WUPXXV/3/3321/3/2015

## SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego,   
o wartości zamówienia mniejszej niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie   
art.11 ust. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych na:

**Badanie satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy**

**lipiec 2015 r.**

1. **Nazwa oraz adres Zamawiającego.**

**WOJEWÓDZKI URZĄD PRACY W POZNANIU**

ul. Kościelna 37

60-537 Poznań

wuppoznan.praca.gov.pl

NIP: 778-13-79-161

1. **Tryb udzielenia zamówienia.**
   1. Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego, o wartości mniejszej niż wartości określone na podstawie art. 11 ust. 8, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, zwanej w dalszej części specyfikacji „ustawą Pzp” (t. j. Dz. U. z 2013 r., poz. 907 ze zm.).
   2. Postępowanie prowadzone jest przez komisję przetargową, powołaną   
      do przeprowadzenia niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
   3. Do czynności podejmowanych przez Zamawiającego i Wykonawców w postępowaniu   
      o udzielenie zamówienia, stosuje się przepisy powołanej ustawy Pzp oraz aktów wykonawczych wydanych na jej podstawie, a w sprawach nieuregulowanych, przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t. j. Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.) i inne obowiązujące akty prawne.
2. **Opis przedmiotu zamówienia.**
3. Przedmiotem zamówienia jest wykonanie usługi w zakresie „Badania satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy”.
4. Opis przedmiotu zamówienia: „Badania satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy”, określa **załącznik nr 1** stanowiący integralną część SIWZ.
5. Oznaczenie przedmiotu zamówienia według kodu CPV:

Nazwa: Usługi przeprowadzania badań ankietowych Kod: 79 31 12 00 - 9

1. **Termin wykonania zamówienia.**

Do 9 listopada 2015 r.

1. **Warunki udziału w postępowaniu i opis sposobu dokonywania oceny spełnienia tych warunków.**
2. W postępowaniu mogą wziąć udział Wykonawcy, którzy spełniają warunki udziału   
   w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp:
   1. posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
   2. posiadają wiedzę i doświadczenie;

Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia ten warunek, jeśli wykaże, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonuje lub wykonał usługi badawcze w każdym z następujących zakresów (w ramach realizacji jednej usługi badawczej Wykonawca może wykazać nabycie doświadczenia w więcej niż jednym z wymaganych obszarów):

1.2.1. przeprowadził co najmniej 2 badania społeczne (z wykorzystaniem metod ilościowych), w których respondentami były osoby bezrobotne lub poszukujące pracy lub pracodawcy o wartości min. 80 000,00 zł brutto każde;

1.2.2. przeprowadził co najmniej 2 badania za pomocą metody PAPI na próbie min. 5 000 osób w każdym z badań;

oraz załączy dowody potwierdzające, że badania te zostały wykonane lub są wykonywane należycie;

* 1. dysponują odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;

Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia ten warunek, jeśli wykaże,   
że dysponuje zespołem do przeprowadzenia badania, w ramach którego **jedna osoba może pełnić tylko 1 funkcję,** w skład którego musi wchodzić:

1.3.1. Koordynator badania, posiadający:

1.3.1.1. wykształcenie wyższe;

1.3.1.2. doświadczenie w kierowaniu projektami badawczymi - w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, kierował minimum 2 projektami badawczymi o wartości min. 80 000,00 zł brutto każdy, zakończonymi raportem, w których wykorzystano metodę badawczą PAPI lub CAPI.

1.3.2 Zespół Ankieterów – w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert każdy ankieter przeprowadził co najmniej 100 wywiadów za pomocą metody PAPI lub CAPI.

**Zamawiający nie określa liczby członków Zespołu Ankieterów. Wykonawca, na podstawie własnych obliczeń, biorąc pod uwagę liczbę wywiadów ogółem, liczbę wywiadów przypadających na 1 ankietera (jeden ankieter nie może przeprowadzić więcej niż 35 wywiadów dziennie) oraz czasu trwania zamówienia, zobowiązany jest określić liczbę ankieterów potrzebnych do zrealizowania tego zamówienia.**

* 1. Znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.

1. Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu oraz osobach zdolnych   
   do wykonania zamówienia innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków.
2. Podmiot, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów, o których mowa w ust. 2, zgodnie z art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, odpowiada solidarnie z Wykonawcą za szkodę Zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że   
   za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.
3. W postępowaniu mogą wziąć udział Wykonawcy, którzy spełniają warunek udziału   
   w postępowaniu dotyczący braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp.
4. Zamawiający dokona oceny spełnienia warunków na podstawie złożonych dokumentów   
   i oświadczeń opisanych w rozdziale VI SIWZ, według formuły „spełnia/nie spełnia”.
5. **Oświadczenia i dokumenty, jakie mają dostarczyć Wykonawcy w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu.**
6. Na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych w rozdz. V ust. 1 niniejszej specyfikacji, Wykonawcy muszą przedstawić następujące dokumenty:
   1. Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków określonych w art. 22 ust 1 ustawy Pzp, według wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do SIWZ.
   2. Wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, głównych usług, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia jest krótszy – w tym okresie,   
      z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów, że zostały wykonane lub są wykonywane należycie – według wzoru stanowiącego załącznik nr 6 do SIWZ.
   3. Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usługi, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia,   
      a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi zasobami – według wzoru stanowiącego załącznik nr 7i nr 8 do SIWZ.
   4. Jeżeli Wykonawca, wykazując spełnienie warunku, o którym mowa w pkt 1.2 i 1.3 niniejszego ustępu, polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował tymi zasobami w trakcie realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów (w formie oryginału) do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia.
   5. Jeżeli Wykonawca, wykazując spełnienie warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp, polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, w celu oceny, czy Wykonawca będzie dysponował zasobami innych podmiotów w stopniu niezbędnym dla należytego wykonania zamówienia oraz oceny, czy stosunek łączący Wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, Zamawiający żąda dokumentów dotyczących :
      1. zakresu dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu,
      2. sposobu wykorzystania zasobów innego podmiotu przez Wykonawcę przy wykonywaniu zamówienia,
      3. charakteru stosunku, jaki będzie łączył Wykonawcę z innymi podmiotami,
      4. zakresu i okresu udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia.
7. W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp, Wykonawcy muszą przedstawić następujące dokumenty:
   1. Oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia, według wzoru stanowiącego załącznik nr 4 do SIWZ.
   2. Aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji   
      o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy Pzp (wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert).
   3. Aktualne na dzień składania ofert zaświadczenie właściwego naczelnika Urzędu Skarbowego, potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków lub zaświadczenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności, lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu (wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert).
8. Jeżeli Wykonawca, wykazując spełnienie warunków o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych   
   w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, a podmioty te będą brały udział w realizacji części zamówienia, przedkłada także dokumenty dotyczące tego podmiotu w zakresie wymaganym dla Wykonawcy, określone w ust. 2 pkt 2.1 - 2.3 niniejszego rozdziału.
9. Wykonawca wraz z ofertą składa listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji   
   i konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy Pzp, albo informację o tym,   
   że nie należy do grupy kapitałowej, według wzoru stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ.
10. W przypadku oferty składanej przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokumenty i oświadczenia wymienione w ust. 2 i 4 niniejszego rozdziału SIWZ, składa każdy z Wykonawców oddzielnie. Dokumenty, o których mowa w ust. 1 niniejszego rozdziału składane są wspólnie przez Wykonawców.
11. W przypadku, gdy Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium RP, w miejsce dokumentów, o których mowa w ust. 2 pkt 2.2 i pkt 2.3 niniejszego rozdziału, zobowiązany jest przedłożyć dokument lub dokumenty, wystawione w kraju,   
    w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające, że:
    1. nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości, (wystawione nie wcześniej   
       niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert);
    2. nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat albo że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie   
       w całości wykonania decyzji właściwego organu (wystawione nie wcześniej   
       niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert).
12. Jeżeli w kraju miejsca zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się powyższych dokumentów, Wykonawca może je zastąpić stosownym dokumentem, zawierającym oświadczenie, w którym określa się także osoby uprawnione do reprezentacji Wykonawcy, złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, lub przed notariuszem. Powyższe dokumenty muszą być wystawione w terminach odpowiednich do rodzaju dokumentów, o których mowa   
    w ust. 6 pkt 6.1 i 6.2 niniejszego rozdziału SIWZ.
13. W przypadku wątpliwości co do treści dokumentu złożonego przez Wykonawcę mającego siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Zamawiający może zwrócić się do właściwych organów odpowiednio kraju miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, z wnioskiem o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących przedłożonego dokumentu.
14. Z treści załączonych dokumentów musi wynikać jednoznacznie, iż Wykonawca spełnił warunki udziału w postępowaniu.
15. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
16. Dokumenty, o których mowa w rozdziale VI niniejszej specyfikacji, należy przedstawić w formie oryginałów lub kopii, poświadczonych za zgodność z oryginałem przez osobę/y uprawnioną/e do reprezentowania Wykonawcy, z wyłączeniem dokumentu, o którym mowa w ust. 1 pkt 1.4 niniejszego rozdziału, który należy przedstawić w formie oryginału.
17. Zamawiający może zażądać przedstawienia oryginałów lub notarialnie potwierdzonych kopii dokumentów (jeśli przedstawione kserokopie będą nieczytelne lub będą wzbudzać wątpliwości co do ich prawdziwości).
18. **Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń i dokumentów, a także wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z Wykonawcami.**
19. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują pisemnie, drogą elektroniczną lub faksem.
20. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje za pośrednictwem faksu lub drogą elektroniczną, każda ze stron   
    na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
21. Wykonawca w odpowiedzi na otrzymane wezwanie, przekazuje dokumenty, wyjaśnienia lub oświadczenia w formie pisemnej tj. w oryginale lub kopii potwierdzonej za zgodność   
    z oryginałem przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli, bezwzględnie   
    w terminie wyznaczonym w piśmie na adres Zamawiającego.
22. Adres i osoba kontaktowa w zakresie dotyczącym przedmiotu zamówienia oraz   
    w zakresie ustawy Pzp – Marcin Sikorski, ul. Kościelna 37, 60-537 Poznań;   
    fax (61) 846-38-33, e-mail: [zamowienia.publiczne@wup.poznan.pl](mailto:zamowienia.publiczne@wup.poznan.pl)
23. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ.
24. Zamawiający jest zobowiązany niezwłocznie udzielić wyjaśnień, jednak nie później niż   
    na 2 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem, że wniosek   
    o wyjaśnienie treści SIWZ, wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia,   
    w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.
25. Zamawiający jednocześnie przekazuje treść wyjaśnienia wszystkim Wykonawcom, którym przekazano SIWZ, bez ujawniania źródła zapytania, a jeżeli specyfikacja jest udostępniona na stronie Internetowej, zamieszcza na tej stronie.
26. Zamawiający nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców w celu wyjaśnienia wątpliwości, które dotyczą treści SIWZ.
27. W uzasadnionych przypadkach, Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść SIWZ, zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy Pzp.
28. Zamawiający może przedłużyć termin składania ofert, z uwzględnieniem czasu niezbędnego do wprowadzenia w ofertach zmian, wynikających ze zmiany treści SIWZ, zgodnie z art. 38 ust. 6 ustawy Pzp.
29. Niniejsze postępowanie prowadzi się w języku polskim, w związku z tym oferty, wszelkie pisma, wnioski, zawiadomienia, informacje, prośby, dokumenty, oświadczenia itp. składane w trakcie postępowania między Zamawiającym a Wykonawcami muszą być sporządzone w języku polskim. Dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być złożone z tłumaczeniem na język polski. Zamawiający prowadzi korespondencję z Wykonawcami wyłącznie w języku polskim.
30. **Wymagania dotyczące wadium.**

Zamawiający nie wymaga złożenia wadium.

1. **Zastrzeżenie Wykonawcy o nie udostępnianie informacji zawartych w ofercie.** 
   1. Nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, nie później niż   
      w terminie składania ofert, zastrzegł, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazał,   
      iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa.
   2. Uzasadnienie powinno w sposób możliwie najbardziej wyczerpujący potwierdzać,   
      że okoliczności uzasadniające uznanie informacji za tajemnicę przedsiębiorstwa faktycznie zaistniały. Zastrzeżenie zakazu udostępniania informacji dokonane przez Wykonawcę staje się skuteczne dopiero w sytuacji, gdy Zamawiający w wyniku dokonania oceny zasadności i prawidłowości ich zastrzeżenia, uzna, że informacje   
      te mają charakter tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy   
      o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
   3. Zawarte w ofercie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji należy oznaczyć klauzulą: Nie udostępniać - informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.) i załączyć do oferty jako odrębną część, nie złączoną z ofertą w sposób trwały.
   4. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy Pzp. W sytuacji, gdy Wykonawca zastrzeże w ofercie informacje, które nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa, albo są jawne na podstawie przepisów ustawy Pzp lub odrębnych przepisów, informacje te będą podlegały udostępnieniu na takich samych zasadach,   
      jak pozostałe niezastrzeżone dokumenty.
2. **Termin związania ofertą.**
   1. Termin związania ofertą wynosi 30 dni.
   2. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
3. **Opis sposobu przygotowywania ofert.**
4. Oferta powinna być przygotowana zgodnie z wymaganiami SIWZ oraz ustawy Pzp, zawierać wszystkie wymagane dokumenty, oświadczenia i załączniki, o których mowa   
   w treści niniejszej SIWZ.
5. Wykonawca składa w szczególności:
   1. wypełniony załącznik nr 2 do SIWZ – Formularz oferty,
   2. dokumenty i oświadczenia z rozdziału VI SIWZ.
6. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, w której musi być zaoferowana tylko jedna cena. Złożenie większej liczby ofert spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez danego Wykonawcę.
7. W ofercie Wykonawca winien skalkulować cenę dla całości przedmiotu zamówienia.
8. Istnieje możliwość składania jednej oferty przez dwóch lub więcej Wykonawców   
   (w ramach oferty wspólnej) w rozumieniu art. 23 ustawy Pzp, pod warunkiem, że taka oferta spełniać będzie następujące wymagania:
   1. Zamawiający wymaga wskazania podmiotów składających ofertę wspólną (pełną nazwę i adres siedziby),
   2. Wykonawcy są zobowiązani ustanowić pełnomocnika do reprezentowania ich   
      w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania w postępowaniu   
      i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Treść pełnomocnictwa musi jednoznacznie wskazywać czynności, do wykonania których pełnomocnik jest upoważniony (zakres umocowania). Umocowanie pełnomocnika może wynikać   
      z treści umowy lub zostać przedłożone oddzielnie wraz z ofertą.
9. Załączniki dołączone do SIWZ przedstawiane są w formie wzorów. Wykonawca może przedstawić załączniki wg własnego układu graficznego, lecz muszą one zawierać wszystkie zapisy i informacje ujęte we wzorach.
10. Oferta powinna być napisana pismem maszynowym, komputerowym albo czytelnym pismem odręcznym.
11. Oferta oraz wszystkie załączniki wymagają podpisu osób uprawnionych   
    do reprezentowania i składania oświadczenia woli w imieniu Wykonawcy, zgodnie   
    z odpowiednim wpisem do właściwego rejestru lub ewidencji, wymaganiami ustawowymi oraz przepisami prawa, a strony dokumentów oferty, które nie wymagają podpisu winny być parafowane przez te osoby.
12. W przypadku, gdy osoba podpisująca ofertę w imieniu Wykonawcy nie jest wpisana   
    do właściwego rejestru lub ewidencji jako osoba upoważniona do reprezentowania   
    i składania oświadczenia woli w imieniu Wykonawcy, musi dołączyć do oferty oryginał pełnomocnictwa albo jego kopię potwierdzoną notarialnie.
13. Za pożądane Zamawiający uważa zszycie/spięcie stron oferty w sposób zapobiegający zdekompletowaniu zawartości oraz ponumerowanie stron, a także sporządzenie przez Wykonawcę i dołączenie spisu treści.
14. Każda zmiana i poprawka w ofercie winna być naniesiona czytelnie i parafowana przez osobę upoważnioną do podpisywania oferty.
15. Wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty ponosi Wykonawca.
16. **Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert.**
17. Oferty należy składać w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Poznaniu, ul. Kościelna 37,   
    60-537 Poznań w terminie do dnia 03.08.2015r. do godziny 10:30.
18. Oferty otrzymane po terminie składania ofert zostaną niezwłocznie zwrócone Wykonawcom.
19. Ofertę należy umieścić w zamkniętym opakowaniu, uniemożliwiającym odczytanie zawartości, bez uszkodzenia tego opakowania. Opakowanie winno być oznaczone nazwą i adresem Wykonawcy oraz zaadresowane i opisane następująco:

|  |
| --- |
| ***Nazwa (firma) Wykonawcy***  ***adres Wykonawcy***  **Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu**  **ul. Kościelna 37**  **60-537 Poznań**  **Przetarg nieograniczony:**  **Badanie satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy**  **Nie otwierać przed dniem 03.08.2015** **r. godz. 11:00** |

1. Wykonawca może, przed upływem terminu składania ofert, zmienić lub wycofać ofertę.
2. Wycofanie oferty następuje poprzez złożenie przez Wykonawcę pisemnego oświadczenia, że ofertę wycofuje. Oświadczenie o wycofaniu oferty musi zawierać co najmniej nazwę i adres Wykonawcy, treść oświadczenia o wycofaniu oferty oraz podpis Wykonawcy. Dla identyfikacji składającego oświadczenie o wycofaniu oferty Zamawiającemu należy przedłożyć wypis z właściwego rejestru.
3. Zmiana oferty może być dokonana w dwojaki sposób: albo przez wycofanie złożonej oferty i złożenie nowej, albo przez złożenie odrębnego oświadczenia określającego zakres tych zmian. Powyższe oświadczenie powinno być złożone w taki sposób jak oferta, z dopiskiem „**zmiana oferty**”. Oświadczenie o zmianie oferty musi zawierać co najmniej nazwę i adres Wykonawcy, treść oświadczenia oraz podpis Wykonawcy.
4. Otwarcie ofert jest jawne i nastąpi w dniu 03.08.2015r. o godzinie 11:00   
   w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Poznaniu, ul. Kościelna 37, 60-537 Poznań, II p., pokój nr 33.
5. Bezpośrednio przed otwarciem ofert, Zamawiający podaje kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
6. Podczas otwarcia ofert Zamawiający podaje nazwy (firmy) oraz adresy Wykonawców,   
   a także informacje dotyczące ceny, terminu wykonania zamówienia i warunków płatności zawartych w ofertach.
7. Informacje, o których mowa w niniejszym rozdziale pkt 8 i 9, Zamawiający przekazuje niezwłocznie Wykonawcom, którzy nie byli obecni przy otwarciu ofert, na ich wniosek.
8. W toku badania i oceny ofert, Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień, dotyczących treści złożonych ofert.
9. Zamawiający poprawia w ofercie oczywiste omyłki pisarskie, oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek oraz inne omyłki, zgodnie z zapisami art. 87 ust. 2 ustawy Pzp, niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.
10. Zamawiający wyklucza Wykonawcę z postępowania o udzielenie zamówienia, zgodnie   
    z art. 24 ustawy Pzp.
11. Zamawiający odrzuca ofertę, jeżeli zaistnieje którakolwiek z przesłanek przewidzianych   
    w art. 89 ustawy Pzp.
12. Zamawiający unieważnia postępowanie o udzielenie zamówienia, zgodnie z art. 93 ustawy Pzp.
13. **Opis sposobu obliczenia ceny.**
    * 1. Wykonawca uwzględniając wszystkie wymogi, o których mowa w niniejszej SIWZ, powinien w cenie brutto ująć wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego i pełnego wykonania przedmiotu zamówienia oraz uwzględnić inne opłaty i podatki, a także ewentualne upusty i rabaty zastosowane przez Wykonawcę.

CENA BRUTTO = CENA NETTO + NALEŻNY PODATEK

* + 1. Cena brutto winna być wyrażona w złotych polskich. W złotych polskich będą prowadzone również rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Całkowita cena brutto wykonania zamówienia powinna być wyrażona liczbowo i słownie oraz podana z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
    2. Cena określona przez Wykonawcę w ofercie nie będzie zmieniana w toku realizacji przedmiotu zamówienia.
    3. Nie przewiduje się żadnych przedpłat ani zaliczek na poczet realizacji przedmiotu umowy, a płatność nastąpi zgodnie z zapisami w umowie.
    4. Stawka VAT zgodnie z ustawą z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług   
       (t. j. Dz. U. z 2011, Nr 177, poz. 1054 ze zmianami).

1. **Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny ofert.**
2. Oceniane kryteria i ich ranga:
3. cena brutto 90%
4. wykaz elementów wpływających na poprawę precyzji i rzetelności realizacji   
   zadania 10%

Zamawiający przyjmuje, że 1% odpowiada 1 pkt.

Maksymalna liczba punktów w kryterium równa jest określonej wadze kryterium w %.

1. Kryterium określone w ust. 1 pkt a (P1) oceniane będzie według poniższego wzoru:

Cena brutto oferty najtańszej

P1=------------------------------------------ x 90 pkt

Cena brutto oferty ocenianej

1. Kryterium określone w ust. 1 pkt b (P2):

Ocena oferty odbywać się będzie na podstawie analizy załączonego do oferty przez Wykonawcę „Wykazu elementów wpływających na poprawę precyzji i rzetelności realizacji zadania”. Punkty zostaną przyznane w skali punktowej do 10 pkt, wg poniższej skali:

* + - 1. 3 elementy – 5 pkt,
      2. 6 elementów – 10 pkt,

Ocenie podlegać będzie trafność i adekwatność zaproponowanych środków wpływających na poprawę precyzji i rzetelności realizacji zadania oraz podane przez Wykonawcę uzasadnienie.

Punkty przyznane zostaną na podstawie indywidualnej oceny każdego członka komisji przetargowej w oparciu o kryteria opisane w ust. 3 niniejszego rozdziału.

1. Punkty wynikające z algorytmu matematycznego, uzyskane przez Wykonawcę zostaną zaokrąglone do dwóch miejsc po przecinku.
2. Za najkorzystniejszą uważa się ofertę, która otrzymała najwyższą liczbę punktów, zgodnie ze wzorem:

P = P1 + P2

1. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta:
   1. odpowiada wymaganiom określonym w ustawie o zamówieniach publicznych,
   2. odpowiada wszystkim wymaganiom stawianym w SIWZ,
   3. została uznana przez Zamawiającego za najkorzystniejszą.
2. **Informacje o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.**
3. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zawiadamia Wykonawców, którzy złożyli oferty, o:
4. wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę (firmę) albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres Wykonawcy, którego ofertę wybrano, uzasadnienie jej wyboru oraz nazwy (firmy) albo imiona i nazwiska, siedziby albo miejsca zamieszkania i adresy Wykonawców, którzy złożyli oferty, a także punktację przyznaną ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację;
5. Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, podając uzasadnienie faktyczne i prawne;
6. Wykonawcach, którzy zostali wykluczeni z postępowania o udzielenie zamówienia, podając uzasadnienie faktyczne i prawne;
7. terminie, określonym zgodnie z art. 94 ust. 1 lub 2 ustawy Pzp, po którego upływie umowa w sprawie zamówienia publicznego może być zawarta.
8. Informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1.1. niniejszego rozdziału, Zamawiający zamieszcza również na własnej stronie Internetowej oraz w swojej siedzibie na „tablicy ogłoszeń”.
9. Zamawiający zawiera umowę w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przesłania zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty, jeżeli zawiadomienie to zostało przesłane w sposób określony w art. 27 ust. 2 ustawy Pzp, albo 10 dni – jeżeli zostało przesłane w inny sposób. Zamawiający może zawrzeć umowę w sprawie zamówienia publicznego przed upływem tego terminu, jeżeli:
   1. w postępowaniu o udzielenie zamówienia została złożona tylko jedna oferta;
   2. w postępowaniu o udzielenie zamówienia nie odrzucono żadnej oferty oraz   
      nie wykluczono żadnego Wykonawcy.
10. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana uchyla się od zawarcia umowy   
    w sprawie zamówienia publicznego, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownego badania i oceny, chyba,   
    że zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania, o których mowa w art. 93 ust. 1 ustawy Pzp.
11. W przypadku oferty wspólnej – przed podpisaniem umowy należy przedłożyć oryginał lub poświadczoną za zgodność z oryginałem kopię umowy regulującej współpracę Wykonawców, którzy złożyli ofertę wspólną, jeżeli nie została złożona wcześniej.
12. Niezwłocznie po zawarciu umowy w sprawie zamówienia publicznego Zamawiający zamieszcza ogłoszenie o udzieleniu zamówienia w Biuletynie Zamówień Publicznych.
13. **Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy.**

Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

1. **Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego.**

**§ 1**

1. Przedmiotem umowy jest usługa wykonania badania satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy w województwie wielkopolskim do dnia 9 listopada 2015 roku.
2. Wykonawca zobowiązany jest do sukcesywnego przesyłania ankiet z zachowaniem następujących zasad:
   1. do dnia 01.09.2015 r. dostarczyć do WUP w Poznaniu minimum 30% ankiet,
   2. do dnia 15.09.2015 r. minimum 80% ankiet wskazanych w tabeli „Zestawienie liczbowe respondentów w podziale na powiatowe urzędy pracy” umieszczonej   
      w załączniku nr 1 do SIWZ. Podana wartość 80% dotyczy każdego   
      z powiatowych urzędów pracy oraz każdej kategorii respondentów: „osoby bezrobotne i poszukujące pracy” oraz „pracodawcy”.
   3. do dnia 29.09.2015 r. pozostałe ankiety.
3. Wykonawca zobowiązany jest do sukcesywnego przesyłania, w terminach określonych w ust. 2:
   1. baz danych w formacie xls uzupełnionych o zakodowane ankiety. Kolejne bazy danych nie mogą zawierać przesłanych wcześniej rekordów,
   2. przesyłania raportów zawierających: wyniki przeprowadzonej kontroli – 2 etap (ilość wykonanych telefonów, ilość skutecznych telefonów, krótki opis kontroli zawierający np. uwagi respondentów), wykaz numerów skontrolowanych ankiet   
      z przyporządkowanym nr telefonu respondenta.
4. Do dnia 06.10.2015r. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć do WUP w Poznaniu kompletną bazę danych zawierającą wszystkie zakodowane kwestionariusze.
5. Do dnia 26.10.2015r. Wykonawca dostarczy opracowany raport. Zamawiający zatwierdzi raport lub zgłosi uwagi w ciągu 7 dni kalendarzowych od dnia dostarczenia raportu. Wykonawca uwzględni uwagi i zastrzeżenia lub odniesie się do nich w ciągu kolejnych   
   7 dni kalendarzowych.
6. Badanie zostanie przeprowadzone za pomocą metody badania ankietowego – wywiadu bezpośredniego PAPI (ang. paper and pen personal interview) na próbie, która pozwoli na prawidłowe przeprowadzenie 13000 wywiadów. Przez prawidłowo przeprowadzony wywiad należy rozumieć wywiad, który uzyska pozytywną weryfikację podczas dwuetapowej kontroli, o której mowa w ust. 7 pkt 7.3.
7. Przedmiot umowy, o którym mowa w ust. 1, obejmuje:
   1. Szkolenie dla ankieterów;
   2. Przeprowadzenie wywiadów;
   3. Dwuetapową kontrolę:
      1. Formalna analiza dostarczonych kwestionariuszy wywiadu (100% ankiet każdego ankietera zostanie skontrolowanych przez Wykonawcę)
      2. Merytoryczna kontrola poprzez kontakt telefoniczny z ankietowanymi. Kontroli telefonicznej poddanych zostanie 5% ankiet każdego ankietera, w tym: 3% ankiet każdego ankietera skontroluje Wykonawca, a 2% ankiet każdego ankietera może skontrolować Zamawiający.
   4. Kodowanie ankiet;
   5. Opracowanie raportu końcowego.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo, w każdym momencie i na każdym etapie badania, do kontroli realizacji przedmiotu umowy.

**§ 2**

1. Przedmiot umowy będzie realizowany zgodnie ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia oraz ofertą Wykonawcy z dnia…………….
2. Wykonawca zobowiązany jest wykonać zadanie z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z najlepszą wiedzą fachową i umiejętnościami.

**§ 3**

1. Koordynator oraz zespół ankieterów odpowiedzialnych za realizację przedmiotu umowy, zawarty przez Wykonawcę w ofercie, nie może ulec zmianie bez wiedzy   
   i pisemnej zgody Zamawiającego, która nie wymaga aneksu do umowy.
2. Po zmianie koordynatora lub składu zespołu ankieterów wymagania względem koordynatora oraz poszczególnych członków zespołu, jak i całego zespołu pozostają niezmienne tj. zmodyfikowany zespół musi spełniać wymogi w zakresie wiedzy   
   i doświadczenia poszczególnych członków, jak i jako zespół.

**§ 4**

1. Za wykonanie przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1, Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości ………… zł brutto / słownie: …………………………/.
2. Cena za przeprowadzenie jednego wywiadu określona zostaje na kwotę:………………zł brutto /słownie:………………………………………………./
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, obejmuje wszystkie koszty wykonania przedmiotu zamówienia, łącznie z przeniesieniem praw autorskich.
4. Zamawiający zastrzega możliwość zmniejszenia ilościowego zamówienia poprzez zmniejszenie liczby wywiadów o maksymalnie 20% w każdym powiatowym urzędzie pracy i w każdej kategorii respondentów.
5. Przedstawiona w ofercie przez Wykonawcę cena jednostkowa za wykonanie pojedynczego wywiadu będzie obowiązywała również w przypadku zmniejszenia liczby wywiadów objętych badaniem.
6. Niedoszacowanie, pominięcie lub nieprawidłowy sposób skalkulowania wysokości kosztów związanych z realizacją przedmiotu umowy, nie może być podstawą do żądania zmiany wynagrodzenia określonego w ust. 1, nawet, gdy koszty te wzrosną w trakcie jej realizacji.
7. Warunkiem wystawienia faktury na kwotę wynagrodzenia za realizację przedmiotu umowy jest dokonanie protokolarnego odbioru przedmiotu umowy.
8. Termin zapłaty faktury za zrealizowany przedmiot umowy ustala się na 14 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT do siedziby Zamawiającego.
9. Wynagrodzenie przysługujące Wykonawcy jest płatne ze środków Funduszu Pracy, przelewem na rachunek Wykonawcy nr: …………………………………………………..
10. Zamawiający wyraża zgodę na wystawienie i otrzymanie faktury w dowolnym formacie elektronicznym[[1]](#footnote-1).
11. Faktura VAT w formie elektronicznej zostanie przesłana z adresu e-mail Wykonawcy: …………………… na adresy e-mail Zamawiającego: ……………………[[2]](#footnote-2).
12. Za datę płatności wynagrodzenia ustala się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.

**§ 5**

* + - 1. Wykonawca zobowiązany jest przy wykonywaniu przedmiotu umowy stosować przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t. j. Dz. U. 2014, poz. 1182 ze zm.) oraz przepisów aktów wykonawczych wydanych na podstawie ustawy   
         o ochronie danych osobowych. Wykonawca zobowiązany jest przetwarzać utworzony zbiór danych osobowych wyłącznie w celu wykonania przedmiotu umowy i w zakresie   
         w niej określonym.
      2. Osoba badana, z którą jest przeprowadzane badanie satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy, składa oświadczenie w formularzu danych kontaktowych, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do Opisu przedmiotu zamówienia. Formularze danych kontaktowych wraz z oświadczeniami przechowuje Zamawiający.

1. Wykonawca nie decyduje o celach i środkach przetwarzania powierzonych danych osobowych.
2. Przetwarzanie przez Wykonawcę danych osobowych w systemie informatycznym, jest możliwe pod warunkiem, że Wykonawca zapewnia, że system ten spełnia wymagania określone w przepisach dotyczących ochrony danych osobowych.
3. W stosunkach pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, w tym w celu ustalenia zakresu ewentualnych roszczeń regresowych, wszelką odpowiedzialność, tak wobec osób trzecich, jak i wobec Zamawiającego, za szkody wynikające z niezgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych, ponosi Wykonawca.
4. Wykonawca przed rozpoczęciem przetwarzania danych osobowych podejmie odpowiednie środki zabezpieczające zbiór danych.
5. W przypadku realizacji części Zamówienia wiążącego się z przetwarzaniem danych osobowych przez podwykonawców, Wykonawca zobowiązuje się w umowie   
   z podwykonawcą zastrzec, że takie działanie będzie realizowane zgodnie   
   z postanowieniami właściwych przepisów o ochronie danych osobowych.
6. Wykonawca prowadzi ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją Umowy.
7. Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia wszelkich kroków służących zachowaniu przez osoby mające dostęp do powierzonych danych osobowych, danych osobowych   
   w poufności.
8. Wykonawca niezwłocznie informuje Zamawiającego o :

a. każdym przypadku naruszenia tajemnicy danych osobowych lub o ich niewłaściwym użyciu,

b. wszelkich czynnościach z własnym udziałem lub udziałem podwykonawców   
w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych prowadzonych w szczególności przed Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych, urzędami państwowymi, policją lub przed sądem.

11. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia Zamawiającemu, na każde jego żądanie, informacji na temat przetwarzania danych osobowych, o których mowa w niniejszym paragrafie Umowy.

12. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu, w miejscach, w których są przetwarzane dane osobowe, dokonanie kontroli zgodności przetwarzania danych z ustawą o ochronie danych osobowych.

13. Wykonawca jest zobowiązany do zastosowania się do zaleceń dotyczących poprawy jakości zabezpieczenia danych osobowych oraz sposobu ich przetwarzania sporządzonych w wyniku kontroli przeprowadzonych przez Zamawiającego.

**§ 6**

1. Wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia na Zamawiającego, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 niniejszej Umowy, autorskich praw majątkowych, udzielenia zezwolenia na wykonywanie praw zależnych do raportu końcowego, zestawień tabelarycznych odpowiedzi z przeprowadzonych badań ilościowych, a także własności nośników materialnych, na których przedmiot Umowy został utrwalony. Przeniesienie ww. praw nastąpi w dniu protokólarnego odbioru przedmiotu Umowy.

2. Wykonawca przeniesie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe od podwykonawców oraz innych osób trzecich w zakresie umożliwiającym wykorzystanie przedmiotu Umowy zgodnie z Umową.

3. Przeniesienie autorskich praw majątkowych, o których mowa w ust. 1 i 2, obejmuje następujące pola eksploatacji:

- utrwalanie,

- zwielokrotnianie technikami: drukarską, reprograficzną oraz cyfrową,

- wprowadzanie do obrotu (nieodpłatne skierowane do zainteresowanych instytucji, osób prawnych i fizycznych) w formie papierowej lub cyfrowej,

- wprowadzanie do pamięci komputera,

- publiczne udostępnianie (w tym za pośrednictwem sieci Internet) w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym,

- publiczne odtwarzanie,

- użyczenie,

- prawo do korzystania z dzieł w całości lub w części oraz ich łączenia z innymi działami, opracowania poprzez dodanie różnych elementów, uaktualnienie, modyfikację, tłumaczenie na różne języki, zmianę barw, okładek, wielkości i treści całości lub ich części.

4. Przeniesienie praw autorskich nastąpi bez ograniczeń co do terytorium i czasu korzystania.

**§ 7**

* 1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 30% wartości wynagrodzenia brutto, określonego w § 4 ust. 1 umowy, w przypadku odstąpienia   
     od umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po jego stronie albo w przypadku odstąpienia albo rozwiązania umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących   
     po stronie Wykonawcy.
  2. W przypadku przekroczenia terminu realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa   
     w § 1 ust. 1 - 5 umowy, za każdy dzień opóźnienia będzie naliczana kara umowna   
     w wysokości 2% wartości wynagrodzenia brutto, określonego w § 4 ust. 1 umowy.
  3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za każdy dzień opóźnienia   
     w usunięciu wad przedmiotu umowy w wysokości 2% wartości wynagrodzenia brutto, określonego w § 4 ust. 1 umowy.
  4. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w terminie 7 dni od daty wezwania do jej zapłacenia, co jest warunkiem wypłaty wynagrodzenia   
     za przedmiot umowy, określonego w § 4 ust. 1 umowy.
  5. Jeżeli kara umowna nie pokrywa poniesionej szkody, Strony mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
  6. Zamawiający zastrzega możliwość rozwiązania niniejszej umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Wykonawcę istotnych jej postanowień.

**§ 8**

1. W zakresie zadań przewidzianych do realizacji niniejszą umową Wykonawca zobowiązany jest do współpracy z Zamawiającym i uwzględniania jego uwag.
2. Do współpracy w sprawach związanych z wykonaniem umowy wyznacza się:
   1. ze strony Zamawiającego: …………………., tel. ………………., e-mail: ……………
   2. ze strony Wykonawcy: ………………………., tel. ……………, e-mail: ………………

**§ 9**

1. Do niniejszej umowy mają zastosowanie przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych,   
   a w sprawach w niej nieuregulowanych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy   
   o ochronie danych osobowych i inne obowiązujące akty prawne.
2. Zmiany umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności.

**§ 10**

Sądem właściwym dla wszystkich spraw, które wynikną z realizacji tej umowy będzie sąd powszechny w Poznaniu.

**XVII. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia.**

Zamawiający informuje, iż szczegółowe uregulowanie środków ochrony prawnej zawarte jest   
w dziale VI ustawy, tj. art. 179 – 198 g ustawy Pzp.

**XVIII. Pozostałe informacje.**

* + - * 1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert równoważnych.
        2. Zamawiający nie przewiduje składania ofert częściowych.
        3. Zamawiający nie przewiduje możliwości zawarcia umowy ramowej.
        4. Zamawiający nie przewiduje możliwości udzielania zamówień uzupełniających, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 Pzp.
        5. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych.
        6. Adres poczty elektronicznej lub strony internetowej Zamawiającego z uwagi na fakt,   
           iż dopuszcza się możliwość porozumiewania się drogą elektroniczną.

|  |  |
| --- | --- |
| **e-mail:** [**zamowienia.publiczne@wup.poznan.pl**](mailto:zamowienia.publiczne@wup.poznan.pl) | **strona internetowa:** [**wuppoznan.praca.gov.pl**](http://www.wup.poznan.pl) |

* + - * 1. Informacje dotyczące walut obcych, w jakich mogą być prowadzone rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą.

Rozliczenia pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym będą dokonywane w złotych polskich.

* + - * 1. Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.
        2. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.
        3. Zamawiający nie zamierza ustanawiać dynamicznego systemu zakupów.
        4. Załączniki stanowiące integralną część SIWZ:
* Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia.
* Załącznik nr 2 – Formularz oferty.
* Załącznik nr 3 - Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu.
* Załącznik nr 4 - Oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia.
* Załącznik nr 5 - Informacja Wykonawcy dot. przynależności do grupy kapitałowej.
* Załącznik nr 6 – Wykaz usług.
* Załącznik nr 7 – Wykaz osób przewidzianych do realizacji przedmiotu zamówienia.
* Załącznik nr 8 – Oświadczenie dotyczące koordynatora badania.

Zatwierdzam

Barbara Kwapiszewska

Dyrektor

Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Poznaniu

Poznań, dnia 24.07.2015 r.

**Załącznik nr 1 do SIWZ**

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

**Przedmiot zamówienia**

Przeprowadzenie badania satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy. Głównym celem badawczym jest ocena jakości obsługi klientów powiatowych urzędów pracy. Cele szczegółowe to określenie oczekiwań klientów wobec powiatowego urzędu pracy oraz stopnia spełnienia tych oczekiwań, określenie rankingu istotności wymiarów obsługi, określenie stopni satysfakcji z poszczególnych wymiarów obsługi oraz określenie u klientów poczucia dostępności wsparcia wprowadzonego znowelizowaną ustawą. Badanie w formie bezpośrednich indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych wśród klientów   
31 powiatowych urzędów pracy z terenu Wielkopolski, w oparciu o przygotowaną przez Zamawiającego metodykę i kwestionariusze. Sformułowane pytania w ankiecie pozwalają na przeprowadzenie rozmowy z respondentem w ciągu około 10 minut.

**Próba**

Badanie obejmuje aktualnych klientów powiatowych urzędów pracy zarejestrowanych jako osoby bezrobotne lub poszukujące pracy[[3]](#footnote-3) oraz pracodawców[[4]](#footnote-4) obsługiwanych przez powiatowe urzędy pracy w I kwartale 2015 roku zgodnie z poniższą tabelą. Nie będą wydzielane liczby osób bezrobotnych i poszukujących pracy. Pracodawca może posiadać siedzibę poza obszarem działania powiatowego urzędu pracy. Wielkość próby powinna pozwolić na prawidłowe przeprowadzenie 13000 wywiadów.

Liczba wywiadów została wyliczona w oparciu o kryteria przyjęte przez Ministerstwo Pracy   
i Polityki Społecznej, z uwzględnieniem danych dotyczących średniej miesięcznej liczby osób bezrobotnych i poszukujących pracy zarejestrowanych w powiatowych urzędach pracy   
w Wielkopolsce na koniec I kwartału 2015r. oraz liczby pracodawców, którzy byli obsługiwani przez powiatowe urzędy pracy w Wielkopolsce na podstawie zawartej umowy (zgodnie   
z Art. 59b ust.1 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20 kwietnia 2004r. Dz. U. 2015 Poz.149) i pracodawców, którzy w I kwartale 2015r. zamieścili oferty finansowane ze środków własnych (zatrudnienie niesubsydiowane). Liczebność próby   
w poszczególnych powiatach to 10% ze średniej liczby bezrobotnych i poszukujących pracy obsługiwanych przez każdy powiatowy urząd pracy w Wielkopolsce w I kwartale 2015 roku oraz 10% sumy liczb ww. rodzajów pracodawców obsługiwanych przez każdy powiatowy urząd pracy w Wielkopolsce w I kwartale 2015 roku.

Liczebność próby dla województwa wielkopolskiego zarówno w przypadku osób bezrobotnych, poszukujących pracy jak i pracodawców, to suma liczebności prób oszacowanych dla wszystkich powiatowych urzędów pracy w województwie.

**Zestawienie liczbowe respondentów w podziale na powiatowe urzędy pracy.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LP** | **Powiatowy urząd pracy** | **Osoby bezrobotne  i poszukujące pracy** | **Pracodawcy** |
| 1 | Chodzież | 270 | 19 |
| 2 | Czarnków | 402 | 24 |
| 3 | Gniezno | 665 | 55 |
| 4 | Gostyń | 359 | 22 |
| 5 | Grodzisk Wielkopolski | 185 | 15 |
| 6 | Jarocin | 315 | 27 |
| 7 | Kalisz | 575 | 25 |
| 8 | Kępno | 109 | 22 |
| 9 | Koło | 515 | 30 |
| 10 | Konin | 1287 | 38 |
| 11 | Kościan | 211 | 28 |
| 12 | Krotoszyn | 312 | 27 |
| 13 | Leszno | 378 | 34 |
| 14 | Międzychód | 112 | 9 |
| 15 | Nowy Tomyśl | 153 | 20 |
| 16 | Oborniki | 216 | 23 |
| 17 | Ostrów Wielkopolski | 546 | 52 |
| 18 | Ostrzeszów | 222 | 25 |
| 19 | Piła | 586 | 33 |
| 20 | Pleszew | 242 | 24 |
| 21 | Poznań | 1698 | 39 |
| 22 | Rawicz | 234 | 31 |
| 23 | Słupca | 362 | 19 |
| 24 | Szamotuły | 41 | 60 |
| 25 | Śrem | 168 | 21 |
| 26 | Środa Wielkopolska | 288 | 25 |
| 27 | Turek | 356 | 21 |
| 28 | Wągrowiec | 397 | 26 |
| 29 | Wolsztyn | 143 | 34 |
| 30 | Września | 375 | 28 |
| 31 | Złotów | 413 | 9 |

**Technika badania i sposoby dotarcia do respondentów**

Wymagana metoda badania to: PAPI (Paper And Pen Personal Interview). Technika badania to bezpośredni, indywidualny wywiad kwestionariuszowy.

W części dotyczącej osób bezrobotnych i poszukujących pracy: dobór oparty na dostępności badanych w danym powiatowym urzędzie pracy. Dopuszczalne są także inne sposoby dotarcia do osób spełniających kryteria udziału w badaniu (np. ankieter może rekrutować respondentów za pomocą posiadanej sieci kontaktów).

Zamawiający informuje, że może zdarzyć się sytuacja, w której niektóre powiatowe urzędy pracy obsługują w określone dni tylko mieszkańców wybranych gmin. W konsekwencji gdyby badanie w danym powiatowym urzędzie pracy było przeprowadzane tylko w te dni,   
w których pojawiają się w urzędzie mieszkańcy jednej gminy ankieter przebadałby tylko respondentów pochodzących z jednej i tej samej gminy, co jest niedopuszczalne   
(za wyjątkiem sytuacji, gdy powiatowy urząd pracy obsługuje klientów z jednej gminy) - mielibyśmy do czynienia z brakiem zróżnicowania badanej próby ze względu na miejsce zamieszkania z uwzględnieniem podziału powiatu na gminy. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca samodzielnie zapozna się ze sposobem organizacji pracy w poszczególnych powiatowych urzędach pracy i dokonane ustalenia uwzględni w trakcie przeprowadzanego badania.

W części dotyczącej pracodawców: Zamawiający dostarczy bazę danych zawierającą dane teleadresowe pracodawców, w dniu podpisania umowy w sprawie zamówienia publicznego. Wykonawca może zastosować inne źródła danych teleadresowych pracodawców współpracujących z powiatowymi urzędami pracy.

Respondentami w grupie pracodawców mogą być zarówno pracodawcy którzy byli obsługiwani w I kwartale 2015r. przez powiatowe urzędy pracy w Wielkopolsce na podstawie zawartej umowy (zgodnie z Art. 59b ust.1 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20 kwietnia 2004r. Dz. U. 2015 Poz.149) i pracodawcy, którzy w I kwartale 2015r. zamieścili oferty finansowane ze środków własnych (zatrudnienie niesubsydiowane).

**Konceptualizacja**

**Oczekiwania klienta powiatowego urzędu pracy** – zakres pomocy, którą dany klient może i chce uzyskać.

**Pomoc** – usługi i instrumenty rynku pracy oferowane poszczególnym respondentom (osobom bezrobotnym, poszukującym pracy i pracodawcom) przez powiatowy urząd pracy, uregulowane ustawą o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20 kwietnia 2004 r. Dz. U. 2015 poz. 149 z późn.zm.

**Poziom satysfakcji** – subiektywna ocena respondentów odnosząca się do poszczególnych wymiarów obsługi klienta na skali od 1 do 5.

**Satysfakcja klienta** – percepcja klienta dotycząca poziomu w jakim oczekiwania zostały spełnione - jest to wypadkowa pomiędzy oczekiwaniami, postrzeganą jakością uzyskanej usługi i znaczeniem różnych cech tej usługi. Jeżeli poziom świadczonych usług przewyższa oczekiwania klienta to satysfakcja będzie wysoka i vice versa. Oczekiwania wywierają zasadniczy wpływ na satysfakcję z usług.

**Stopień spełnienia oczekiwań** – subiektywna ocena odnośnie spełnienia poszczególnych oczekiwań każdego z klientów powiatowego urzędu pracy wyrażona na skali od 1 do 5.

**Znowelizowana ustawa** – zmiany w standardzie obsługi i zakresie wsparcia oferowanego przez powiatowe urzędy pracy od 27 maja 2014 r. Jednym z najważniejszych elementów reformy jest wprowadzenie nowego podejścia do bezrobotnych. Ma być ono uzależnione od indywidualnych potrzeb i powiązane z charakterem działań, jakie można klientowi zaproponować po dokonaniu indywidualnej diagnozy jego sytuacji. W tym celu są profilowani i dzieleni na trzy grupy. Kolejna nowość to założenie, że każda osoba szukająca pracy   
i każdy pracodawca jest od początku prowadzony przez tego samego doradcę. Doradca klienta indywidualnego (bezrobotnego) i instytucjonalnego (pracodawcy) jest nową funkcją pracownika bezpośrednio pracującego z klientami. W nowej ustawie znalazły się również programy dedykowane osobom wracającym na rynek pracy po urlopie wychowawczym, długotrwale bezrobotnym, osobom po 50 roku życia czy osobom młodym do 30 roku życia, które wchodzą na rynek pracy. Rozszerzono przy okazji definicję młodego bezrobotnego - obejmie ona osoby do 30 roku życia. Ustawa wprowadziła także nowe narzędzia wspierające tworzenie miejsc pracy i powrót do zatrudnienia osób bezrobotnych, w tym dla powracających na rynek pracy po przerwie związanej z wychowywaniem dziecka.

Definicje pozostałych kluczowych dla badania pojęć znajdują się w instrukcjach dla ankietera będących załącznikami nr 1 i nr 2 do Opisu przedmiotu zamówienia.

**Hipotezy badawcze**

* Osoby bezrobotne oczekują najczęściej uzyskania odpowiedniej oferty pracy w kraju.
* Pracodawcy najczęściej oczekują organizacji stażu.
* Osoby poszukujące pracy najczęściej oczekują skierowania na szkolenie/studia podyplomowe/kurs/przygotowanie zawodowe dorosłych/stypendium za dalszą naukę.
* Osoby do 30 r. ż. częściej niż pozostali bezrobotni oczekują wsparcia w formie stażu.
* Osoby powyżej 30 r. ż. częściej niż pozostali bezrobotni zainteresowane są uzyskaniem dofinansowania/pożyczki na prowadzenie działalności gospodarczej.
* Im wyższy poziom wykształcenia tym większe zainteresowanie dofinansowaniem do podnoszenia kwalifikacji.
* Pracodawcy stanowią grupę, dla której najistotniejszy jest czas obsługi i oczekiwania na nią.
* Najlepiej ocenianym wymiarem obsługi klienta jest kultura osobista i życzliwość.
* Najgorzej ocenianym wymiarem obsługi klienta jest dostępność form wsparcia.
* Im niższe wykształcenie tym wyższa ocena wiedzy i kompetencji pracowników.
* Pracodawcy gorzej niż pozostali respondenci oceniają czas obsługi i oczekiwania na nią.
* Im dłuższy okres pozostawania bez pracy tym gorsza ocena zmian w ustawie.
* Pracodawcy lepiej niż pozostali respondenci oceniają zmiany w ustawie.

Wykonawca zobowiązany jest poddać weryfikacji hipotezy badawcze w raporcie końcowym.

**Wzór kwestionariusza – badanie osób bezrobotnych i poszukujących pracy**

Numer

**BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA – osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy**

**POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W** ……………………………….

WOJEWÓDZTWO …………………………………. dzień/miesiąc/rok wywiadu ………/………/………

Jestem przedstawicielem instytucji badającej jakość obsługi klienta w urzędzie pracy. Gwarantuję poufność badania. Urząd pracy chce coraz lepiej spełniać oczekiwania klientów. Pana/i odpowiedzi pomogą poprawić te obszary działalności, w których pomoc nie jest jeszcze w pełni satysfakcjonująca. Każda Pana/i odpowiedź będzie istotna. Proszę o rozmowę trwającą ok. 10 minut.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **METRYCZKA** | | | |
| **M1. Status** | os. bezrobotna | **M5. Czas pozostawania w rejestrze urzędu pracy od ostatniej rejestracji** | <3 miesiące |
| os. poszukująca pracy | 3 - 6 miesięcy |
| **M2. Płeć** (nie odczytywać) | kobieta | >6 -12 miesięcy |
| mężczyzna | >12 - 24 miesiące |
| **M3. Rok urodzenia** |  | >24 miesiące |
| **M4. Wykształcenie** | gimnazjalne lub poniżej | **Dotyczy tylko osób bezrobotnych**  **M6. Aktualny profil pomocy** | I profil |
| zasadnicze zawodowe | II profil |
| średnie zawodowe | III profil |
| średnie ogólnokształcące | Nie wiem |
| policealne |
| wyższe |

1. Czego oczekiwał/a Pan/i w ciągu ostatniego roku od urzędu pracy i jaką pomoc otrzymał/a Pan/i? Jak ocenia Pan/i otrzymaną dotychczas pomoc w skali od 1 do 5, gdzie*:* 1 – pomoc w ogóle nie spełniła moich oczekiwań, 5 – pomoc całkowicie spełniła moje oczekiwania

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Os. Bezrobotna** | | | **Os. Poszukująca pracy** | | |
|  | **Oczekiwane** | **Otrzymane** | **Ocena** | **Oczekiwane** | **Otrzymane** | **Ocena** |
| **Szkolenie/studia podyplomowe/ kurs/ przygotowanie zawodowe dorosłych/ stypendium za dalszą naukę** |  |  |  |  |  |  |
| **Staż** |  |  |  |  | | |
| **Oferta pracy w kraju** |  |  |  |  |  |  |
| **Zasiłek** |  |  |  |  | | |
| **Ubezpieczenie zdrowotne** |  |  |  |
| **Dofinansowanie/ pożyczka na podjęcie działalności** |  |  |  |
| **Oferta pracy zagranicą** |  |  |  |  |  |  |
| **Poradnictwo zawodowe (nauka pisania dokumentów aplikacyjnych, nauka aktywnego poszukiwania pracy, autoprezentacja, testy kompetencji zawodowych itp.)** |  |  |  |  |  |  |
| **Finansowanie kosztów przejazdu/ zakwaterowania** |  |  |  |  | | |

2. Na satysfakcję klienta wpływają różne wymiary obsługi w urzędzie. Jakie mają dla Pana/i znaczenie (istotność)? Jak je Pan/i ocenia na podstawie swoich doświadczeń we współpracy z urzędem pracy w ciągu ostatniego roku?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Istotność: 1 – w ogóle nie są dla mnie istotne,**  **5 – są dla mnie bardzo istotne;**  **Ocena: 1 - w ogóle nie jestem usatysfakcjonowany/a 5 – jestem bardzo usatysfakcjonowany/a** | **Istotność** | **Ocena** |
| **zaangażowanie pracowników** pomocność,pełna gotowość znalezienia rozwiązania i pomocy, zgodnie z potrzebami, indywidualne traktowanie i dopasowywanie oferty pomocy |  |  |
| **wiedza i kompetencje pracowników** fachowość, profesjonalizm |  |  |
| **komunikacja** sprawny i niezakłócany przekaz informacji, szybkość reakcji na zapytanie, jasna, prosta, czytelna i zrozumiała informacja, dostosowana do potrzeb odbiorcy, łatwość w znalezieniu właściwej informacji  **0 - nie korzystałem/am z wyszczególnionego rodzaju komunikacji** | | |
| **na stronie internetowej** |  |  |
| **telefoniczna** |  |  |
| **na miejscu z doradcą klienta** |  |  |
| **e-mail** |  |  |
| **skuteczność w rozwiązaniu problemu** doprowadzenie sprawy do końca za pomocą narzędzi adekwatnie do problemu i w obiecanym terminie |  |  |
| **czas obsługi i oczekiwania na nią** - czas poświęcony na rozmowę z klientem, możliwość umówienia się na spotkanie |  |  |
| **kultura osobista i życzliwość** wizerunek, estetyka i kulturalny język obsługi, takt, uprzejmość, wczuwanie się, wykazywanie troski, słuchanie |  |  |
| **przystępność** odległość urzędu od miejsca zamieszkania, godziny otwarcia i obsługi telefonicznej, dobre wyposażenie w niezbędny sprzęt np. do siedzenia, pisania, można skorzystać z drukarki, skanera, ksero, toalety, jest porządek i czystość w pomieszczeniach, przyjazność, dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych |  |  |
| **dostępność form wsparcia przewidzianych dla klientów urzędu** szansa na otrzymanie wsparcia, które Panu/i przysługuje |  |  |

3. Czy kiedykolwiek przed czerwcem 2014 r. korzystał/a Pan/i z usług urzędu pracy?

a. Tak

b. Nie 🡪 proszę zakończyć wywiad

c. Trudno powiedzieć 🡪 proszę zakończyć wywiad

4. Od czerwca 2014 r. nastąpiły zmiany w zakresie wsparcia oferowanego przez urząd klientom. Czy uważa Pan/i, że obecnie jest więcej możliwości wsparcia?

a. Tak

b. Nie

c. Trudno powiedzieć

**Wzór kwestionariusza – badanie pracodawców**

Numer

**BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA – pracodawcy**

**POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W** ……………………………….

WOJEWÓDZTWO …………………………………. dzień/miesiąc/rok wywiadu ………/………/………

Jestem przedstawicielem instytucji badającej jakość obsługi klienta w urzędzie pracy. Gwarantuję poufność badania. Urząd pracy chce coraz lepiej spełniać oczekiwania klientów. Pana/i odpowiedzi pomogą poprawić te obszary działalności, w których pomoc nie jest jeszcze w pełni satysfakcjonująca. Każda Pana/i odpowiedź będzie istotna. Proszę o rozmowę trwającą ok. 10 minut.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **METRYCZKA** | | | |
| **M1. Ile osób Pan/i zatrudnia?** |  | **M4. Od kiedy istnieje firma/ instytucja?** | <6 miesięcy |
| **M2. Sektor** | publiczny | >6 -12 miesięcy |
| prywatny | >12 - 24 miesiące |
| **M3. Stanowisko zajmowane w firmie/ instytucji** | właściciel/ osoba zarządzająca jednostką | >24 miesiące - 5 lat |
| pracownik kadr/ HR | >5 lat |
| inne |

1. Czego oczekiwał/a Pan/i w ciągu ostatniego roku od urzędu pracy i jaką pomoc otrzymał/a Pan/i? Jak ocenia Pan/i otrzymaną dotychczas pomoc w skali od 1 do 5, gdzie*:* 1 – pomoc w ogóle nie spełniła moich oczekiwań, 5 – pomoc całkowicie spełniła moje oczekiwania

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Oczekiwane | Otrzymane | Ocena |
| **Znalezienie kandydata do pracy** |  |  |  |
| **Organizacja stażu** |  |  |  |
| **Dofinansowanie/pożyczka na wyposażenie miejsca pracy/”grant” na telepracę** |  |  |  |
| **Refundacja/dofinansowanie części wynagrodzeń** |  |  |  |
| **Organizacja robót publicznych/prac interwencyjnych/przygotowania zawodowego dorosłych** |  |  |  |
| **Kształcenie własne/pracowników** |  |  |  |
| **Udzielanie informacji/poradnictwo** |  |  |  |

2. Na satysfakcję klienta wpływają różne wymiary obsługi w urzędzie. Jakie mają dla Pana/i znaczenie (istotność)? Jak je Pan/i ocenia na podstawie swoich doświadczeń we współpracy z urzędem pracy w ciągu ostatniego roku?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Istotność: 1 – w ogóle nie są dla mnie istotne,**  **5 – są dla mnie bardzo istotne;**  **Ocena: 1 - w ogóle nie jestem usatysfakcjonowany/a 5 – jestem bardzo usatysfakcjonowany/a** | **Istotność** | **Ocena** |
| **zaangażowanie pracowników** pomocność,pełna gotowość znalezienia rozwiązania i pomocy, zgodnie z potrzebami, indywidualne traktowanie i dopasowywanie oferty pomocy |  |  |
| **wiedza i kompetencje pracowników** fachowość, profesjonalizm |  |  |
| **komunikacja** sprawny i niezakłócany przekaz informacji, szybkość reakcji na zapytanie, jasna, prosta, czytelna i zrozumiała informacja, dostosowana do potrzeb odbiorcy, łatwość w znalezieniu właściwej informacji  0- nie korzystałem/am z wyszczególnionego rodzaju komunikacji | | |
| **na stronie internetowej** |  |  |
| **telefoniczna** |  |  |
| **na miejscu z doradcą klienta** |  |  |
| **e-mail** |  |  |
| **skuteczność w rozwiązaniu problemu** doprowadzenie sprawy do końca za pomocą narzędzi adekwatnie do problemu i w obiecanym terminie |  |  |
| **czas obsługi i oczekiwania na nią** - czas poświęcony na rozmowę z klientem, chęć i gotowość do świadczenia pomocy, możliwość umówienia się na spotkanie |  |  |
| **kultura osobista i życzliwość** wizerunek, estetyka i kulturalny język obsługi, takt, uprzejmość, wczuwanie się, wykazywanie troski, słuchanie |  |  |
| **przystępność** odległość urzędu od miejsca zamieszkania, godziny otwarcia i obsługi telefonicznej, dobre wyposażenie w niezbędny sprzęt np. do siedzenia, pisania, można skorzystać z drukarki, skanera, ksero, toalety, jest porządek i czystość w pomieszczeniach, przyjazność, dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych |  |  |
| **dostępność form wsparcia przewidzianych dla klientów urzędu** szansa na otrzymanie wsparcia, które Panu/i przysługuje |  |  |

3. Czy kiedykolwiek przed czerwcem 2014 r. korzystał/a Pan/i z usług urzędu pracy?

a. Tak

b. Nie 🡪 proszę zakończyć wywiad

c. Trudno powiedzieć 🡪 proszę zakończyć wywiad

4. Od czerwca 2014 r. nastąpiły zmiany w zakresie wsparcia oferowanego przez urząd klientom. Czy uważa Pan/i, że obecnie jest więcej możliwości wsparcia?

a. Tak

b. Nie

c. Trudno powiedzieć

**Szkolenie dla ankieterów**

Przed przystąpieniem do realizacji badania satysfakcji klientów powiatowych urzędów pracy Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkolenia dla ankieterów. W trakcie szkolenia należy przekazać instrukcje dla ankietera (Instrukcja dla ankieterów – badanie osób bezrobotnych i poszukujących pracy dostępna jest w załączniku nr 1 do Opisu przedmiotu zamówienia, instrukcja dla ankieterów - badanie pracodawców dostępna jest   
w załączniku nr 2 do Opisu przedmiotu zamówienia), omówić je informując ankieterów   
w szczególności o celu badania, technice badania, sposobach dotarcia do respondentów, aranżacji wywiadu i innych kwestiach organizacyjnych. Należy poinstruować wszystkich ankieterów w jaki sposób zadawać pytania, jaka jest ich logika, jaki jest sposób zaznaczania odpowiedzi, kolejność odczytywania poszczególnych pytań/wariantów odpowiedzi i zapis numeracji. Należy podkreślić konieczność uzyskania numeru telefonu oraz podpisu jako warunku koniecznego dla ważności wywiadu (formularz danych kontaktowych stanowi załącznik nr 3 do Opisu przedmiotu zamówienia). Każdy ankieter musi otrzymać instrukcje ankieterskie, z którymi przed przystąpieniem do badania powinien się dokładnie zapoznać. Działania te mają na celu ustandaryzowanie sytuacji wywiadu.

Wykonawca przekaże Zamawiającemu protokół ze szkolenia wraz z listą obecności ankieterów obecnych na szkoleniu, w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.

**Kontrola pracy ankieterów**

1. Wykonawca zobowiązany jest do stałej kontroli pracy ankieterów w dwóch etapach:
   1. Pierwszy etap kontroli polega na zweryfikowaniu poprawności pracy poszczególnych ankieterów (100% ankiet od każdego ankietera) poprzez formalną analizę dostarczonych kwestionariuszy wywiadu, pod kątem: wypełnienia numeru kwestionariusza i jego zgodności z numerem na formularzu danych kontaktowych, wypełnienia numeru kwestionariusza zgodnie ze sposobem zapisu numeru identyfikacyjnego kwestionariusza zamieszczonym w instrukcjach dla ankietera (załącznik nr 1 i 2 do Opisu przedmiotu zamówienia), uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania (zgodnie z regułami przejścia), uzyskania numeru kontaktowego na formularzu danych kontaktowych (załącznik nr 3 do Opisu przedmiotu zamówienia). Nie spełnienie co najmniej jednego z powyższych wymagań powoduje odrzucenie ankiety.
   2. Drugi etap kontroli to kontrola merytoryczna poprzez kontakt telefoniczny. Kontroli telefonicznej poddanych zostanie 3% ankiet każdego ankietera. W trakcie rozmowy telefonicznej respondent zostanie zapytany o okoliczności wywiadu:

a) czy brał udział w badaniu,

b) czy samodzielnie wypełniał ankietę,

c) gdzie odbył się wywiad,

d) o płeć ankietera,

e) o rok urodzenia respondenta/wielkość pracodawcy (w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej t.j. Dz.U. 2013. 672 z późn. zm.),

f) o porę dnia, w której odbył się wywiad.

W sytuacji gdy podjęte zostaną próby skontrolowania w 3 różnych dniach, a numer będzie nieaktywny do kontroli trafia kolejny kwestionariusz danego ankietera. W przypadku, gdy   
5 kolejnych numerów jest nieaktywnych - wynik kontroli jest negatywny w odniesieniu do wszystkich 5 kwestionariuszy.

Ankieta zweryfikowana pozytywnie na drugim etapie kontroli to taka, w której odpowiedzi na pytania w punktach od a) do e) są zgodne z zapisami kwestionariusza wywiadu   
i formularzem danych kontaktowych.

1. Ogółem kontroli w drugim etapie poddanych będzie 5% ankiet każdego ankietera   
   z czego: 3% ankiet każdego ankietera skontroluje Wykonawca, a 2% ankiet każdego ankietera może skontrolować Zamawiający.

**Raport końcowy**

Wykonawca zobowiązany jest do sporządzenia raportu końcowego z przeprowadzonego badania.

* Raport przedstawiony będzie w wersji elektronicznej (rozszerzenia .doc i .pdf)   
  w formacie A4, rozmiar czcionki nr 12, czcionka Times New Roman, interlinia pojedyncza, włączone przenoszenie wyrazów.
* Odpowiedzi na pytania kwestionariuszowe przedstawiane będą w formie wykresów   
  i tabel wraz z opisami; część graficzna nie może stanowić więcej niż 35% stron raportu.
* Raport musi zostać poddany korekcie językowej.

Do sporządzenia raportu zaleca się wykorzystanie danych o rynku pracy dostępnych na stronie internetowej WUP w Poznaniu.

Schemat raportu:

Tytuł: Badanie satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy. Raport z badań ilościowych w województwie wielkopolskim w roku 2015.

Spis treści

I. Organizacja badania.

II. Informacje wstępne (skala bezrobocia w województwie na tle kraju, skala bezrobocia   
z podziałem na powiaty, liczba bezrobotnych przypadająca na poszczególne powiatowe urzędy pracy, liczba pracodawców - dane za I kwartał 2015 r.).

III. Opis doboru próby (z uwzględnieniem liczby klientów obsłużonych przez powiatowe urzędy pracy w I kwartale 2015 r. oraz obszaru obsługiwanego przez poszczególne urzędy: jeden lub kilka powiatów – jakie?)

IV. Opis zastosowanej techniki badawczej, przebieg badania, opis sposobu kontroli pracy ankieterów i jej wyniki.

V. Analiza wyników badania z uwzględnieniem wyników dla poszczególnych powiatowych urzędów pracy:

- charakterystyka respondentów (status/wielkość pracodawcy),

- bezrobotni i poszukujący pracy - ocena otrzymanego wsparcia,

- pracodawcy - ocena otrzymanego wsparcia,

- istotność i ocena wymiarów obsługi przez klientów,

- postrzeganie zmian wprowadzonych nowelizacją ustawy,

- weryfikacja hipotez badawczych.

VI. Załącznik – wzory kwestionariuszy wywiadu.

**Inne ważne informacje**

**Zamawiający**

1. Zamawiający w dniu podpisania umowy w sprawie zamówienia publicznego dostarczy Wykonawcy narzędzia badawcze w postaci wzorów kwestionariuszy wywiadu (z logo Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej oraz Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Poznaniu) w podziale na dwie kategorie badanych respondentów:

* bezrobotnych i poszukujących pracy,
* pracodawców.

1. Zamawiający dostarczy wzory baz do gromadzenia danych w formacie xls wraz   
   z kluczem kodowym (osobno dla pracodawców oraz dla osób bezrobotnych   
   i poszukujących pracy) w dniu podpisania umowy.
2. Zamawiający dostarczy w dniu podpisania umowy wzór identyfikatora dla ankietera.
3. Zamawiający przygotuje dla każdego ankietera zaświadczenie dotyczące realizacji badania.
4. Zamawiający poinformuje poszczególne powiatowe urzędy pracy o prowadzonym badaniu.
5. Zamawiający po przeprowadzeniu drugiego etapu kontroli poinformuje niezwłocznie Wykonawcę o liczbie pozytywnie skontrolowanych ankiet dla każdego ankietera.
6. Zamawiający ma prawo w każdym momencie i na każdym etapie badania do kontroli realizacji zamówienia przez Wykonawcę.
7. Wykonanie przedmiotu zamówienia potwierdzone zostanie obustronnie podpisanym protokołem odbioru.

**Wykonawca**

1. Wykonawca zabezpieczy odpowiednią ilość kwestionariuszy do przeprowadzenia badania i formularzy danych kontaktowych.
2. Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę ankieterów pozwalającą na wykonanie badania w określonym terminie przy założeniu, że jeden ankieter nie może przeprowadzić więcej niż 35 wywiadów dziennie. Ankieterem nie może być pracownik urzędu pracy, w którym badanie będzie przeprowadzane.
3. Wykonawca przed przystąpieniem do badania przygotuje identyfikator dla każdego ankietera, zgodnie ze wzorem przekazanym przez Zamawiającego. Przed respondentem ankieter reprezentuje siebie, wykonawcę oraz zlecającego badanie.
4. Wykonawca do ankiet dołącza jeden zbiorczy wykaz z wyszczególnieniem numerów ankiet z podziałem na powiatowe urzędy pracy lub 31 wykazów dla 31 powiatowych urzędów pracy z województwa wielkopolskiego. Przekazywane ankiety powinny być ułożone wg powiatów i numeru ankietera. Do ankiety winien być załączony formularz danych kontaktowych respondenta.
5. W przypadku gdy poszczególne ankiety zostałyby zweryfikowane negatywnie podczas kontroli przez Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany w terminie do 3 dni roboczych (od dnia przekazania informacji o negatywnej weryfikacji ankiety) uzupełnić i dostarczyć do Zamawiającego prawidłowo przeprowadzone ankiety   
   w ilości równoważnej ilości ankiet zweryfikowanych negatywnie.

**Załącznik nr 1 do Opisu przedmiotu zamówienia**

**Instrukcja dla ankietera - badanie osób bezrobotnych i poszukujących pracy**

* Cele i charakter badania

Głównym celem badawczym jest ocena jakości obsługi klienta powiatowych urzędów pracy.

Badanie jest realizowane na terenie wszystkich powiatowych urzędów pracy w Wielkopolsce. Jedną z grup respondentów są osoby bezrobotne i poszukujące pracy.

* Technika badania i sposoby dotarcia do respondentów:

Technika badania to bezpośredni, indywidualny wywiad kwestionariuszowy.

Dobór respondentów oparty jest na dostępności badanych w danym powiatowym urzędzie pracy. Dopuszczalne są także inne sposoby dotarcia do osób spełniających kryteria udziału w badaniu (np. ankieter może rekrutować respondentów za pomocą posiadanej sieci kontaktów).

Ankieter pojawia się w urzędzie i identyfikuje, do której grupy badanych należy jego respondent – bezrobotny/poszukujący pracy czy pracodawca. Na tej podstawie wybiera typ kwestionariusza do wywiadu.

Może zdarzyć się sytuacja, w której niektóre powiatowe urzędy pracy obsługują w określone dni tylko mieszkańców wybranych gmin. W związku z tym gdy w danym dniu są obsługiwaniu mieszkańcy wyłącznie jednej gminy, może dojść do tego, że ankieter przebada jedynie respondentów pochodzących z jednej i tej samej gminy, co jest niedopuszczalne   
(za wyjątkiem sytuacji, gdy powiatowy urząd pracy obsługuje klientów z jednej gminy).

Respondent (jak również pracownicy powiatowego urzędu pracy na terenie, którego będzie realizowane badanie) ma prawo żądać danych ankietera wraz z ewentualnym kontaktem do instytucji organizującej badanie.

Przed respondentem ankieter reprezentuje siebie, wykonawcę oraz zlecającego badanie.

Ankieter jest zobowiązany do starannego, rzetelnego, terminowego i osobistego prowadzenia ankiet.

* Respondenci i aranżacja wywiadu

W przypadku prowadzenia badania na terenie powiatowego urzędu pracy, po odnalezieniu właściwego urzędu należy udać się do sekretariatu, aby poinformować o zamiarze przystąpienia do realizacji badania. Należy poinformować o celu badania i charakterze pracy na terenie powiatowego urzędu pracy, uprzedzić, że wywiady nie będą realizowane jeśli wybrana osoba nie wyrazi zgody.

Wywiady muszą być przeprowadzone indywidualnie z każdym respondentem. Nie dopuszcza się prowadzenia ich z grupą osób, rozdawania ankiet do wypełnienia przez respondentów ani wykonywania wywiadów przez telefon. Nie jest możliwe przeprowadzanie wywiadu z udziałem osób trzecich.

Każdy z ankieterów jest zobowiązany do samodzielnego kontaktu z respondentami (osobami bezrobotnymi, poszukującymi pracy) oraz zaaranżowania z nimi wywiadu. Fakt wykorzystywania współpracy z pracownikami powiatowego urzędu pracy może mieć negatywny wpływ na wyniki badania. Respondent może uznać, że skoro badanie jest realizowane przez powiatowy urząd pracy powinien udzielać wyłącznie odpowiedzi stawiających urząd w pozytywnym świetle.

Nie ma określonej z góry informacji, która konkretna osoba wchodzi w skład próby. Należy wybrać respondenta do badania na podstawie ogólnych parametrów: bezrobotni   
i poszukujący pracy.

W dużej mierze od ankietera zależy czy, po wyjaśnieniu kogo reprezentuje i czego dotyczyć będzie rozmowa, uzyska zgodę na wywiad. W pierwszej kolejności respondent powinien przedstawić się i poinformować jaką instytucję reprezentuje (w przypadku, gdy badanie jest realizowane przez Wykonawcę należy podać informację, że zlecającym badanie jest Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu). Bardzo istotne jest, aby respondent został poinformowany, że badanie ma charakter poufny (tzn. że do zebranych informacji dostęp posiadają tylko osoby opracowujące raport z badania). Ważne jest podkreślenie przez ankietera, że nie pracuje on na zlecenie powiatowego urzędu pracy, w którym realizowane jest badanie oraz, że żaden z pracowników powiatowego urzędu pracy nie będzie miał dostępu do tych danych. Dodatkowo ankieter jest zobowiązany do poinformowania o czasie trwania wywiadu. Od niego zależy atmosfera wywiadu, wzbudzenie motywacji do wysiłku, którym jest udzielanie odpowiedzi na trudne pytania. Każdy respondent poświęca także swój czas. Przyjazne nastawienie, życzliwość, podziękowanie za udział w ważnym badaniu są wymogiem podczas aranżacji i realizacji wywiadu.

Respondent nie może mieć wglądu w kwestionariusz, ani tym bardziej osobiście go wypełniać. Dopuszcza się powtórzenie pytania oraz tłumaczenie treści pytania, w razie takiej potrzeby. Nie wolno tej treści zmieniać.

Po uzyskaniu zgody na przekazanie numeru telefonu respondenta ankieter decyduje, czy wypełnić formularz danych kontaktowych i uzyskać na nim podpis respondenta przed właściwym wywiadem czy po nim. Niewypełnienie formularza danych kontaktowych skutkuje uznaniem wywiadu za nieważny.

Ankieter jest zobowiązany do wypełnienia numeru identyfikacyjnego. Wpisany na kwestionariuszu numer musi odpowiadać numerowi wpisanemu na formularzu danych kontaktowych.

* Sposób zapisu numeru identyfikacyjnego kwestionariusza:

**XXYY-ZZ-P-VVV-A**

Gdzie **XX** to numer województwa - dla województwa wielkopolskiego jest to nr 15

**YY** to numer powiatu w konkretnym województwie, zgodnie z następującą numeracją:

**15** [**woj. wielkopolskie**](http://www.wiw.pl/geografia/miasta/spis.asp?woj=wielkopolskie)

1. Chodzież
2. Czarnków
3. Gniezno
4. Gostyń
5. Grodzisk Wlkp.
6. Jarocin
7. Kalisz
8. Kępno
9. Koło
10. Konin
11. Kościan
12. Krotoszyn
13. Leszno
14. Międzychód
15. Nowy Tomyśl
16. Oborniki
17. Ostrów Wlkp.
18. Ostrzeszów
19. Piła
20. Pleszew
21. Poznań
22. Rawicz
23. Słupca
24. Szamotuły
25. Śrem
26. Środa Wielkopolska
27. Turek
28. Wągrowiec
29. Wolsztyn
30. Września
31. Złotów

**ZZ** to numer ankietera. Każdy ankieter ma swój indywidualny numer.

**P** to płeć konkretnego ankietera – należy zakodować K lub M.

**VVV** – to numer kolejnego kwestionariusza realizowanego przez tego samego ankietera. Ankieter jest zobowiązany do nadawania kolejnych liczb zgodnie ze schematem 001, 002, 003 itd.

**A** to symbol respondenta: należy zakodować **B -** gdy respondentem jest osoba bezrobotna lub poszukująca pracy.

* Sprawy organizacyjne

W pierwszej kolejności należy zadać każdemu respondentowi pytanie o to, czy w ciągu ostatnich 3 miesięcy brał już udział w badaniu satysfakcji klienta powiatowego urzędu pracy (aby nie przeprowadzać wywiadu ponownie z tą samą osobą bezrobotną lub poszukującą pracy). Jeśli brał udział – respondent nie kwalifikuje się do badania. Jeśli nie brał – kwalifikuje się i należy rozpocząć wywiad.

Kolejne pytanie dotyczy pozostawania w rejestrze urzędu pracy jako osoba bezrobotna lub poszukująca pracy. Jeśli respondent potwierdzi ten fakt – należy przejść do dalszej części kwestionariusza, jeśli nie – respondent nie kwalifikuje się.

Należy przeczytać wprowadzenie.

Następnie należy potwierdzić, że respondent jest gotowy do podania swojego numeru telefonu, który może posłużyć wyłącznie do sprawdzenia poprawności pracy ankietera. Jeśli respondent nie udostępni numeru telefonu należy zrezygnować z wywiadu.

Pytania metryczkowe – należy zaznaczyć właściwą odpowiedź poprzez X, kółko lub   
w jakikolwiek inny czytelny sposób. Dopuszczalne jest zaznaczenie jednej odpowiedzi na każde pytanie.

Kolejne pytanie dotyczy oczekiwań, z jakimi respondent trafił do urzędu pracy. Należy po kolei odczytywać możliwe do uzyskania formy pomocy i pytać, czy odczytywana forma pomocy była oczekiwana przez respondenta. W odniesieniu do każdej z form pomocy należy pytać czy respondent ją otrzymał. W odniesieniu do form pomocy, które respondent otrzymał należy zapytać o ocenę na skali od 1-5 (nie od 0 do 5), gdzie wartości skrajne oznaczają:   
1 - pomoc w ogóle nie spełniła oczekiwań respondenta; 5- pomoc całkowicie spełniła oczekiwania respondenta. Należy pytać o kolejne formy pomocy i w odniesieniu do każdej   
z nich prosić o informacje o oczekiwaniu, otrzymaniu i o ocenę, a następnie należy przechodzić do kolejnej formy pomocy i prosić o analogiczne informacje. Nie należy pytać   
o ocenę formy pomocy jeśli respondent nie otrzymał jej. Jeśli powiatowy urząd pracy rozpoczął udzielanie pomocy respondentowi, ale jeszcze nie zakończył (np. trwa szkolenie, wypłacany jest zasiłek) to taka pomoc jest rozumiana jako otrzymana i kwalifikuje się do oceny.

Kafeteria dostępnych form pomocy stanowi katalog wsparcia dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy przewidziany w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. W odniesieniu do osób poszukujących pracy w kwestionariuszu zostały zacienione pola, w których znajdują się kategorie pomocy, z których nie może korzystać osoba poszukująca pracy lecz tylko osoba bezrobotna. W pola należy wpisywać znak X (pomoc oczekiwana, otrzymana) lub liczbę (ocena otrzymanej pomocy).

Formy pomocy

**Szkolenie/studia podyplomowe/kurs/przygotowanie zawodowe dorosłych/stypendium za dalszą naukę** – istnieje możliwość uzyskania dofinansowania od powiatowego urzędu pracy na:

a) szkolenie w celu podniesienia kwalifikacji zawodowych i innych kwalifikacji zwiększających szansę na podjęcie lub utrzymanie zatrudnienia,

b) pożyczki na sfinansowanie kosztów szkolenia do wysokości 400% przeciętnego wynagrodzenia,

c) sfinansowanie kosztów studiów podyplomowych, w wysokości nie większej niż 300% przeciętnego wynagrodzenia,

d) przygotowanie zawodowe dorosłych w celu uzyskania przez nich kwalifikacji lub umiejętności,

e) stypendium dla bezrobotnego bez kwalifikacji zawodowych, który w okresie 12 miesięcy od dnia zarejestrowania w powiatowym urzędzie pracy podjął dalszą naukę,   
w wysokości 100% kwoty zasiłku.

**Staż** bezrobotny może zostać skierowany do odbycia stażu

**Oferta pracy w kraju**

**Zasiłek -** prawo do zasiłku przysługuje bezrobotnemu, gdy nie ma dla niego propozycji odpowiedniej pracy, propozycji stażu, przygotowania zawodowego dorosłych, szkolenia, prac interwencyjnych lub robót publicznych oraz, w okresie 18 miesięcy bezpośrednio poprzedzających dzień zarejestrowania, gdy łącznie przez okres co najmniej 365 dni był zatrudniony.

**Ubezpieczenie zdrowotne**

**Dofinansowanie/pożyczka na podjęcie działalności:**

a) bezrobotny może otrzymać środki na podjęcie działalności gospodarczej,

b) bezrobotny może otrzymać pożyczkę na podjęcie działalności gospodarczej.

**Oferta pracy zagranicą** – jeden z pośredników pracy ma zadania związane z udzielaniem informacji w ramach sieci EURES i może przedstawić bezrobotnemu i poszukującemu pracy informacje na temat oferty pracy zagranicą i warunków zatrudnienia.

**Poradnictwo zawodowe (nauka pisania dokumentów aplikacyjnych, nauka aktywnego poszukiwania pracy, autoprezentacja, testy kompetencji zawodowych itp.)** - udzielenie pomocy w wyborze odpowiedniego zawodu i miejsca pracy oraz w planowaniu rozwoju kariery zawodowej, przygotowywanie do lepszego radzenia sobie w poszukiwaniu   
i podejmowaniu pracy.

**Finansowanie kosztów przejazdu/zakwaterowania:**

a) istnieje możliwość sfinansowania kosztów przejazdu do pracodawcy zgłaszającego ofertę pracy lub do miejsca pracy, odbywania stażu, przygotowania zawodowego dorosłych lub odbywania zajęć w zakresie poradnictwa zawodowego w związku ze skierowaniem przez powiatowy urząd pracy,

b) istnieje możliwość finansowania zakwaterowania w miejscu pracy osobie, która podjęła zatrudnienie lub inną pracę zarobkową, staż, przygotowanie zawodowe dorosłych poza miejscem stałego zamieszkania w przypadku skierowania przez powiatowy urząd pracy.

Kolejne pytanie odnosi się do wymiarów obsługi klienta. Wymiary te to wszystkie elementy składające się na sytuację obsługi. Respondenta należy w pierwszej kolejności spytać   
o istotność każdego z wymiarów. Powinien ocenić je na skali od 1-5 (nie od 0 do 5), gdzie wartości skrajne oznaczają 1-jest to dla mnie zupełnie nieistotne, 5-jest to dla mnie bardzo istotne. Jako istotność rozumiana jest subiektywna ocena respondenta czy dany wymiar obsługi ma dla niego znaczenie dla poczucia ogólnej satysfakcji, czy raczej w nieznacznym stopniu wpływa na ogólne poczucie satysfakcji.

Analogiczne pytanie odnosi się do oceny respondentaspełnienia danego wymiaru. Respondent powinien ocenić w jakim stopniu, w pięciostopniowej skali, zostały spełnione jego oczekiwania, gdzie 1 oznacza, że respondent w ogóle nie jest usatysfakcjonowany zaś 5 oznacza, że jest bardzo usatysfakcjonowany.

Ankieter odczytuje wyróżnione wymiary obsługi. Jeśli ankieter odnosi wrażenie, że respondent nie rozumie danego wymiaru lub ma wątpliwości, należy precyzyjnie wyjaśnić respondentowi co jest rozumiane pod danym pojęciem. Należy najpierw zapytać o istotność poszczególnych wymiarów obsługi, a następnie wracając do pierwszego z nich pytać o ich ocenę. W pola należy wpisywać odpowiednie liczby.

Wymiary obsługi

**Zaangażowanie pracowników** - pomocność, gotowość znalezienia rozwiązania i pomocy, zgodnie z potrzebami, indywidualne traktowanie i dopasowywanie oferty pomocy.

**Wiedza i kompetencje pracowników** - fachowość, profesjonalizm.

**Komunikacja** - sprawny i niezakłócany przekaz informacji, szybkość reakcji na zapytanie, jasna, prosta, czytelna i zrozumiała informacja, dostosowana do potrzeb odbiorcy, łatwość   
w znalezieniu właściwej informacji. Pytanie nie dotyczy istotności i oceny komunikacji   
w ogóle, tylko jej poszczególnych wymienionych rodzajów: na stronie internetowej, telefonicznej, na miejscu z doradcą klienta, e-mail. Istnieje możliwość, że respondent nie korzystał z danego sposobu komunikacji. Wówczas ankieter powinien zakodować 0 przy ocenie sposobu komunikacji, z którym respondent nie miał do czynienia.

**Skuteczność** **w rozwiązaniu problemu** - doprowadzenie sprawy do końca za pomocą narzędzi adekwatnie do problemu i w obiecanym terminie.

**Czas obsługi i oczekiwania na nią** - czas poświęcony na rozmowę z klientem, możliwość umówienia się na spotkanie.

**Kultura osobista i życzliwość -** wizerunek, estetyka i kulturalny język obsługi, takt, uprzejmość, wczuwanie się, wykazywanie troski, słuchanie.

**Przystępność -** odległość urzędu od miejsca zamieszkania, godziny otwarcia i obsługi telefonicznej, dobre wyposażenie w niezbędny sprzęt np. do siedzenia, pisania, możliwość skorzystania z drukarki, skanera, ksero, toalety, porządek i czystość w pomieszczeniach, dostosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych.

**Dostępność form wsparcia** **przewidzianych dla klientów urzędu** szansa na otrzymanie wsparcia, które zgodnie z wiedzą respondenta mu przysługuje. Czy respondent ma możliwość skorzystania z takich form pomocy ze strony powiatowego urzędu pracy jakich oczekuje? Czy może wybrać sobie jakie wsparcie go interesuje i z niego skorzystać? Na ile możliwość skorzystania z takiego wsparcia z jakiego chce jest dla niego ważne?

Kolejne pytanie odnosi się do oceny nowych form wsparcia osób bezrobotnych   
i poszukujących pracy, jakie pojawiły się po nowelizacji ustawy o promocji zatrudnienia   
i instytucjach rynku pracy. Po uzyskaniu informacji, że respondent nie korzystał lub nie potrafi powiedzieć czy korzystał przed czerwcem 2014 roku z usług powiatowego urzędu pracy, należy obwieść kółkiem odpowiednią literę i podziękować respondentowi za wywiad. Osoby, które korzystały z tych usług przed czerwcem 2014 r. są pytane o to czy uważają, że dzięki zmianom wprowadzonym w ustawie mają możliwość skorzystania z większej ilości form wsparcia. Należy zaznaczyć kółkiem odpowiednią literę (jedną) i podziękować respondentowi za wywiad.

Jeśli zaistnieje potrzeba przekreślenia odpowiedzi i zaznaczenia innej, ankieter powinien wyraźnie skreślić niepoprawny wariant i zaparafować.

Uzyskanie wysokiej jakości rezultatów badawczych zależne jest od jakości materiału zebranego przez ankieterów.

Kontrola będzie polegała na sprawdzeniu czy kwestionariusz jest wypełniony zgodnie   
z instrukcją oraz na kontakcie telefonicznym z respondentem badania w celu zweryfikowaniu zgodności odpowiedzi na pytania o okoliczności wywiadu.

**Załącznik nr 2 do Opisu przedmiotu zamówienia**

**Instrukcja dla ankietera - badanie pracodawców.**

* Cele i charakter badania

Głównym celem badawczym jest ocena jakości obsługi klienta powiatowych urzędów pracy.

Badanie jest realizowane na terenie wszystkich powiatowych urzędów pracy w Wielkopolsce. Jedną z grup respondentów są pracodawcy.

* Technika badania i sposoby dotarcia do respondentów

Technika badania to bezpośredni, indywidualny wywiad kwestionariuszowy.

Rekomendowane źródło danych to dane pochodzące z Wojewódzkiego Urzędu Pracy   
w Poznaniu. Dopuszczalne jest zastosowanie innego źródła danych teleadresowych dotyczących pracodawców współpracujących z powiatowym urzędem pracy w I kwartale 2015r.

Respondent ma prawo żądać danych ankietera wraz z ewentualnym kontaktem do instytucji organizującej badanie.

Przed respondentem ankieter reprezentuje siebie, wykonawcę oraz zlecającego badanie.

Ankieter jest zobowiązany do starannego, rzetelnego, terminowego i osobistego prowadzenia ankiet.

* Respondenci i aranżacja wywiadu

Każdy z ankieterów jest zobowiązany do samodzielnego kontaktu z respondentami z grupy pracodawców oraz zaaranżowania z nimi wywiadu. Fakt wykorzystywania współpracy   
z pracownikami powiatowego urzędu pracy może mieć negatywny wpływ na wyniki badania. Respondent może uznać, że skoro badanie jest realizowane przez powiatowy urząd pracy, powinien udzielać wyłącznie odpowiedzi stawiających urząd w pozytywnym świetle.

Ankieter nie otrzymuje gotowej listy respondentów – jego zadaniem jest samodzielna rekrutacja pracodawców do badania. W tym celu korzystać może z bazy danych teleadresowych pracodawców dostarczonej Wykonawcy przez Wojewódzki Urząd Pracy   
w Poznaniu bądź innych źródeł danych teleadresowych pracodawców zastosowanych przez Wykonawcę.

W dużej mierze od ankietera zależy czy, po wyjaśnieniu kogo reprezentuje i czego dotyczyć będzie rozmowa, uzyska zgodę na wywiad. W pierwszej kolejności respondent powinien przedstawić się i poinformować jaką instytucję reprezentuje (w przypadku, gdy badanie jest realizowane przez Wykonawcę należy podać informację, że zlecającym badanie jest Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu). Bardzo istotne jest, aby respondent został poinformowany, że badanie ma charakter poufny (tzn. że do zebranych informacji dostęp posiadają tylko osoby opracowujące raport z badania). Ważne jest podkreślenie przez ankietera, że nie pracuje on na zlecenie powiatowego urzędu pracy, i że żaden   
z pracowników powiatowego urzędu pracy nie będzie miał dostępu do tych danych. Dodatkowo ankieter jest zobowiązany do poinformowania o czasie trwania wywiadu.   
Od niego zależy atmosfera wywiadu, wzbudzenie motywacji do wysiłku, którym jest udzielanie odpowiedzi na trudne pytania. Każdy respondent poświęca także swój czas. Przyjazne nastawienie, życzliwość, podziękowanie za udział w ważnym badaniu są wymogiem podczas aranżacji i realizacji wywiadu.

Respondent nie może mieć wglądu w kwestionariusz, ani tym bardziej osobiście   
go wypełniać. Dopuszcza się powtórzenie pytania oraz tłumaczenie treści pytania, w razie takiej potrzeby. Nie wolno tej treści zmieniać.

Po uzyskaniu zgody na przekazanie numeru telefonu respondenta ankieter decyduje, czy wypełnić formularz danych kontaktowych i uzyskać na nim podpis respondenta przed właściwym wywiadem czy po nim. Niewypełnienie formularza danych kontaktowych skutkuje uznaniem wywiadu za nieważny.

Ankieter jest zobowiązany do wypełnienia numeru identyfikacyjnego. Wpisany   
na kwestionariuszu numer musi odpowiadać numerowi wpisanemu na formularzu danych kontaktowych.

* Sposób zapisu numeru identyfikacyjnego kwestionariusza:

**XXYY-ZZ-P-VVV-A**

Gdzie **XX** to numer województwa - dla województwa wielkopolskiego jest to nr 15.

**YY** to numer powiatu w konkretnym województwie, zgodnie z następującą numeracją:

1. [**woj. wielkopolskie**](http://www.wiw.pl/geografia/miasta/spis.asp?woj=wielkopolskie)
2. Chodzież
3. Czarnków
4. Gniezno
5. Gostyń
6. Grodzisk Wlkp.
7. Jarocin
8. Kalisz
9. Kępno
10. Koło
11. Konin
12. Kościan
13. Krotoszyn
14. Leszno
15. Międzychód
16. Nowy Tomyśl
17. Oborniki
18. Ostrów Wlkp.
19. Ostrzeszów
20. Piła
21. Pleszew
22. Poznań
23. Rawicz
24. Słupca
25. Szamotuły
26. Śrem
27. Środa Wielkopolska
28. Turek
29. Wągrowiec
30. Wolsztyn
31. Września
32. Złotów

**ZZ** to numer ankietera. Każdy ankieter ma swój indywidualny numer.

**P** to płeć konkretnego ankietera – należy zakodować K lub M.

**VVV** – to numer kolejnego kwestionariusza realizowanego przez tego samego ankietera. Ankieter jest zobowiązany do nadawania kolejnych liczb zgodnie ze schematem 001, 002, 003 itd.

**A** to symbol respondenta: należy zakodować **F -** gdy respondentem jest pracodawca.

* Sprawy organizacyjne

W pierwszej kolejności należy zadać każdemu respondentowi pytanie o to, czy w ciągu ostatnich 3 miesięcy brał już udział w badaniu satysfakcji klienta powiatowego urzędu pracy (aby nie przeprowadzać wywiadu ponownie z tym samym pracodawcą). Jeśli brał udział – respondent nie kwalifikuje się do badania. Jeśli nie brał – kwalifikuje się i należy rozpocząć wywiad.

Kolejne pytanie dotyczy faktu korzystania od stycznia 2015 r. z usług powiatowego urzędu pracy przez firmę/instytucję, którą reprezentuje respondent. Jeśli respondent potwierdzi ten fakt – należy przejść do dalszej części kwestionariusza, jeśli nie – respondent nie kwalifikuje się.

Należy przeczytać wprowadzenie.

Następnie konieczne jest potwierdzenie, że respondent jest gotowy do podania swojego numeru telefonu, który może posłużyć do sprawdzenia poprawności pracy ankietera. Jeśli respondent nie udostępni numeru telefonu należy zrezygnować z wywiadu.

Pytania metryczkowe – należy zaznaczyć właściwą odpowiedź poprzez X, kółko lub   
w jakikolwiek inny czytelny sposób.

Kolejne pytanie dotyczy oczekiwań, z jakimi respondent trafił do powiatowego urzędu pracy. Należy po kolei odczytywać możliwe do uzyskania formy pomocy i pytać, czy odczytywana forma pomocy była oczekiwana przez respondenta. W odniesieniu do każdej z form pomocy należy pytać czy respondent ją otrzymał. W odniesieniu do form pomocy, które respondent otrzymał należy zapytać o ocenę na skali od 1-5 (nie 0 do 5), gdzie wartości skrajne oznaczają: 1 - pomoc w ogóle nie spełniła oczekiwań respondenta, 5 - pomoc całkowicie spełniła jego oczekiwania. W pola należy wpisywać znak X (pomoc oczekiwana, otrzymana) lub liczbę (ocena otrzymanej pomocy). Kafeteria dostępnych form wsparcia stanowi katalog pomocy dla pracodawców przewidziany w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Należy pytać o kolejne formy pomocy i w odniesieniu do każdej z nich prosić   
o informacje o oczekiwaniu, otrzymaniu i o ocenę, a następnie należy przechodzić   
do kolejnej formy pomocy i prosić o analogiczne informacje. Nie należy pytać o ocenę formy pomocy jeśli respondent jej nie otrzymał. Jeśli powiatowy urząd pracy rozpoczął udzielanie pomocy respondentowi, ale jeszcze nie zakończył (np. trwa szkolenie pracowników, refundacja wynagrodzeń) to taka pomoc jest rozumiana jako otrzymana i kwalifikuje się do oceny.

Formy pomocy

**Znalezienie kandydata do pracy -** udzielanie pracodawcom informacji o kandydatach do pracy w związku ze zgłoszoną ofertą.

**Organizacja stażu** - staż odbywa się na podstawie umowy zawartej przez starostę   
z pracodawcą według programu określonego w umowie (stypendium stażowe nie jest wypłacane przez pracodawcę, a przez powiatowy urząd pracy).

**Dofinansowanie/pożyczka wyposażenia miejsca pracy/”grant” na telepracę:**

a) przyznanie środków na stworzenie stanowiska pracy w formie telepracy dla bezrobotnego rodzica powracającego na rynek pracy lub bezrobotnego sprawującego opiekę nad osobą zależną,

b) pożyczka na utworzenie stanowiska pracy.

**Refundacja/dofinansowanie części wynagrodzeń** - pracodawca ma możliwość uzyskania jednorazowej refundacji poniesionych kosztów z tytułu opłaconych składek na ubezpieczenie społeczne w związku z zatrudnieniem skierowanego bezrobotnego, w tym do 30 roku życia   
i 50+.

**Organizacja robót publicznych/prac interwencyjnych/przygotowania zawodowego dorosłych:**

a) refundacja części kosztów poniesionych na wynagrodzenia, nagrody oraz składki organizatorowi prac interwencyjnych,

b) refundacja kosztów realizacji przygotowania zawodowego dorosłych,

c) refundacja części kosztów poniesionych na wynagrodzenia, nagrody oraz składki organizatorowi robót publicznych.

**Kształcenie własne/pracowników -** środki w ramach Krajowego Funduszu Szkoleniowego mogą być przeznaczone na rzecz kształcenia ustawicznego pracowników i pracodawców.

**Udzielanie informacji/poradnictwo -** m.in.upowszechnianie ofert pracy.

Kolejne pytanie odnosi się do wymiarów obsługi klienta. Wymiary te to wszystkie elementy składające się na sytuację obsługi. Respondenta należy w pierwszej kolejności spytać o istotność każdego z wymiarów. Powinien ocenić je na skali od 1-5 (nie 0 do 5), gdzie wartości skrajne oznaczają: 1-jest to dla mnie zupełnie nieistotne, 5-jest to dla mnie bardzo istotne. Jako istotność rozumiana jest subiektywna ocena respondenta czy dany wymiar obsługi jest dla niego ważny dla poczucia ogólnej satysfakcji, czy raczej w nieznacznym stopniu wpływa na ogólne poczucie satysfakcji.

Analogiczne pytanie odnosi się do oceny respondentaspełnienia danego wymiaru. Uczestnik badania powinien ocenić w jakim stopniu, w pięciostopniowej skali, zostały spełnione jego oczekiwania, gdzie 1 oznacza, że respondent w ogóle nie jest usatysfakcjonowany   
zaś 5 oznacza, że jest bardzo usatysfakcjonowany.

Ankieter odczytuje wyróżnione wymiary obsługi. Jeśli ankieter odnosi wrażenie, że respondent nie rozumie danego wymiaru lub ma wątpliwości, należy precyzyjnie wyjaśnić respondentowi co jest rozumiane pod danym pojęciem. Należy najpierw zapytać o istotność poszczególnych wymiarów obsługi, a następnie wracając do pierwszego z nich pytać o ich ocenę. W pola należy wpisywać odpowiednie liczby.

Wymiary obsługi

**Zaangażowanie pracowników** - pomocność, gotowość znalezienia rozwiązania i pomocy, zgodnie z potrzebami, indywidualne traktowanie i dopasowywanie oferty pomocy.

**Wiedza i kompetencje pracowników** - fachowość, profesjonalizm.

**Komunikacja** - sprawny i niezakłócany przekaz informacji, szybkość reakcji na zapytanie, jasna, prosta, czytelna i zrozumiała informacja, dostosowana do potrzeb odbiorcy, łatwość   
w znalezieniu właściwej informacji. Pytanie nie dotyczy istotności i oceny komunikacji   
w ogóle, tylko jej poszczególnych wymienionych rodzajów: na stronie internetowej, telefonicznej, na miejscu z doradcą klienta, e-mail. Istnieje możliwość, że respondent nie korzystał z danego sposobu komunikacji. Wówczas ankieter powinien zakodować 0 przy ocenie sposobu komunikacji, z którym respondent nie miał do czynienia.

**Skuteczność w rozwiązaniu problemu** - doprowadzenie sprawy do końca za pomocą narzędzi adekwatnie do problemu i w obiecanym terminie.

**Czas obsługi i oczekiwania na nią** - czas poświęcony na rozmowę z klientem, możliwość umówienia się na spotkanie.

**Kultura osobista i życzliwość** - wizerunek, estetyka i kulturalny język obsługi, takt, uprzejmość, wczuwanie się, wykazywanie troski, słuchanie.

**Przystępność -** odległość urzędu od miejsca zamieszkania, godziny otwarcia i obsługi telefonicznej, dobre wyposażenie w niezbędny sprzęt np. do siedzenia, pisania, możliwość skorzystania z drukarki, skanera, ksero, toalety, porządek i czystość w pomieszczeniach, dostosowanie do potrzeb osób niepełnosprawnych.

**Dostępność form wsparcia** - szansa na otrzymanie wsparcia, które respondentowi przysługuje. Czy respondent ma możliwość skorzystania z takich form pomocy ze strony powiatowego urzędu pracy jakich oczekuje? Czy może wybrać sobie jakie wsparcie go interesuje i z niego skorzystać? Na ile możliwość skorzystania z takiego wsparcia z jakiego chce jest dla niego ważne?

Kolejne pytanie odnosi się do oceny nowych form wsparcia dla pracodawców, jakie pojawiły się po nowelizacji ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Po uzyskaniu informacji, że respondent nie korzystał lub nie potrafi powiedzieć czy korzystał przed czerwcem 2014 roku z usług powiatowego urzędu pracy, należy obwieść kółkiem odpowiednią literę, podziękować respondentowi za wywiad. Osoby, które korzystały z tych usług przed czerwcem 2014 r. są pytane czy uważają, że dzięki zmianom wprowadzonym w ustawie mają możliwość skorzystania z większej ilości form wsparcia. Należy zaznaczyć kółkiem odpowiednią literę (jedną), podziękować respondentowi za wywiad.

Jeśli zaistnieje potrzeba przekreślenia odpowiedzi i zaznaczenia innej, ankieter powinien wyraźnie skreślić niepoprawny wariant i zaparafować.

Uzyskanie wysokiej jakości rezultatów badawczych zależne jest od jakości materiału zebranego przez ankieterów.

Kontrola będzie polegała na sprawdzeniu czy kwestionariusz jest wypełniony zgodnie   
z instrukcją oraz na kontakcie telefonicznym z respondentem badania w celu zweryfikowaniu zgodności odpowiedzi na pytania o okoliczności wywiadu.

**Załącznik nr 3 do Opisu przedmiotu zamówienia**

**Formularz danych kontaktowych**

Numer:

Data wypełnienia kwestionariusza:

Godzina wypełnienia kwestionariusza:

Miejsce wypełnienia kwestionariusza (np. urząd pracy, dom, siedziba firmy):

*Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu kontaktu telefonicznego ze strony przedstawiciela zamawiającego badanie w celu weryfikacji poprawności pracy ankietera.*

*Oświadczam, że zostałem/łam poinformowany/a iż Administratorem danych osobowych jest* *Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu, ul. Kościelna 37, 60 – 537 Poznań.*

Podpis respondenta i data:

Numer telefonu respondenta:

**Załącznik nr 2 do SIWZ**

**FORMULARZ OFERTY**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*ZAMAWIAJĄCY –* **Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu**

**ul. Kościelna 37, 60-537 Poznań;**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Nazwa (Firma) Wykonawcy –

……………………………………………………………………………………………………...,

Adres siedziby –

……………………………………………………………………………………………………...,

Adres do korespondencji –

……………………………………………………………………………………........................,

Tel. - ......................................................; fax - ......................................................;

E-mail: ..............................................................;

NIP - .................................................; REGON - .................................................;

W odpowiedzi na ogłoszenie o postępowaniu o udzielenie zamówienia w trybie przetargu nieograniczonego na „Badanie satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy”:

* + - 1. Składamy ofertę na wykonanie przedmiotu zamówienia w zakresie określonym w SIWZ   
         i oświadczamy, że złożona przez nas oferta spełnia wszystkie wymogi w niej zawarte,   
         za cenę całkowitą:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Cena netto za przeprowadzenie jednego wywiadu** | ……………………………………………………….zł  (słownie:…………………………………………złotych) |
| **2.** | **Wartość ofertowa netto**  (stanowi iloczyn 13 000 wywiadów i pozycji 1) | ……………………………………………………….zł  (słownie:…………………………………………złotych) |
| **3.** | **VAT%** | ………………………….% |
| **4.** | **Wartość ofertowa brutto za 13 000 wywiadów**  (suma wartości netto i wartości podatku VAT) | ……………………………………………………….zł  (słownie:…………………………………………złotych) |

1. Wykaz elementów wpływających na poprawę precyzji i rzetelności realizacji zadania, podlegające ocenie w ramach kryterium określonego w Rozdziale XIV ust. 1 pkt b.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Wykaz elementów wpływających na poprawę precyzji i rzetelności realizacji zadania – oceniane w kryterium II oceny ofert **– max. 10 pkt.**  Punkty zostaną przyznane w skali punktowej do 10 pkt, **wg poniższej skali:**   * 3 elementy – 5 pkt * 6 elementów – 10 pkt.   Ocenie podlegać będzie trafność i adekwatność zaproponowanych środków wpływających na poprawę precyzji i rzetelności realizacji zadania oraz podane przez Wykonawcę uzasadnienie.  Maksymalna liczba punktów, która może zostać przyznana Wykonawcy w ocenie ww. kryterium wynosi 10 pkt. | Lp. | Opis elementów wpływających na poprawę precyzji i rzetelności realizacji zadania wraz z uzasadnieniem |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| 5. |  |
| 6. |  |

1. Oferujemy wykonanie niniejszego zamówienia w terminach określonych w SIWZ.
2. Oświadczamy, że cena brutto podana w ust. 1 niniejszego formularza zawiera wszystkie koszty wykonania zamówienia, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty.
3. W przypadku udzielenia zamówienia, zobowiązujemy się do zawarcia umowy w miejscu   
   i terminie wskazanym przez Zamawiającego oraz na warunkach określonych w istotnych postanowieniach umowy stanowiących integralną część niniejszej SIWZ.
4. Oświadczamy, że jeżeli w okresie związania ofertą nastąpią jakiekolwiek znaczące zmiany sytuacji przedstawionej w naszych dokumentach załączonych do oferty, natychmiast poinformujemy o nich Zamawiającego.
5. Oświadczamy, że jesteśmy związani niniejszą ofertą przez okres 30 dni, który rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
6. Oferta wraz z załącznikami została złożona na ….. stronach.
7. Niniejszym informujemy, że informacje składające się na ofertę, zawarte na stronach …..... stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy   
   o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i zastrzegamy, że nie mogą być one udostępniane.
8. Do oferty załączamy następujące dokumenty:
   1. ……………………………………………...........................................................................
   2. ……………………………………………...........................................................................
   3. …………………………………………………………………………………………………

*…………………………………………*

(pieczęć i podpis osoby uprawnionej do składania oświadczeń woli   
 w imieniu wykonawcy)

Miejscowość …......................................... dnia …........................................ roku.

**Załącznik nr 3 do SIWZ**

….................................................

(pieczęć firmowa Wykonawcy)

OŚWIADCZENIE O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU   
OKREŚLONYCH W ART. 22 UST. 1 USTAWY PRAWO ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego   
w trybie przetargu nieograniczonego na „Badanie satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy”, w imieniu Wykonawcy wskazanego powyżej oświadczam/y, że spełniam/y warunki dotyczące:

* 1. posiadania uprawnień do wykonania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
  2. posiadania wiedzy i doświadczenia,
  3. dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi   
     do wykonania zamówienia,
  4. sytuacji ekonomicznej i finansowej.

*…………………………………………*

(pieczęć i podpis osoby uprawnionej do składania oświadczeń woli   
 w imieniu wykonawcy)

Miejscowość …......................................... dnia …........................................ roku.

**Załącznik nr 4 do SIWZ**

….................................................

(pieczęć firmowa Wykonawcy)

OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA   
O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA W OKOLICZNOŚCIACH, O KTÓRYCH MOWA   
W ART. 24 UST. 1 USTAWY PRAWO ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego   
w trybie przetargu nieograniczonego na „Badanie satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy”, w imieniu Wykonawcy wskazanego powyżej oświadczam/y, że:

nie podlegam/y wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych.

*…………………………………………*

(pieczęć i podpis osoby uprawnionej do składania oświadczeń woli   
 w imieniu wykonawcy)

Miejscowość …......................................... dnia …........................................ roku.

**Załącznik nr 5 do SIWZ**

….................................................

(pieczęć firmowa Wykonawcy)

INFORMACJA WYKONAWCY DOTYCZĄCA PRZYNALEŻNOŚCI

DO GRUPY KAPITAŁOWEJ

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego   
w trybie przetargu nieograniczonego na „Badanie satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy”, oświadczam/y, że Wykonawca:

* nie należy do grupy kapitałowej\*
* należy do grupy kapitałowej i w załączeniu składa listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej\*

**\* właściwe zakreślić**

*…………………………………………*

(pieczęć i podpis osoby uprawnionej do składania oświadczeń woli   
 w imieniu wykonawcy)

Miejscowość …......................................... dnia …........................................ roku.

**Załącznik nr 6 do SIWZ**

….................................................

(pieczęć firmowa Wykonawcy)

**WYKAZ USŁUG**

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego   
w trybie przetargu nieograniczonego na „Badanie satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy”, w imieniu Wykonawcy wskazanego powyżej przedstawiam/y, wykaz wykonanych lub wykonywanych głównych usług:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa i adres Odbiorcy** | **Tytuł badania** | **Co najmniej 2 badania społeczne (z wykorzystaniem metod ilościowych),w których respondentami były osoby bezrobotne lub poszukujące pracy lub pracodawcy o wartości min. 80 000,00 zł brutto każde** | **Co najmniej 2 badania przeprowadzone za pomocą metody PAPI na próbie min.  5 000 osób w każdym z badań** | **Data  wykonywania badania  (od DD-MM-RRRR do DD-MM-RRRR)** | **Wartość  (w zł brutto)** |
| 1. |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

**\*Spełnienie warunku zaznaczyć „x”**

Załączniki:

dowody, że ww. usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie

*…………………………………………*

(pieczęć i podpis osoby uprawnionej do składania oświadczeń woli   
 w imieniu Wykonawcy)

Miejscowość ............................................ dnia ........................................... roku.

**Załącznik nr 7 do SIWZ**

….................................................

(pieczęć firmowa Wykonawcy)

**WYKAZ OSÓB PRZEWIDZIANYCH DO REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na „Badanie satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy”,   
w imieniu Wykonawcy wskazanego powyżej, przedstawiam/y wykaz osób przewidzianych do realizacji przedmiotu zamówienia:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ZESPÓŁ ANKIETERÓW** | | | |
| **Lp.** | **Imię i nazwisko** | **Doświadczenie w przeprowadzeniu co najmniej 100 wywiadów za pomocą metody PAPI lub CAPI w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert\*** | **Podstawa do dysponowania osobą\*\*** |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| … |  |  |  |

\* spełnienie warunku zaznaczyć „x” dla każdej osoby wskazanej w wykazie.

**\*\* podać podstawę do dysponowania osobami wskazanymi w wykazie, np. umowa o prace, umowa zlecenie, itp.**

**Zamawiający nie określa liczby członków Zespołu Ankieterów. Wykonawca, na podstawie własnych obliczeń, biorąc pod uwagę liczbę wywiadów ogółem, liczbę wywiadów przypadających na 1 ankietera (jeden ankieter nie może przeprowadzić więcej niż 35 wywiadów dziennie) oraz czasu trwania zamówienia, zobowiązany jest określić liczbę ankieterów potrzebnych do zrealizowania tego zamówienia.**

Oświadczam, że wskazane wyżej osoby spełniają wymagania, o których mowa w rozdz.   
V ust. 1 pkt 1.3 ppkt 1.3.2 SIWZ.

*…………………………………………*

(pieczęć i podpis osoby uprawnionej do składania oświadczeń woli   
 w imieniu Wykonawcy)

Miejscowość ............................................ dnia ........................................... roku.

**Załącznik nr 8 do SIWZ**

................................................

(pieczęć firmowa Wykonawcy)

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE KOORDYNATORA BADANIA**

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie

przetargu nieograniczonego na „Badanie satysfakcji klienta powiatowych urzędów pracy”, w imieniu Wykonawcy wskazanego powyżej, przedstawiam/y charakterystykę stanowiska koordynatora badania, który jest członkiem zespołu i będzie uczestniczyć   
w wykonywaniu zamówienia:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Imię i nazwisko** | **Wykształcenie** | **Doświadczenie w kierowaniu projektami badawczymi - w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, kierował minimum 2 projektami badawczymi o wartości min. 80 000,00 zł brutto każdy, zakończonymi raportem, w których wykorzystano metodę badawczą PAPI lub CAPI.** | **Podstawa do dysponowania osobą\*\*** |
|  |  |  |  |

\* spełnienie warunku zaznaczyć „x”

**\*\* podać podstawę do dysponowania osobą wskazaną w wykazie, np. umowa o prace, umowa zlecenie, itp.**

Oświadczam, że wskazana wyżej osoba spełnia wymagania, o których mowa w SIWZ.

...........................................................

(pieczęć i podpis osoby uprawnionej do składania

oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy)

Miejscowość ............................................. dnia ...............................................roku.

1. umieszczenie treści uzależnione od oświadczenia Wykonawcy [↑](#footnote-ref-1)
2. umieszczenie treści uzależnione od oświadczenia Wykonawcy [↑](#footnote-ref-2)
3. W rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz .U. 2015.149 z późn. zm.). [↑](#footnote-ref-3)
4. W rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz .U. 2015.149 z późn. zm.). [↑](#footnote-ref-4)