



**DYREKTOR GENERALNY
WIELKOPOLSKIEGO URZĘDU WOJEWÓDZKIEGO
W POZNANIU**

Poznań, 23 kwietnia 2018 r.

OA-IV.222.9.2.2017.1

Zapytanie ofertowe pn. Zorganizowanie i przeprowadzenie cyklu 10 szkoleń dla pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu w ramach projektu *Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta* współfinansowanego z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji na lata 2014-2020.

Zamawiający: Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu, al. Niepodległości 16/18,
61- 713 Poznań.

I. Opis przedmiotu zamówienia:

1. Zorganizowanie i przeprowadzenie cyklu niżej wymienionych szkoleń w ramach projektu *Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta* współfinansowanego z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji na lata 2014-2020.
2. Niniejsze zapytanie ofertowe prowadzone jest zgodnie z zasadą przejrzystości, jawności i konkurencyjności o wartości pow. 20 000 zł a poniżej 30 000 euro.



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

Projekt "Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta"
współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji

1) Postępowanie administracyjne - zakres zastosowania, przebieg, rozstrzygnięcia (kod szkolenia: F11)

a) Cele

Przedstawienie uczestnikom zagadnień związanych z ogólnym postępowaniem administracyjnym, a w szczególności z zakresem stosowania przepisów k.p.a., przebiegiem postępowania administracyjnego i rozstrzygnięciami wydawanymi w tym postępowaniu. Szkolenie kierowane jest do osób mających doświadczenie w prowadzeniu postępowań administracyjnych, w szczególności w sprawach cudzoziemców, celem jest ugruntowanie i poszerzenie wiedzy m.in. o aktualne orzecznictwo.

b) Efekty szkolenia

- poszerzenie wiedzy z zakresu ogólnego postępowania administracyjnego, z uwzględnieniem specyfiki postępowań administracyjnych prowadzonych w sprawach cudzoziemców
- zapoznanie uczestników z aktualnym orzecznictwem sądów administracyjnych w zakresie procedury administracyjnej.

c) Program

- zakres, pojęcie, tryby i stadia postępowania administracyjnego,
- podmioty postępowania administracyjnego,
- organy prowadzące postępowanie administracyjne,
- właściwość organów administracji publicznej,
- wyłączenie pracownika i organu administracji publicznej od udziału w postępowaniu,
- strony i podmioty na prawach stron w postępowaniu administracyjnym,
- terminy, zasady ich obliczania wg kpa, zasady przywracania terminów,
- wezwania, doręczenia
- wszczęcie i przebieg postępowania administracyjnego,
- postępowanie dowodowe,
- zawieszenie i umorzenie postępowania administracyjnego,
- decyzja administracyjna, środki prawne w postępowaniu administracyjnym,
- odwołanie od decyzji administracyjnej,

Szkolenie na poziomie zaawansowanym z uwzględnieniem nadzwyczajnych postępowań administracyjnych (wznowienie postępowania, stwierdzenie nieważności, uchylenia lub zmiana decyzji w trybie art. 154 i 155 Kpa) oraz zapisów ustawy o cudzoziemcach. Przykłady, porównania, orzecznictwo, studium przypadku, pisanie uzasadnień faktycznych, doręczenia. Możliwość sformułowania pytań do wykładowcy / przekazania trudnych zagadnień do omówienia na szkoleniu.

d) Termin realizacji szkolenia: od podpisania umowy do 30 czerwca 2018 r.

e) Liczba uczestników: 15, I grupa szkoleniowa,

f) Czas trwania szkolenia: 8 godzin lekcyjnych (1 dzień szkolenia).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

2) Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie (kod szkolenia: F13)

a) Cele

Zwiększenie jakości obsługi klienta i budowa dobrego wizerunku urzędu. Szkolenie kierowane jest do osób mających doświadczenie w pracy z klientem.

b) Efekty szkolenia

- zdobycie wiedzy w zakresie tworzenia przyjaznego wizerunku urzędu,
- poznanie efektywnych wzorców zachowań (standardów) w pracy, z klientem w kontakcie telefonicznym i bezpośrednim,
- wypracowanie asertywnych sposobów reagowania na trudne sytuacje.

c) Program

- budowanie profesjonalnych relacji z klientem w urzędzie,
- specyfika i potrzeby klienta urzędu,
- kształtowanie dobrych nawyków w obsłudze klienta, czynniki sukcesu w obsłudze klienta,
- po czym klienci oceniają jakość obsługi klienta,
- jak wykorzystać proste reguły psychologiczne by zwiększyć zadowolenie klienta,
- jak zbudować skuteczny standard obsługi klienta (ścieżka klienta),
- nawiązanie kontaktu z klientem, powitanie werbalne,
- budowanie zaufania klienta - omówienie procedur urzędowych,
- zasady rozmowy z klientem, zadawanie pytań, czego unikać w kontakcie z klientem,
- najważniejsze zasady obsługi przez telefon, etapy rozmowy telefonicznej,
- zasady prowadzenia rozmów telefonicznych nawiązywanych i odbieranych, telefoniczny savoir-vivre,
- trudne sytuacje w obsłudze klienta, dlaczego powstają i jak ich unikać,
- typy trudnego klienta i sposoby radzenia sobie z nim,
- co robić z klientem przekraczającym granice,
- identyfikacja najtrudniejszych sytuacji w kontakcie z klientem, radzenie sobie ze stresem,
- asertywność w obsłudze, zachowania asertywne na tle zachowań agresywnych, uległych i manipulujących,
- pozytywne kończenie rozmów z trudnym klientem, limitowanie czasu rozmowy.

Szkolenie dedykowane pracownikom administracji z uwzględnieniem obsługi trudnego klienta cudzoziemskiego w urzędzie. Koncentracja na interaktywnej formie warsztatowej i analizie przypadków. Możliwość przedstawienia przez pracowników konkretnych, niestandardowych sytuacji i znalezienia optymalnych scenariuszy postępowania.

d) Termin realizacji szkolenia: od podpisania umowy do 30 czerwca 2018 r.

e) Liczba uczestników: 15, I grupa szkoleniowa,

f) Czas trwania szkolenia: 8 godzin lekcyjnych (1 dzień szkolenia).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

3) Postępowanie dowodowe oraz zasady formułowania faktycznego i prawnego uzasadnienia decyzji administracyjnej (kod szkolenia: F8)

a) Cele

- omówienie zasad postępowania dowodowego ze szczególnym uwzględnieniem nowych zasad wywodzonych ze zmian kpa w 2017/2018 r.,
- przedstawienie praktycznych problemów przeprowadzania postępowania dowodowego oraz wykorzystywania środków dowodowych,
- nabycie umiejętności w zakresie prawidłowego sporządzania uzasadnienia decyzji administracyjnej.

b) Efekty szkolenia

- pozyskanie umiejętności prawidłowego ustalania i utrwalania stanu faktycznego w toku postępowania administracyjnego,
- pozyskanie umiejętności sporządzania decyzji administracyjnej odpowiadającej standardom przewidzianym w kpa.

c) Program

- zasady postępowania dowodowego i formy jego prowadzenia,
- problematyka ciężaru dowodu w postępowaniu administracyjnym,
- środki dowodowe i zasady ich przeprowadzania,
- najczęstsze błędy postępowania dowodowego,
- funkcje uzasadnienia jako elementu decyzji administracyjnej,
- uzasadnienie faktyczne i uzasadnienie prawne. Szczególne uwarunkowania uzasadniania różnych decyzji administracyjnych.
- metody formułowania uzasadnień decyzji,
- rodzaje wadliwości uzasadnienia decyzji administracyjnej,
- uzupełnianie, prostowanie i wyjaśnianie wątpliwości co do treści decyzji,
- dobre wzorce i praktyki w zakresie formułowania uzasadnień decyzji z uwzględnieniem współczesnych standardów urzędowej komunikacji pisemnej z klientami.

Zagadnienia omówione z uwzględnieniem ustawy o cudzoziemcach. Szkolenie na poziomie zaawansowanym. Przykłady, porównania, orzecznictwo, studium przypadku. Możliwość sformułowania pytań do wykładowcy / przekazania trudnych zagadnień do omówienia na szkoleniu.

d) Termin realizacji szkolenia: od podpisania umowy do 30 czerwca 2018 r.

e) Liczba uczestników: 15, I grupa szkoleniowa,

f) Czas trwania szkolenia: 8 godzin lekcyjnych (1 dzień szkolenia).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

Projekt "Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta"
współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji

4) Efektywność zawodowa i zarządzanie czasem (kod szkolenia: F10)

a) Cele

Skuteczna niwelacja negatywnych skryptów działania, wypracowanie nowych zasad efektywniejszego funkcjonowania w życiu zawodowym i osobistym a także dostosowanie narzędzi zarządzania czasem do własnej osobowości.

b) Efekty szkolenia

- poprawa wykorzystania czasu w życiu zawodowym i osobistym,
- wypracowanie metod pracy, które zwiększą efektywność i zmniejszą poziom stresu związanego z natłokiem obowiązków.

c) Program

- różnice między „zarządzaniem czasem”, „zarządzaniem sobą w czasie” oraz najnowszą generacją percepcji czasu, którą jest „efektywność indywidualna” zależna od niespecyficznych predyspozycji każdego człowieka,
- jakie mamy trudności w gospodarowaniu czasem,
 - „pożeracze czasu”, uzależnienie od czasu i „zwalniacze czasu”,
 - różnice w subiektywnym i obiektywnym odczuwaniu czasu,
- efektywność osobista jako podstawa najefektywniejszego wykorzystania czasu
 - badanie SMART9 Time Management Diagnostic Tool
 - w którym każdy z uczestników rozpozna blokady mogące zakłócać jego indywidualną efektywność w zarządzaniu sobą w czasie,
- narzędzia efektywnego wykorzystania czasu w wykonywaniu obowiązków,
 - reguła Pareto – alokowanie czasu tak aby realizować ważne zadania bez zwłoki
 - metoda ABC – czynności najważniejsze i podlegające delegowaniu,
 - macierz Eisenhowera – jako narzędzie eliminacji czynności zbędnych na korzyść kluczowych,
 - ustalanie celów według precyzyjnych kryteriów – metoda SMART,
 - reguły skutecznego planowania,
- indywidualny plan działania na okres 3 miesięcy po szkoleniu, przygotowany w oparciu o wytyczne rozwojowe i wiedzę oraz nowe umiejętności i kompetencje zdobyte na szkoleniu.

d) Termin realizacji szkolenia: od podpisania umowy do 30 czerwca 2018 r.

e) Liczba uczestników: 15, I grupa szkoleniowa,

f) Czas trwania szkolenia: 8 godzin lekcyjnych (1 dzień szkolenia).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

Projekt "Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta"
współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji

5) Metody przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu poprzez rozwój indywidualnego potencjału (kod szkolenia: F17)

a) Cele

- rozwój własnego potencjału zawodowego i osobistego, poprzez niwelowanie słabszych stron i wzmacnianie silnych,
- odkrywanie pasji w pracy zawodowej i życiu osobistym oraz motywatorów i źródeł siły wewnętrznej,
- wzmocnienie umiejętności efektywnego zarządzania czasem przeznaczonym na obowiązki zawodowe i realizację celów życiowych,

b) Efekty szkolenia

- zbudowanie i wdrożenie w życie programu trwałej zmiany i rozwoju,
- odkrycie i rozwój stron silnych i niwelowanie stron słabszych,
- rozpoczęcie realizacji pasji życiowych poprzez lepsze wykorzystanie czasu,
- likwidacja symptomów wypalenia i budowa odwagi wewnętrznej,

c) Program

- wprowadzenie do tematyki wypalenia zawodowego: symptomy fizyczne i psychiczne wypalenia zawodowego; przepracowanie a wypalenie zawodowe Work – Life Balance – czym jest i dlaczego ludzie zachowujący zrównoważone proporcje pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym odnoszą większe sukcesy zawodowe,
- Work – Life Balance: rozwój zawodowy i intelektualny - rozwój emocjonalny - rozwój relacji z otoczeniem - rozwój fizyczny,
- SMART9 SELF DIAGNOSTICS – badanie indywidualnego stylu funkcjonowania w życiu zawodowym i prywatnym,
- „Budowanie Relacji” - zmiana relacji z otoczeniem, zdeterminowana przez: specyficzne metody budowania pozytywnych relacji oraz trudne sytuacje, toksyczne relacje,
- narzędzia efektywnego wykorzystania czasu w wykonywaniu obowiązków,
- ciało i umysł – regeneracja,
- rozwiązania dedykowane - plan działań wdrożeniowych – każdy uczestnik buduje plan działań, na okres najbliższych trzech miesięcy, w oparciu o wytyczne narzędzi SMART9 DEVELOPMENT.

d) Termin realizacji szkolenia: od 1 września do 20 grudnia 2018 r. I i II grupa,

e) Liczba uczestników: 30, II grupy szkoleniowe, po 15 osób każda,

f) Czas trwania szkolenia: 8 godzin lekcyjnych (1 dzień szkolenia dla każdej grupy).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

6) Pozyskiwanie informacji w trakcie czynności urzędowych z udziałem stron i świadków w postępowaniu administracyjnym. Techniki i metody przesłuchań cudzoziemców (kod szkolenia: F12)

a) Cele

- poprawa jakości przeprowadzania rozmów z obcokrajowcami,
- zwiększenie skuteczności i efektywności prowadzonych czynności dowodowych.

b) Efekty szkolenia

- zdobycie wiedzy na temat sposobów prowadzenia przesłuchań.

c) Program

- wprowadzenie (co to jest przesłuchanie, przesłuchanie w ujęciu prawno-procesowym / psychologicznym, komunikacja i przekazy niewerbalne, zasady i wymogi formalne prowadzenia przesłuchań, wywieranie presji),
- cel przesłuchania,
- organizacja przesłuchania,
- przeszkody stojące na drodze do efektywnej komunikacji,
- samoświadomość i nastawienie do rozmówcy,
- sposób postępowania z przesłuchiwanymi w uwzględnieniu ich wieku, chorób/stanu, bycia pod wpływem różnych używek,
- metody i techniki przesłuchań,
- gry manipulacyjne i elementy mowy ciała w trakcie przesłuchań,
- czynniki wpływające na wiarygodność zeznań,
- kryteria analizy wiarygodności zeznań,
- błąd a kłamstwo,
- rodzaje kłamstw i metody ich badania,
- techniki obronne stosowane w trakcie przesłuchań.

d) Termin realizacji szkolenia: od 1 września do 20 grudnia 2018 r.

e) Liczba uczestników: 15, I grupa szkoleniowa,

f) Czas trwania szkolenia: 8 godzin lekcyjnych (1 dzień szkolenia).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

Projekt "Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta"
współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji

7) Postrzeganie społeczne – jak powstają: stereotypy, dyskryminacja, uprzedzenia i różnice kulturowe (kod szkolenia: F30)

a) Cele

- uwrażliwienie uczestników na zjawiska wykluczenia, dyskryminacji, przynależności do grup dominujących i podrzędnych,
- przekazanie i uporządkowanie wiedzy związanej z powstawaniem stereotypów, uprzedzeń i ich wpływu na działania dyskryminujące innych ludzi oraz dotyczącej ochrony prawnej i pomocy instytucjonalnej osobom dyskryminowanym,
- kształtowanie umiejętności identyfikowania dyskryminacji (rozumienia, czym jest działanie dyskryminujące, jakie są jego przejawy i formy, przyczyny i skutki),
- zaznajomienie się z obowiązującymi przepisami prawa antydyskryminacyjnego.

b) Efekty

- nabycie wiedzy z zakresu przeciwdziałania dyskryminacji (szczególnie w miejscu pracy) oraz umiejętności wyboru i zastosowania odpowiedniej strategii antydyskryminacyjnej,
- rozwój wrażliwości antydyskryminacyjnej, kształtowanie postaw szacunku i zrozumienia dla drugiego człowieka bez względu na rasę, pochodzenie etniczne, przekonania, wiek, niepełnosprawność, płeć, orientację seksualną i inne,
- umiejętność rozpoznawania i reagowania na zachowania i przejawy dyskryminacji.

c) Program

- refleksja na temat własnej identyfikacji z różnymi grupami i postrzegania samego/ej siebie,
- tożsamość grupowa — postrzeganie grup, których jestem członkiem, do których przynależę, postrzeganie innych grup - wpływ uprzedzeń i stereotypów w postrzeganiu ludzkiej różnorodności,
- analiza stereotypów i uprzedzeń wobec różnych grup społecznych,
- powstawanie i mechanizmy zachowań dyskryminacyjnych w pracy w poszczególnych grupach zawodowych,
- europejskie normy kulturowe kształtujące myślenie o dyskryminacji na tle polskich norm kulturowych i ich przejawy w codziennym życiu,
- ochrona prawna i pomoc instytucjonalna w przypadku działań dyskryminujących
- obowiązek równego traktowania w zatrudnieniu, zasada niedyskryminacji w odniesieniu do zatrudnienia niepracowniczego, edukacji, dostępu do dóbr i usług i opiece społecznej,
- umiejętność przyjęcia perspektywy osoby z grupy mniejszościowej,
- co robić a czego unikać w kontakcie z osobami z grup mniejszościowych,
- radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w pracy, które mogą spowodować zachowania dyskryminujące,
- egzekwowanie praw i obowiązków w sposób niedyskryminujący,

d) Termin realizacji szkolenia: od 1 września do 20 grudnia 2018 r.

e) Liczba uczestników: 10, I grupa szkoleniowa,

f) Czas trwania szkolenia: 16 godzin lekcyjnych (2 dni szkolenia).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

8) Zarządzanie stresem w urzędzie i trening antystresowy (kod szkolenia: F14)

a) Cele

- skuteczna niwelacja stresorów indywidualnych,
- budowa programu zmian reakcji na sytuacje stresujące,
- nauka skutecznych metod radzenia sobie z różnymi formami stresu,
- poznanie metod głębokiej regeneracji psychofizycznej.

b) Efekty szkolenia

- obniżenie poziomu stresu i jego skutków dla pracy zawodowej,
- wypracowanie metod przetwarzania stresu i napięcia w czynnik energetyzujący i prowadzący do zmiany funkcjonowania.

c) Program

- narzędzia pracy z indywidualnymi stresorami na bazie nawyków osobowości,
- nawykowa struktura działania wywołująca stres na bazie osobowości:
 - czym jest nawyk stresowy i jak działa - „pętla nawyku”,
 - nawyki stresu i nawyki relaksu,
 - skąd się bierze przymus działania w oparciu o nawyki wywołujące napięcie i stres,
- identyfikacja indywidualnych, świadomych i nieświadomych stresorów – badanie testowe:
 - SWOT własnych nawyków,
 - „kluczowy nawyk”,
- podstawowe działania nawykowe i ich pierwotne napędy: perfekcjonizm, kontrola, wycofanie, konfrontacja i inne,
- narzędzia walki ze stresem m. in.:
 - Metoda „HN” – metoda bardzo intensywnej regeneracji psychicznej i fizycznej, uwalniająca organizm w ciągu 20 minut, od wyczerpania umysłowo-fizycznego,
 - metoda „LOWEN” – zbiór intensywnych oddziaływań na określone partie ciała, usuwający przyczynę bólu w klatce piersiowej, między-łopatkowego, bólów kręgosłupa lędźwiowego, napięcie szyi i karku,
 - metoda „Power Walk” – metoda KARDIO, dla osób w każdym wieku i nieomalże każdej kondycji fizycznej,
 - metoda „GROM” – metoda umożliwiająca przywrócenie kontroli emocji, usuwająca w ciągu 5 minut silny, napadowy stres, oraz przywracająca sprawność umysłową.

d) Termin realizacji szkolenia: od 1 września do 20 grudnia 2018 r., I i II grupa

e) Liczba uczestników: 30, II grupy szkoleniowe po 15 osób każda,

f) Czas trwania szkolenia: 8 godzin lekcyjnych (1 dzień szkolenia dla każdej grupy).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

Projekt "Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta"
współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji

II. Cena powinna zawierać koszt materiałów szkoleniowych oraz koszt organizacji danego szkolenia.

III. Zajęcia odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego, w sali zapewnionej przez Zamawiającego.

IV. Po zakończeniu szkoleń każdy uczestnik otrzyma certyfikat potwierdzający uczestnictwo w szkoleniu, a Wykonawca przeprowadzi ewaluację zgodnie z wymaganiami Zamawiającego

V. Warunki udziału w zapytaniu ofertowym:

Wykonawca musi wykazać, że w okresie ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, to w tym okresie, trenerzy którzy będą realizować zamówienie wykonali należycie, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonują należycie, co najmniej po 2 szkolenia dla administracji publicznej dla każdego z ww. obszarów tematycznych, tj. co najmniej łącznie 16 szkoleń dla wskazanych obszarów tematycznych (2 szkolenia w każdym z 8 obszarów). W celu potwierdzenia spełniania tego warunku Wykonawca musi załączyć do oferty oprócz wykazu trenerów, którzy zrealizowali szkolenia także dowody ich przeprowadzenia np. referencje.

Uwaga! Zamawiający dopuszcza zmianę trenera pod warunkiem, że wykonawca wykaże, iż nowy trener posiada co najmniej takie samo doświadczenie jak dotychczasowy trener.

VI. Miejsce i termin zgłoszenia ofert:

Oferty należy przysyłać w formie elektronicznej na adres kowalski@poznan.uw.gov.pl w terminie do dnia 2 maja 2018 r., z dopiskiem w tytule maila „Oferta szkoleniowa FAMI”. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane przez zamawiającego.

VII. Kryteria oceny ofert:

Zamawiający przy wyborze Wykonawcy posługiwał się będzie następującymi kryteriami:

- Cena wykonania zamówienia (C) – 52%
 - Doświadczenie zawodowe trenera w realizacji szkoleń o tematyce zgodnej z przedmiotem zamówienia w zakresie danego tematu (D) – 48%
- (D = D1+ D2+D3+D4+D5+D6+D7+D8)

Trener, którym dysponuje wykonawca, w okresie ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, to w tym okresie wykonał należycie szkolenia o tematyce:

1) Postępowanie administracyjne - zakres zastosowania, przebieg, rozstrzygnięcia (D1):

- 2 szkolenia - 0 pkt
- 3 szkolenia - 2 pkt
- 4 szkolenia - 4 pkt
- 5 szkoleń i więcej - 6 pkt

2) Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie (D2):

- 2 szkolenia - 0 pkt
- 3 szkolenia - 2 pkt
- 4 szkolenia - 4 pkt



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

- 5 szkoleń i więcej - 6 pkt
- 3) Postępowanie dowodowe oraz zasady formułowania faktycznego i prawnego uzasadnienia decyzji administracyjnej (D3):
 - 2 szkolenia - 0 pkt
 - 3 szkolenia - 2 pkt
 - 4 szkolenia - 4 pkt
 - 5 szkoleń i więcej - 6 pkt
- 4) Efektywność zawodowa i zarządzanie czasem (D4):
 - 2 szkolenia - 0 pkt
 - 3 szkolenia - 2 pkt
 - 4 szkolenia - 4 pkt
 - 5 szkoleń i więcej - 6 pkt
- 5) Metody przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu poprzez rozwój indywidualnego potencjału (D5):
 - 2 szkolenia - 0 pkt
 - 3 szkolenia - 2 pkt
 - 4 szkolenia - 4 pkt
 - 5 szkoleń i więcej - 6 pkt
- 6) Pozyskiwanie informacji w trakcie czynności urzędowych z udziałem stron i świadków w postępowaniu administracyjnym. Techniki i metody przesłuchań cudzoziemców (D6):
 - 2 szkolenia - 0 pkt
 - 3 szkolenia - 2 pkt
 - 4 szkolenia - 4 pkt
 - 5 szkoleń i więcej - 6 pkt
- 7) Postrzeganie społeczne - jak powstają: stereotypy, dyskryminacja, uprzedzenia i różnice kulturowe (D7):
 - 2 szkolenia - 0 pkt
 - 3 szkolenia - 2 pkt
 - 4 szkolenia - 4 pkt
 - 5 szkoleń i więcej - 6 pkt
- 8) Zarządzanie stresem w urzędzie i trening antystresowy (D8):
 - 2 szkolenia - 0 pkt
 - 3 szkolenia - 2 pkt
 - 4 szkolenia - 4 pkt
 - 5 szkoleń i więcej - 6 pkt

VIII. Dokumenty składające się na ofertę:

- Formularz ofertowy – zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do zapytania ofertowego;
- Wykaz trenerów którzy realizowali szkolenia / którzy będą realizować szkolenia, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do zapytania ofertowego.

Dyrektor Generalny
(-) Jacek Woźniak



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117