tego warunku zostanie dokonana na zasadzie wykonawca spełnia warunek albo wykonawca nie spełnia warunku.

III.3.5) Sytuacja ekonomiczna i finansowa

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie. Zamawiający oceni, czy wykonawca spełnia warunek na podstawie złożonego wraz z ofertą oświadczenia. Ocena spełniania tego warunku zostanie dokonana na zasadzie wykonawca spełnia warunek albo wykonawca nie spełnia warunku.

III.4) INFORMACJA O OŚWIADCZENIACH LUB DOKUMENTACH, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ NIEPODLEGANIA WYKLUCZENIU NA PODSTAWIE ART. 24 UST. 1 USTAWY

III.4.1) W zakresie wykazania spełniania przez wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, oprócz oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu, należy przedłożyć:

- wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, kontrolę jakości lub kierowanie robotami budowlanymi,

wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych dla wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami

III.4.2) W zakresie potwierdzenia niepodlegania wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy, należy przedłożyć:

- oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia
- aktualny odpis z właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert, a w stosunku do osób fizycznych oświadczenie w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy

III.4.3) Dokumenty podmiotów zagranicznych

Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przedkłada:

III.4.3.1) dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzający, że:

- nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości - wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert

III.7) Czy ogranicza się możliwość ubiegania się o zamówienie publiczne tylko dla wykonawców, u których ponad 50 % pracowników stanowią osoby niepełnosprawne: nie

SEKCJA IV: PROCEDURA

IV.1) TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

IV.1.1) Tryb udzielenia zamówienia: przetarg nieograniczony.

IV.2) KRYTERIA OCENY OFERT

IV.2.1) Kryteria oceny ofert: najniższa cena.

IV.2.2) Czy przeprowadzona będzie aukcja elektroniczna: nie.

IV.3) ZMIANA UMOWY

Czy przewiduje się istotne zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy: tak

Dopuszczalne zmiany postanowień umowy oraz określenie warunków zmian

Zamawiający dopuszcza zmiany treści Umowy w zakresie zmian terminów realizacji harmonogramu szkolenia, o

którym mowa w § 3 ust. 1 Umowy oraz terminu wykonania Umowy, określonego w § 9 ust. 1 Umowy wyłącznie: a) z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, potwierdzonych pisemną informacją przekazaną Wykonawcy - wówczas zarówno termin realizacji, jak i termin wykonania Umowy, określony w § 9 ust. 1 Umowy ulegnie odpowiedniemu przesunięciu; b) z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, na podstawie pisemnej zgody Zamawiającego - wyłącznie w zakresie zmiany terminów realizacji harmonogramu szkolenia, określonego w § 3 ust. 1 Umowy (termin wykonania Umowy określony w § 9 ust. 1 Umowy nie ulega przesunięciu).

IV.4) INFORMACJE ADMINISTRACYJNE

IV.4.1) Adres strony internetowej, na której jest dostępna specyfikacja istotnych warunków

zamówienia: www.ms.gov.pl

Specyfikację istotnych warunków zamówienia można uzyskać pod adresem: Ministerstwo Sprawiedliwości, Al. Ujazdowskie 11, 00-950 Warszawa.

IV.4.4) Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu lub ofert: 01.06.2010

godzina 12:00, miejsce: Ministerstwo Sprawiedliwości, Al. Ujazdowskie 11, 00-950 Warszawa, Biuro Podawcze.

IV.4.5) Termin związania ofertą: okres w dniach: 30 (od ostatecznego terminu składania ofert).

IV.4.16) Informacje dodatkowe, w tym dotyczące finansowania projektu/programu ze środków Unii

Europejskiej: Szkolenie jest realizowane w ramach projektu pt. Ułatwianie dostępu do wymiaru sprawiedliwości, dofinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Priorytetu V Dobre rządzenie Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 - 2013..

IV.4.17) Czy przewiduje się unieważnienie postępowania o udzielenie zamówienia, w przypadku nieprzyznania środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej oraz niepodlegających zwrotowi środków z pomocy udzielonej przez państwa członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA), które miały być przeznaczone na sfinansowanie całości lub części zamówienia: tak