



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Warszawa, dnia 31 maja 2010 r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA
MINISTERSTWO SPRAWIEDLIWOŚCI

Al. Ujazdowskie 11
00-950 WARSZAWA Skr. Pocz. 33
Centrala tel. 521-28-88

BDG-II-3820-10/10

DO WYKONAWCÓW

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na Organizację 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”.

Znak sprawy postępowania nadany przez Zamawiającego: **BDG-II-3820-10/10**.

Ministerstwo Sprawiedliwości, jako zamawiający w przedmiotowym postępowaniu, działając zgodnie z art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r., Nr 223, poz. 1655 z późn. zm) – zwanej dalej „ustawą”, w związku z art. 38 ust. 1 ustawy, przekazuje treść zapytań wraz z wyjaśnieniami.

Pytanie nr 1:

Ilu trenerów ma przypadać na jedną grupę szkoleniową?

Odpowiedź:

Zgodnie z § 7 ust. 4 załącznika nr 5 (Wzór umowy) do specyfikacji istotnych warunków zamówienia – zwanej dalej „SIWZ”, w dniach, w których przewidziano warsztaty, zajęcia prowadzone będą przez co najmniej dwóch wykładowców. Oznacza to, że co najmniej dwóch wykładowców ma prowadzić zajęcia warsztatowe dla jednej grupy 15 osobowej w każdym dniu tych zajęć. Wymóg ten nie dotyczy pozostałych dni szkolenia dla tej grupy, w których prowadzone będą zajęcia w formie seminarium.

Pytanie nr 2:

Czy program szkoleń/warsztatów powinien obejmować naukę wykorzystania oprogramowania w punktach obsługi interesantów? Jeśli nie, to co Zamawiający ma na myśli? Jeśli tak, to o jakie oprogramowanie chodzi?



Odpowiedź:

Program warsztatów nie obejmuje nauki oprogramowania jakie będzie wykorzystywane w punktach obsługi interesanta. W pkt V ppkt 2 opisu przedmiotu zamówienia – zwanego dalej „OPZ”, wskazano, że zajęcia w formie warsztatów będą obejmowały zastosowanie technik informatycznych (aplikacji komputerowych). Chodzi tu o nabycie umiejętności sporządzania informacji użytecznych dla klienta – pisemnych odpowiedzi redagowanych przy użyciu komputera lub wysyłanych pocztą elektroniczną. Szkolenie (warsztaty) ma na celu wyrobienie w pracownikach sądów umiejętności zastosowania technik komunikacji z klientem, o których mowa w pkt. VII moduł II OPZ (m.in. sposób argumentacji, skuteczna komunikacja, "oblaskawianie interesanta") przy redagowaniu tych odpowiedzi.

Pytanie nr 3:

Czy 1 cykl szkoleniowy (5 dni szkoleniowych) odbywać się będzie w przeciągu jednego tygodnia czy też będzie podzielony na kilka części?

Odpowiedź:

Zgodnie z § 2 ust. 2 załącznika Nr 5 do SIWZ (wzór umowy) każda z grup odbędzie pięciodniowe szkolenie, które prowadzone będzie w dniach roboczych. Oznacza to, że cykl szkoleniowy nie będzie dzielony na części.

Pytanie nr 4:

Dotyczy warunków przetargu.

W załączniku nr 1, w części: Wymagania wobec wykładowców zawarta jest informacja, że wykonawca musi wykazać, iż przynajmniej jeden z wykładowców legitymuje się: autorstwem min. 2 publikacji w formie książkowej lub w czasopiśmie naukowych, lub autorstwem materiałów szkoleniowych dotyczących zagadnień z zakresu kontaktów interpersonalnych i obsługi klienta.

(...)

W jaki sposób należy wykazać autorstwo tych materiałów? Czy wystarczające będzie oświadczenie wykładowców, że są autorami wszystkich materiałów szkoleń, jakie przeprowadzili?

Odpowiedź:

Zgodnie z rozdziałem VIII pkt 2.2.1.3.3. SIWZ wykonawca powinien wykazać, że dysponuje co najmniej jednym wykładowcą, który jest autorem lub współautorem co najmniej 2 (dwóch) publikacji naukowych źródłowych, przeglądowych, bądź polemicznych w formie książkowej lub w formie artykułu w czasopiśmie naukowym dotyczących zagadnień z zakresu kontaktów interpersonalnych/obsługi klienta,

lub który jest autorem lub współautorem co najmniej 2 (dwóch) materiałów szkoleniowych dotyczących zagadnień z zakresu kontaktów interpersonalnych/obsługi klienta.

Sposób w jaki należy potwierdzić spełnienie tego warunku został opisany w rozdziale IX pkt 1.2, gdzie między innymi mowa jest o zamieszczeniu w wykazie osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia tytułów publikacji/materiałów szkoleniowych, dat ich publikacji, informacji o autorstwie lub współautorstwie.



Pytanie nr 5:

Dotyczy zakresu merytorycznego szkoleń.

Jednym z kluczowych elementów zapewnienia jakości obsługi interesantów jest posiadanie standardu minimum lub procedur obsługi obowiązujących każdego pracownika.

Czy Ministerstwo Sprawiedliwości ma ustalone procedury obsługi interesantów i których elementów procesu one dotyczą? Czy na etapie tworzenia szczegółowych harmonogramów szkoleń mogą być one udostępnione wykonawcy?

Odpowiedź:

Ministerstwo Sprawiedliwości nie posiada jednolitych dla wszystkich sądów procedur obsługi interesantów. Zadania punktów obsługi interesantów zostały określone w § 544a ust. 2 zarządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 12 grudnia 2003 r. w sprawie organizacji i zakresu działania sekretariatów sądowych oraz innych działów administracji sądowej (Dz. Urz. Min. Sprawiedl. Nr 5, poz. 22 z późn. zm.).

W związku powyższym, zamawiający przedłuża termin składania ofert. Zmianie ulegają:

1. Termin i godzina składania ofert z 1 czerwca 2010 r. godz. 12⁰⁰ na 7 czerwca 2010 r. godz. 12⁰⁰.
2. Termin i godzina otwarcia ofert z 1 czerwca 2010 r. godz. 12³⁰ na 7 czerwca 2010 r. na 12³⁰.
3. Rozpoczęcie biegu terminu związania ofertą, tj. 30 dni – liczone od nowego terminu składania ofert.
4. Termin wniesienia i obowiązywania wadium (odpowiednio).
5. Oznaczenie na opakowaniu oferty, opisane w rozdziale XV - „Opis sposobu przygotowania oferty”, pkt 21.3. SIWZ (odpowiednio).

Powyższe wyjaśnienia są wiążące dla wszystkich wykonawców.

Z upoważnienia
Dyrektora Generalnego
Ministerstwa Sprawiedliwości



Piotr Malinowski