



**DYREKTOR GENERALNY
WIELKOPOLSKIEGO URZĘDU WOJEWÓDZKIEGO
W POZNANIU**

Poznań, 15 kwietnia 2019 r.

OA-IV.222.9.2.2017.6

Zapytanie ofertowe pn. Zorganizowanie i przeprowadzenie warsztatów dla pracowników Wydziału Spraw Cudzoziemców Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu dotyczących obsługi klienta wielokulturowego 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 szkolenia 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 nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego.
3. Zapytanie ofertowe prowadzone jest zgodnie z zasadą przejrzystości, jawności i konkurencyjności o wartości do 30 000 euro.
4. Informacja o prywatności (zgodnie z Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.) zamieszczona została na stronie internetowej WUW pod adresem: www.poznan.uw.gov.pl/zapytania-ofertowe.



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

Klient wielokulturowy: warsztaty dla urzędników z komunikacji międzykulturowej. Obsługa klienta odmiennego kulturowo, migranta, cudzoziemca (kod szkolenia: F29)

a) Cele

- uwrażliwianie urzędników, którzy mają w codziennej pracy kontakt z osobami odmiennymi kulturowo, na różnorodność, a także poszerzenie ich wiedzy w zakresie problematyki stereotypów, uprzedzeń i dyskryminacji,
- uczestnicy powinni w trakcie warsztatów, przeanalizować własne reakcje w stosunku do osób odmiennych kulturowo, lepiej rozpoznawać stereotypy i rozwijać umiejętności radzenia sobie z nimi,
- poszerzenie wiedzy urzędników na temat:
 - najliczniejszych grup obcokrajowców w Polsce oraz ich krajów pochodzenia,
 - głównych problemów i barier, z którymi spotykają się obcokrajowcy przychodzący do urzędów.
- poszukiwanie rozwiązań dla trudnych dla osoby odmiennej kulturowo sytuacji w urzędzie,
- budowanie postawy otwartości na problemy osób odmiennych kulturowo, z którymi zgłaszają się do urzędów.

b) Efekty

- usystematyzowanie wiedzy w zakresie etyki pracy urzędnika publicznego z klientem-cudzoziemcem,
- lepsze zrozumienie mechanizmu działania oraz roli stereotypów i uprzedzeń w podejmowaniu przez człowieka decyzji, w tym w pracy, w kontakcie z klientem-cudzoziemcem,
- uwrażliwienie na klientów-cudzoziemców oraz danie wskazówek, jak można przygotować się do pierwszego kontaktu z takimi klientami. Podczas warsztatu osoby uczestniczące m.in. przećwiczą elementy komunikacji międzykulturowej oraz poszerzą swoją wiedzę z zakresu praw i obowiązków cudzoziemców w Polsce.

c) Program

- wpływ różnic międzykulturowych na komunikację (pojęcie wymiarów kulturowych i podstawowych typologii, cienka granica pomiędzy charakteryzowaniem a stereotypizacją. Tłumaczenie „z urzędniczego na nasze”),
- cudzoziemcy w Polsce – prawa i obowiązki (Obywatele RP, obywatele państw UE, obywatele Państw trzecich),
- poszerzenie/pogłębienie znajomości aktualnych regulacji prawnych dotyczących równego traktowania i zakazu dyskryminacji w prawie międzynarodowym oraz w prawie polskim,
- rola schematów poznawczych w formułowaniu wstępnych sądów o innych, stereotypy i uprzedzenia,
- definiowanie pojęć związanych z wielokulturowością i przeciwdziałaniem dyskryminacji,
- równe traktowanie i zakaz dyskryminacji – aspekty prawne,
- relacje między grupą większościową a mniejszościową – doświadczenie,
- standardy pracy urzędnika publicznego w kontakcie z klientem-cudzoziemcem,



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

- cudzoziemiec w Polsce – czyli kto? Od migracji do integracji / Cudzoziemiec w polskim urzędzie,
- identyfikacja problemów, z jakimi spotykają się obcokrajowcy w urzędach, i propozycje rozwiązań,
- czy tak bardzo się różnimos? Różnorodność kulturowa.

Szkolenie dedykowane pracownikom administracji z uwzględnieniem obsługi zdenerwowanego klienta cudzoziemskiego w urzędzie.

- d)** Termin realizacji szkolenia: od dnia podpisania umowy do 6 grudnia 2019 r.
- e)** Liczba uczestników: 20, II grupy szkoleniowe, po 10 osób każda (I grupa w okresie do 30.06.2019 r., II grupa w okresie od 15.09.2019 r. do 6.12.2019 r.).
- f)** Czas trwania szkolenia: 24 godziny lekcyjne (3 dni 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 szkolenia, zgodnie z poniższym opisem.

Zajęcia odbywać się będą poza siedzibą Zamawiającego, min. 50 km max. 100 km od siedziby (Poznań, al. Niepodległości 16/18), w hotelu spełniającym standardy nie mniejsze niż dla hoteli zaszeregowanych do kategorii trzygwiazdkowej, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 roku, w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie (Dz. U. z 2017 r. poz. 2166), wyposażonym w salę konferencyjną/warsztatową posiadającą klimatyzację, oświetlenie dzienne, rzutnik multimedialny, flipchart, nagłośnienie niezbędne do przeprowadzenia szkolenia, dostęp do internetu.

Zakwaterowanie:

- o pokoje jednoosobowe lub dwuosobowe do pojedynczego wykorzystania, z pełnym węzłem sanitarnym.

Wyżywienie:

- bufet kawowy w pierwszym, drugim i trzecim dniu szkolenia dostępny w trakcie całego szkolenia/uzupełniany na bieżąco, składający się m.in. z:
 - kawy naturalnej i rozpuszczalnej ze śmietanką lub mlekiem, herbaty (kilka rodzajów do wyboru) wraz z dodatkami (mleko, cukier, cytryna),
 - ciasteczek i/lub ciast deserowych,
 - soków owocowych, co najmniej 500 ml/os.,
 - wody mineralnej (gazowana/niegazowana), co najmniej 500 ml/os.,
- obiad w pierwszym, drugim i trzecim dniu szkolenia (dopuszczalny w formie bufetu szwedzkiego) składający się m.in. z:
 - dwóch dań gorących: zupa (min. 250 ml dla każdego uczestnika szkolenia) oraz danie główne (do wyboru: danie mięsne/bezmięsne, min. 200 g dodatku frytki/ziemniaki itp., zestawu surówek),
 - napojów zimnych (woda mineralna gazowana/niegazowana, soki w ilości min. 500 ml/os.),
 - deseru,
- kolacja w pierwszym i drugim dniu szkolenia składająca się m.in. z:
 - zimnego bufetu (kilka rodzajów wędlin i serów, krojone pomidory, ogórki, chleb, bułki oraz 2 sałatki),
 - gorącego dania (co najmniej 2 potrawy),
 - napojów zimnych (woda mineralna gazowana/niegazowana, soki w ilości min. 500 ml/os.),
 - kawy naturalnej i rozpuszczalnej, herbaty (kilka rodzajów do wyboru) wraz z dodatkami (mleko, cukier, cytryna),
- śniadanie w drugim i trzecim dniu szkolenia (dopuszczalne w formie bufetu szwedzkiego, uzupełnianego na bieżąco) składające się m.in. z:



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

- zimnego bufetu (kilka rodzajów wędlin i serów, krojone pomidory, ogórki, chleb, bułki oraz 2 sałatki),
- gorącego dania (co najmniej 2 potrawy),
- napojów zimnych (woda mineralna gazowana/niegazowana, soki w ilości min. 500 ml/os.),
- kawy naturalnej i rozpuszczalnej, herbaty (kilka rodzajów do wyboru) wraz z dodatkami (mleko, cukier, cytryna).

Menu musi uwzględniać również opcję wegetariańską.

Transport:

Wykonawca powinien zapewnić również transport uczestnikom szkolenia na trasie:

- pierwszy dzień: siedziba Zamawiającego (Poznań, al. Niepodległości 16/18) – miejsce docelowe,
- trzeci dzień: miejsce docelowe – siedziba Zamawiającego (Poznań, al. Niepodległości 16/18).

Środek transportu powinien posiadać aktualne badania techniczne, oraz aktualną polisę OC i NNW. Powinien być wyposażony w sprawny system grzewczy oraz klimatyzację.

Usługa powinna obejmować również ubezpieczenie NNW dla każdego uczestnika szkolenia (ubezpieczenie grupowe bez imiennego wskazania uczestnika grupy) obejmujące: transport uczestników oraz uczestnictwo w wydarzeniu od momentu wyjazdu do czasu powrotu.

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

IV. Warunki udziału w zapytaniu ofertowym:

- a) 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 3 szkolenia z ww. obszaru tematycznego. W celu potwierdzenia spełniania tego warunku Wykonawca musi załączyć do oferty oprócz wykazu trenerów, którzy zrealizowali szkolenia (załącznik nr 2 do zapytania ofertowego) także dowody potwierdzające ich przeprowadzenie np. referencje.
- Uwaga!** Zamawiający dopuszcza zmianę trenera pod warunkiem, że wykonawca wykaże, iż nowy trener posiada co najmniej takie samo doświadczenie jak dotychczasowy trener.

- b) 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, wykonał należycie co najmniej 3 szkolenia wyjazdowe tj. poza siedzibą Zamawiającego,



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

obejmujące swym zakresem zakwaterowanie, wyżywienie i transport uczestników szkolenia. Wykonawca, oprócz wykazu wykonania usługi stanowiącej załącznik nr 3 do zapytania ofertowego, musi także załączyć do oferty dowody potwierdzające przeprowadzenie szkoleń wyjazdowych np. referencje lub inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego szkolenia wyjazdowe zostały przeprowadzone np. protokół odbioru bez uwag.

V. Miejsce i termin zgłoszenia ofert:

Oferty należy przesyłać w formie elektronicznej na adres kowalski@poznan.uw.gov.pl w terminie do dnia 30 kwietnia 2019 r., z dopiskiem w tytule maila „Oferta szkoleniowa FAMI - V”. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane przez zamawiającego.

VI. Kryteria oceny ofert:

Zamawiający przy wyborze Wykonawcy posługiwał się będzie następującymi kryteriami:

- Cena wykonania zamówienia (C) – 60%, maks. liczba punktów 60.

$$C_w - \text{Liczba punktów} = \frac{C_n}{C_{bo}} \times 60 \text{ pkt}$$

gdzie:

C_n – najniższa cena ofertowa brutto

C_{bo} – cena brutto badanej oferty

C_w – liczba punktów za kryterium: cena

- Doświadczenie zawodowe trenera w realizacji szkoleń o tematyce zgodnej z przedmiotem zamówienia w zakresie danego tematu oraz zgodnie z warunkiem, o którym mowa w pkt IV ppkt a) (DZ) – 20%, maks. liczba punktów 20.

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:

Klient wielokulturowy: warsztaty dla urzędników z komunikacji międzykulturowej. Obsługa klienta odmiennego kulturowo, migranta, cudzoziemca (DZ):

- 3 szkolenia - 0 pkt
- 4 szkolenia - 10 pkt
- 5 szkoleń i więcej - 20 pkt

- Doświadczenie Wykonawcy w realizacji szkoleń wyjazdowych tj. poza siedzibą Zamawiającego, zgodnie z warunkiem, o którym mowa w pkt IV ppkt b) (DW) – 20%, maks. liczba punktów 20.

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 wyjazdowe tj. poza siedzibą Zamawiającego (DW):



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 szkolenia - 0 pkt
- 4 szkolenia - 10 pkt
- 5 szkoleń i więcej - 20 pkt

VII. 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.
- Wykaz wykonanych usług, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do zapytania ofertowego.

VIII. Postanowienia ogólne.

- Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia niniejszego postępowania bez podania uzasadnienia, a także do pozostawienia postępowania bez wyboru oferty.
- Złożenie oferty nie jest wiążące dla Zamawiającego.
- Wykonawca jest związany przedstawioną ofertą przez okres 30 dni.
- Zamawiający ma prawo wezwać Wykonawcę do złożenia wyjaśnień i/lub uzupełnienia oferty w terminie przez siebie wskazanym.
- Wykonawcy, których oferty nie zostaną wybrane, nie mogą zgłaszać żadnych roszczeń względem Zamawiającego z tytułu otrzymania niniejszego zapytania ofertowego oraz przygotowania i złożenia oferty na to zapytanie.



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