



BDG-II-3820-10/10

Załącznik nr 1 do umowy nr z dnia

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. 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).

II. Cele realizacji zamówienia:

Problemy wymiaru sprawiedliwości zostały zidentyfikowane w dokumencie „Plan Strategiczny Ministerstwa Sprawiedliwości na lata 2007–2010”, w wyniku przeprowadzonych szczegółowych badań i analiz społecznych uwzględniających oczekiwania społeczne. Między innymi jednym z problemów jest utrudniony dostęp społeczeństwa do wymiaru sprawiedliwości, a także brak rozwiązań systemowych w zakresie obsługi interesantów. Przyczynami tego problemu są: brak punktów obsługi interesantów w sądach oraz nieprzygotowanie pracowników wymiaru sprawiedliwości do współpracy z interesantem w zmieniającej się sytuacji społeczno – gospodarczej. Skutkiem tego problemu jest nieumiejętne korzystanie przez poszczególne grupy społeczne z obecnych rozwiązań prawnych, niski procent zgłaszających się osób pokrzywdzonych w celu dochodzenia swoich praw. To wszystko skutkuje między innymi nadmiernym obciążeniem komórek organizacyjnych sądów zwłaszcza sekretariatów z uwagi na dużą ilość zgłaszających się interesantów w sprawach nie zawsze zgodnych z właściwością wydziałów, co tworzy negatywny wizerunek wymiaru sprawiedliwości.

Celem ogólnym projektu, do którego osiągnięcia mają przyczynić się przedmiotowe szkolenia, jest ułatwienie dostępu społeczeństwa do wymiaru sprawiedliwości poprzez modernizację sposobu świadczenia usług interesantom sądów i skuteczną politykę informacyjno-edukacyjną. Aby osiągnąć ww. cel, będą realizowane m.in. takie cele szczegółowe jak:

- usprawnienie i podnoszenie jakości obsługi interesantów w sądach;
- ułatwienie dostępu do informacji o prawie.

Projekt przyczynia się do osiągnięcia celu działania 5.3 Priorytetu V Programu Operacyjnego „Kapitał Ludzki 2007 – 2013”: „...poprawa jakości usług świadczonych przez wymiar sprawiedliwości” poprzez rozwój sieci punktów obsługi interesantów w sądach, promowanie i upowszechnianie informacji na temat alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów. Ponadto projekt został uwzględniony w Planie Działania na lata 2007 – 2008 dla Priorytetu V PO KL i realizuje określony w nim zakres wsparcia „wdrażanie usprawnień mających na celu ułatwienie dostępu do wymiaru sprawiedliwości...”. Projekt realizując w/w cele, przyczynia się pośrednio także do realizacji celów wyznaczonych przez Strategię Lizbońską.

Celem realizacji Zadania jest zapewnienie obywatelom dostępu do prawa i do informacji o prawie poprzez przeszkolenie pracowników punktów obsługi interesantów, które wpłynąć może na sprawniejsze funkcjonowanie tych punktów.

Zrealizowanie 16 szkoleń w sądach na terenie całego kraju.

Potwierdzenie osiągnięcia tego rezultatu nastąpi na podstawie dokumentacji wskazanej w § 9 ust. 3 umowy.

Zwiększenie znajomości zasad funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości w Polsce.

Potwierdzenie osiągnięcia tego rezultatu nastąpi na podstawie ankiet ewaluacyjnych.

III. Termin wykonania zamówienia:

4 miesiące od dnia podpisania umowy. Termin przeprowadzenia poszczególnych szkoleń zostanie określony przez Wykonawcę w harmonogramie podlegającym zatwierdzeniu przez Zamawiającego.

IV. Kod i nazwa według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):

- 80.21.10.00-9 – usługi szkolenia personelu
- 55.10.00.00-1 – usługi hotelarskie



- 60.14.00.00-1 – nieregularny transport osób
- 79.52.10.00-2 – usługi fotokopiowania
- 30.19.95.00-5 – segregatory, pudełka na listy, pudełka do przechowywania i podobne wyroby
- 30.23.42.00-0 – dyski optyczne

V. Liczebność grup:

Szkolenia dla urzędników sądowych sądów rejonowych i sądów okręgowych (90 punktów obsługi interesantów)

(16 szkoleń) – zespół 240 osób podzielonych na grupy szkoleniowe 15 osobowe. W miarę możliwości skład każdej z grup będzie dobrany w taki sposób, aby nie znaleźli się w niej urzędnicy z tego samego sądu.

Uczestnicy – wybrani z kadry administracyjnej sądów okręgowych i sądów rejonowych według zapotrzebowań zgłoszonych przez prezesów sądów, w których tworzone są punkty obsługi interesantów. Szczegółowe oznaczenie sądów w tabeli – załączniku nr 1.

1. Zajęcia w formie seminarium dotyczące wprowadzenia do zajęć warsztatowych i podsumowania przeprowadzonych szkoleń; ilość zajęć – 16, zajęcia jednodniowe dla grup 30 – osobowych składających się z dwóch połączonych 15 osobowych grup (czyli po trzy seminaRIA dla każdej z 30 – osobowych grup).
2. Zajęcia w formie warsztatów obejmujące zastosowanie technik informatycznych (aplikacji komputerowych) – sporządzanie informacji użytecznych dla klienta, specyfika obsługi szczególnie wymagającego klienta. W zajęciach przykłady praktyczne i wymiana doświadczeń. Ilość zajęć – 16, zajęcia trzydniowe dla grup 15 – osobowych (czyli jeden warsztat dla każdej z 15 – osobowych grup).

Szczegółowy wykaz i opis szkoleń w załączniku – tabela – załącznik nr 2.

VI. Organizacja szkolenia:

Zajęcia odbywają się w godzinach między 8³⁰, a 18³⁰.

Podczas szkoleń warunki zgodne z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy (wymóg dotyczy w szczególności wykorzystywanego sprzętu komputerowego, jak też pozostałego sprzętu).

Program: zagadnienia dot. zakresu obsługi klienta poszerzone o umiejętności przekazania informacji o stosowanym prawie i instytucjach ochrony prawa oraz doskonalenie umiejętności rozwiązywania ewentualnych konfliktów z interesantem i poznanie praktycznych narzędzi interwencji w sytuacji mogącej prowadzić do konfliktu.

Wykładowcy: Wykonawca, do realizacji niniejszego zamówienia, zobowiązany jest zaangażować co najmniej 3 Wykładowców (wskazanych w ofercie) mających odpowiednią do przedmiotu zamówienia wiedzę i doświadczenie, tzn. osoby, które poprowadzą szkolenia zgodnie z przewidzianą tematyką szkolenia, a także - jeżeli zaangażowani Wykładowcy nie będą posługiwali się biegle językiem polskim – Wykonawca zapewni tłumaczenie symultaniczne.

Wskazani Wykładowcy nie są traktowani przez Zamawiającego jako podwykonawcy.

Wymagania wobec wykładowców:

Potencjał kadrowy:

Wykonawca musi wykazać, że dysponuje minimum 3 wykładowcami, którzy posiadają następujące kwalifikacje i doświadczenie:

- minimum jednym wykładowcą, zwanym „wykładowca I”, posiadającym następujące kwalifikacje i doświadczenie,
 - co najmniej wykształcenie wyższe magisterskie w zakresie psychologii lub socjologii lub pedagogiki, a w przypadku ukończenia uczelni zagranicznej wykształcenie 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.) określających zasady uznawania dyplomów ukończenia studiów uzyskanych za granicą (art. 192 ust. 2-4 ustawy);
 - przeprowadzenie co najmniej 40 godzin dydaktycznych szkoleń (1 godzina dydaktyczna to 45 minut) z zakresu kontaktów interpersonalnych z interesantem / obsługi klienta w okresie ostatnich trzech lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia.



- minimum jednym wykładowcą, zwanym „wykładowca II”, posiadającym następujące kwalifikacje i doświadczenie:
 - co najmniej wykształcenie wyższe magisterskie w zakresie psychologii lub socjologii lub pedagogiki, a w przypadku ukończenia uczelni zagranicznej wykształcenie 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.) określających zasady uznawania dyplomów ukończenia studiów uzyskanych za granicą (art. 192 ust. 2-4 ustawy);
 - przeprowadzenie co najmniej 25 godzin dydaktycznych szkoleń (1 godzina dydaktyczna to 45 minut) z zakresu kontaktów interpersonalnych z interesantem / obsługi klienta w okresie ostatnich trzech lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia.
 - minimum jednym wykładowcą, zwanym „wykładowca III”, posiadającym następujące kwalifikacje i doświadczenie:
 - co najmniej wykształcenie wyższe magisterskie w zakresie psychologii lub socjologii lub pedagogiki, a w przypadku ukończenia uczelni zagranicznej wykształcenie 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.) określających zasady uznawania dyplomów ukończenia studiów uzyskanych za granicą (art. 192 ust. 2-4 ustawy);
 - przeprowadzenie co najmniej 25 godzin dydaktycznych szkoleń (1 godzina dydaktyczna to 45 minut) z zakresu kontaktów interpersonalnych z interesantem / obsługi klienta w okresie ostatnich trzech lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia;
 - autorstwo lub współautorstwo co najmniej 2:
 - publikacji naukowych źródłowych, przeglądowych, bądź polemicznych w formie książkowej lub w formie artykułu w czasopiśmie naukowym
 - lub materiałów szkoleniowych dotyczących zagadnień z zakresu kontaktów interpersonalnych / obsługi klienta.
- * Przez zwrot „równoważne” dotyczący wykształcenia należy rozumieć pojęcie „równorzędne” stosowane w ustawie z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz. U. Nr 164, poz. 1365 z późn. zm.)

Materiały szkoleniowe: Wykonawca opracuje autorskie materiały szkoleniowe obejmujące każde z zagadnień wchodzących w zakres tematyki szkolenia. Materiały szkoleniowe podlegają akceptacji Beneficjenta w terminie 7 dni od dnia ich doręczenia. Brak akceptacji materiałów szkoleniowych uniemożliwia przeprowadzenie szkolenia. Wykonawca przedstawi, do zatwierdzenia, materiały szkoleniowe w terminie nie później niż na 30 dni przed rozpoczęciem poszczególnych szkoleń.

VII. Przedmiot zamówienia:

Zamówienie dotyczy świadczenia usług w przedmiocie wykonania 16 szkoleń dla urzędników sądów powszechnych – pracowników punktów obsługi interesantów.

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 „oblaskawiania 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.

VIII. Ogólne warunki dotyczące współpracy i komunikowania się Zamawiającego z Wykonawcą:

Wykonawca w złożonej ofercie wskazuje szczegółowe dane teleadresowe (adres do korespondencji, telefony, faks, e-mail, itp.). Ponadto przed podpisaniem umowy Wykonawca wskaże koordynatora szkoleń, który w toku realizacji szkoleń będzie odpowiadać za kontakty robocze z Zamawiającym oraz nadzór nad realizacją szkoleń. Wykonawca ma obowiązek pisemnego informowania Zamawiającego o wszelkich planowanych zmianach, w tym o zmianach w harmonogramie szkolenia, w terminie nie późniejszym niż na 3 dni przed rozpoczęciem danego szkolenia, wraz z podaniem przyczyn i uzasadnieniem proponowanych zmian. Wykonawca może dokonać zmian wyłącznie po pisemnej akceptacji Zamawiającego.

IX. Warunki dotyczące monitorowania realizacji zadania przez Wykonawcę i Zamawiającego:

Wykonawca ma obowiązek monitorowania na bieżąco przebiegu realizacji szkoleń, kontrolując przebieg realizacji poszczególnych działań. Jeśli w trakcie realizacji szkolenia pojawią się jakiegokolwiek przeszkody, utrudnienia bądź inne czynniki mogące utrudniać lub uniemożliwiać osiągnięcie zakładanych rezultatów projektu, Wykonawca ma obowiązek zawiadomienia Zamawiającego o tym fakcie oraz przedstawić propozycję podjęcia działań naprawczych.

X. Informacja na temat dofinansowania z funduszy strukturalnych Unii Europejskiej i oznakowania:

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”. Wszelkie materiały związane ze szkoleniem, w szczególności materiały szkoleniowe, sala szkoleniowa, certyfikaty, listy obecności itp., winny być oznakowane przez Zleceniobiorcę zgodnie z „Wytycznymi w zakresie informacji i promocji” (umieszczone na stronach Instytucji Zarządzającej <http://www.efs.gov.pl/ZPFE/Strony/Dokumenty.aspx>), w szczególności posiadać odpowiednie logotypy, a także zawierać informację o współfinansowaniu szkolenia ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.