
OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA O KTÓRYM MOWA W § 1 ust. 1 UMOWY.**I. Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie kompleksowej obsługi i przeprowadzenie szkoleń dla pracowników Wydziału Spraw Cudzoziemców Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie tj. 6 dwudniowych szkoleń stacjonarnych na terenie m. st. Warszawy dla 72 osób (6 szkoleń x 12 osób)

II. Opis zadania**1. Ogólny opis zadania, cel, uczestnicy**

1.1. Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji pracowników obsługujących obywateli państw trzecich w zakresie obsługi klienta wielokulturowego oraz budowania autorytetu urzędnika jako przedstawiciela władz polskich, z którymi styka się cudzoziemiec po przyjeździe do Polski. Celem szkolenia będzie zwiększenie wrażliwości i podniesienie kompetencji komunikacyjnych w obszarze wielokulturowym i zapoznanie z komunikacją w różnych kulturach „Jak mówić do cudzoziemców, żeby nas słuchali i jak ich słuchać, żeby wiedzieli, że chcemy im pomóc”- np. jak tłumaczyć cudzoziemcom skomplikowane procedury z elementami mediacji wielokulturowych.

1.2. Temat szkolenia: Urząd z perspektywy cudzoziemca - jak informować, aby być zrozumiałym dla cudzoziemca.

1.3. Planowanych jest 6 – 2 dniowych szkoleń: 1 dzień – wielokulturowość i komunikacja w tym środowisku i następną część dotyczącą konkretnej kultury: urząd z perspektywy: Hindusa, Chińczyka, Araba, Ukraińca etc. Dodatkowym modułem szkoleniowym przeznaczonym dla osób obsługujących bezpośrednio OPT jest wzmocnienie autorytetu urzędnika w pracy bezpośredniej z obywatelem państwa trzeciego.

1.4. Uczestnicy szkolenia: Ostateczną liczbę uczestników Zamawiający określi nie później niż na 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia. Grupą docelową są pracownicy Wydziału Spraw Cudzoziemców obsługujący cudzoziemców – 6 grup po 12 pracowników.

2. Logistyka szkolenia

2.1. Miejsce szkolenia: Szkolenie musi być zorganizowane w obiekcie/hotelu/hotelach o standardzie co najmniej 3-gwiazdkowym, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie Projekt „Mazowieckie dla Obywateli Państw Trzecich” współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji „Bezpieczna Przystań”

obiektów hotelarskich i innych obiektów w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. z 2017 r. po. 2166) z bezpłatnymi miejscami parkingowymi, wpisanym do Centralnego Wykazu Obiektów Hotelarskich, znajdującym się na terenie Warszawy i powinno umożliwić dojazd jednym środkiem komunikacji miejskiej w czasie nie dłuższym niż 60 min w godzinach 7:00-9:00 od PKP Warszawa Centralna (zamawiający zweryfikuje ww. wymaganie za pomocą portalu jakdojade.pl, zgodnie z wytycznymi: godz. 7:00, adres początkowy: al. Jerozolimskie 54, do czasu podróży wlicza się również wskazany przez portal czas na dojście pieszo). Wykonawca nie pokrywa kosztów dojazdu uczestników.

2.2. Sala konferencyjna/ szkoleniowa musi być dostosowana do liczby uczestników i musi być wyposażona w niezbędne wyposażenie na potrzeby przeprowadzenia szkolenia dla pracowników Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie (w tym: projektor multimedialny, laptop z oprogramowaniem MS Office podłączony do projektora, ekran, tablica flipchart lub magnetyczna wraz z markierami i papierem oraz krzesła i stoliki dla uczestników, możliwość zaciemnienia sali, dostęp do światła naturalnego, odpowiednie nagłośnienie, mikrofony bezprzewodowe (łącznie 2 szt.), bezprzewodowy dostęp do Internetu (Wi-Fi), zaplecze sanitarne w pobliżu sali konferencyjnej, obsługę techniczną sali w przypadku problemów lub usterek technicznych. Zamawiający będzie badał zgodność oferty z treścią SWZ w odniesieniu do reżimu sanitarnego obowiązującego na dzień świadczenia usługi (należy zastosować się do restrykcji obowiązujących w dniu świadczenia usługi). Sala musi być klimatyzowana.

2.3. Wykonawca zapewni wyżywienie dla uczestników szkolenia obejmujące:

Stały serwis kawowy w pierwszym i drugim dniu szkolenia (dni szkoleniowe) składający się z:

- na początku szkolenia kanapki bankietowe z minimum 5 składnikami (wędliny/ryba wędzona typu łosoś/jajko + sery + warzywa + masło), minimum 4 kanapek na osobę na pieczywie ciemnym i jasnym (wielkość kanapki rozmiaru minimum bułki kajzerki),
- kawa z ekspresu ciśnieniowego, herbata, syrop cukier w cukiernicach, cytryna w plasterkach, śmietanka lub mleko do kawy,
- wody mineralnej gazowanej i niegazowanej w butelkach (1 os./min. 0,5 l),
- mix. różnych ciast (minimum 3 rodzaje, 1 os./min. 150 g) i wybór ciastek (minimum 3 rodzaje, np. ciastka owsiane, pełnoziarniste z suszonymi owocami, bakaliami, orzechami), w tym jeden rodzaj ciasta/ciastek bezglutenowy, bezmleczny, bezcukrowy,

Lunch w formie bufetu w sali restauracyjnej w pierwszym i drugim dniu szkoleniowym, składający się przynajmniej z:

- przystawka do wyboru – zupa/przystawka zimna (1 os./min. 300 ml/g),
- dania głównego na ciepło – minimum 3 rodzaje dań do wyboru - mięsne/rybne/danie mączne np. pierogi (1 os./min. 150-200 g),
- surówki – minimum 2 rodzaje do wyboru (1 os./min. 150 g),
- minimum 2 rodzaje dodatków do wyboru typu: kasza pęczak, gryczana, ziemniaki gotowane lub zapiekane (1 os./min. 150 g),
- deseru minimum 2 rodzaje do wyboru (1 os./min. 150 g),
- kawa z ekspresu ciśnieniowego, herbata, syрки cukier w cukiernicach, cytryna w plasterkach, śmietanka lub mleko do kawy,
- napoje bezalkoholowe – sok 100 %, min. 3 rodzaje w dzbankach szklanych, woda gazowana i niegazowana w butelkach szklanych. Napoje dostępne podczas obiadu również: herbata (dostępna bez ograniczeń), kawa (z ekspresu ciśnieniowego z funkcją cappuccino, z dodatkami – mleko, śmietanka, cukier, kawa 100% arabica dostępna bez ograniczeń),

3. Materiały szkoleniowe, certyfikaty i ocena szkolenia.

3.1. W trakcie szkoleń zostaną rozdane materiały szkoleniowe zawierające:

a) program szkolenia,

b) materiały drukowane związane z tematem szkolenia: Wykonawca zobowiązany jest do wydrukowania i dostarczenia wydrukowanych materiałów bezpośrednio do miejsca organizacji spotkania, druk w kolorze (4+4). Na wszystkich materiałach drukowanych, w tym także na prezentacji będzie znajdowało się logo FAMI i nazwa projektu. W ramach materiałów będą również: notes, długopis metalowy, teczka konferencyjna z logiem projektu. Materiały po zakończeniu szkolenia przejdą na własność uczestników. Niezbędne informacje dotyczące prawidłowego oznaczenia materiałów szkoleniowych, list obecności oraz sprzętu znajdują się w Podręczniku Beneficjenta na stronie [www](https://copemswia.gov.pl/fundusze-2014-2020/fami/podrecznik-dla-beneficjenta/):

<https://copemswia.gov.pl/fundusze-2014-2020/fami/podrecznik-dla-beneficjenta/>

3.2. Po szkoleniu zostaną uczestnikom rozdane certyfikaty potwierdzające uczestnictwo w szkoleniu, które przygotuje Wykonawca. Zaświadczenia muszą posiadać logo Funduszu Azylu, Migracji i Integracji oraz nazwę Zamawiającego:

Projekt „Mazowieckie dla Obywateli Państw Trzecich” współfinansowany
z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji
„Bezpieczna Przystań”

Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie.

3.3. Po zakończeniu każdego szkolenia Wykonawca rozda uczestnikom przygotowane do wypełnienia arkusze indywidualnej oceny szkolenia, według wzoru zawartego w załącznikach do umowy. Wykonawca przedstawi dokumentację szkolenia w tym m.in. zbiorczą ocenę szkolenia na podstawie arkuszy indywidualnej oceny szkolenia, wykaz zaświadczeń potwierdzających ukończenie szkolenia, listy obecności nie później niż 5 dni roboczych po przeprowadzeniu każdego ze szkoleń. W przypadku szkolenia w drugim dniu program zostanie opracowany przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić organizację szkolenia w drugim dniu uwzględniając przygotowany program.

4. Wymagania względem trenerów:

4.1. Każdy trener zrealizował w okresie ostatnich pięciu lat co najmniej 10 dni szkoleniowych w zakresie komunikacji interpersonalnej lub komunikacji międzykulturowej. Nie były to szkolenia on - line, lecz szkolenia stacjonarne.

4.2. Co najmniej jeden trener ma doświadczenie w szkoleniach dla podmiotów administracji państwowej i jednostek samorządowych (na poziomie Wydziałów Urzędów Wojewódzkich, Starostw Powiatowych, Urzędów i Izb Skarbowych). Co najmniej 12 dni szkoleniowych w okresie ostatnich 10 lat.

4.3. Co najmniej jeden trener ukończył studia wyższe lub podyplomowe i uzyskał dyplom w zakresie psychologii lub kulturoznawstwa (również pokrewne)

4.4. Co najmniej jeden trener zna biegle co najmniej jeden język obcy.

5. Kryteria oceny ofert:

5.1. Cena netto oferty;

5.2. Program szkolenia.

6. Wagi punktowe lub procentowe poszczególnych kryteriów oceny ofert:

Cena netto oferty (60%) - maksymalnie 60 pkt

Program szkolenia (40%) - maksymalnie 40 pkt

Ocena końcowa oferty = Cena netto oferty + Program szkolenia

7. Opis sposobu przyznania punktacji za spełnienie danego kryterium oceny ofert:

A. Cena brutto oferty - 60%.

Metodyka wyliczenia punktów za to kryterium:

cena najniższej oferty netto

Liczba punktów = ----- x 100 x 60%

cena badanej oferty netto

B. Program szkolenia - 40%.

Metodyka wyliczenia punktów za to kryterium:

Punkty przyznane oferentowi

Liczba punktów = ----- x 100 x 40%

maksymalna możliwa do zdobycia liczba punktów

8. Program szkolenia zostanie oceniony według skali opisanej poniżej:

Ocenie będzie podlegał poziom merytoryczny programu, zakres tematyczny, poziom szczegółowości opisu poszczególnych zagadnień programu szkolenia oraz działania poszkoleniowe. Punktacja od 0 do 40 punktów:

- **40 pkt: najwyższy poziom merytoryczny:** zakres tematyczny zawiera spójne z tematyką szkolenia elementy dodatkowe oraz bardzo wysoki poziom szczegółowości opisu poszczególnych zagadnień programu z podaniem liczby godzin przeznaczonych na omówienie danego zagadnienia. Część praktyczna zawiera ćwiczenia. Uczestnik szkolenia otrzyma indywidualny raport po szkoleniu zawierający rekomendacje dalszych kierunków rozwoju oraz wskazówki dot. dalszego dokształcania, literatury itp. (tzw. materiały samokształceniowe), a także ćwiczenie do wykonania po zakończeniu szkolenia, które zostanie sprawdzone i odesłane wraz z komentarzami.
- **35 pkt: wysoki poziom merytoryczny:** zakres tematyczny zawiera spójne z tematyką szkolenia elementy dodatkowe oraz opis poszczególnych zagadnień programu z podaniem liczby godzin przeznaczonych na omówienie danego zagadnienia. Część praktyczna zawiera ćwiczenia. Uczestnik szkolenia otrzyma indywidualny raport po szkoleniu zawierający rekomendacje dalszych kierunków rozwoju oraz wskazówki dot. dalszego dokształcania, literatury itp. (tzw. materiały samokształceniowe).
- **25 pkt: dostateczny poziom merytoryczny:** zakres tematyczny zawiera spójne z tematyką szkolenia elementy dodatkowe oraz opis poszczególnych zagadnień programu

Projekt „Mazowieckie dla Obywateli Państw Trzecich” współfinansowany
z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji
„Bezpieczna Przystań”

z podaniem liczby godzin przeznaczonych na omówienie danego zagadnienia. Część praktyczna zawiera ćwiczenia. Uczestnik szkolenia otrzyma indywidualny raport po szkoleniu zawierający rekomendacje dalszych kierunków rozwoju.

- **15 pkt: niski poziom merytoryczny:** zakres tematyczny zawiera spójne z tematyką szkolenia elementy dodatkowe oraz opis poszczególnych zagadnień programu. Część praktyczna zawiera ćwiczenia.
- **0 pkt: niedostateczny poziom merytoryczny:** zakres tematyczny programu nie uwzględnia założeń tematyki szkolenia, nie zawiera opisu zagadnień programu lub opis zagadnień nie jest dostosowany do tematu. Program szkolenia w bardzo niskim stopniu spełnia oczekiwania wyrażone w ocenianym kryterium, nie zawiera elementów dodatkowych.

UWAGA!!!

Zamawiający informuje, iż wykonawca jest organizatorem każdego ze szkoleń w rozumieniu wytycznych Głównego Inspektora Sanitarnego. Świadczenie wszystkich usług objętych przedmiotem zamówienia MUSI odbywać się z przestrzeganiem aktualnych na dzień świadczenia usług wytycznych Głównego Inspektora Sanitarnego.

Przedmiot zamówienia nie jest usługą turystyczną w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 511.).