# Zapytanie rynku o ustalenie wartości szacunkowej usług:

# eksperta wiodącego ds. standardów i procedur obsługi klienta

## TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Świadczenie usługi rozpocznie się nie wcześniej niż od dnia 01.08.2019 r. i obejmować będzie 220 dniówek w okresie od 15.07. 2019 r. do 31.03.2023 r.

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

* + - 1. **Ogólny opis zamówienia.**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług eksperckich w projekcie *„Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”*, który realizowany będzie przez PFRON   
w partnerstwie z Urzędem Transportu Kolejowego i Instytutem Transportu Samochodowego. Jest to projekt pozakonkursowy koncepcyjny opracowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Oś Priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych.

Projekt ma na celu podniesienie kompetencji pracowników sektora transportu zbiorowego   
w zakresie profesjonalnej obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym w szczególności osób z niepełnosprawnościami poprzez działania szkoleniowe oraz opracowanie standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach korzystających z transportu zbiorowego i poradnika dotyczącego dostosowania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami.

* + - 1. **Informacje dotyczące zaplanowanych w projekcie działań.**

W ramach projektu zaplanowano:

1) Przeprowadzenie diagnozy stanu obecnego w zakresie potrzeb dotyczących obsługi osób   
o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami, korzystających z transportu zbiorowego kolejowego i kołowego.

Analizie poddane też zostaną dobre praktyki zagraniczne i krajowe w obszarze zapewnienia mobilności osobom o szczególnych potrzebach, w tym osobom z niepełnosprawnościami.

2) Opracowanie standardów dla kluczowych usług obsługi klienta o szczególnych potrzebach,  
w tym osób z niepełnosprawnościami.

Zakres standardów obsługi klienta będzie obejmował m.in.(i) zasady efektywnej komunikacji   
z klientem, (ii) reakcje na bariery komunikacyjne występujące w relacjach z osobami   
o szczególnych potrzebach, w tym z osobami z niepełnosprawnościami, (iii) budowanie relacji   
z klientem, (iv) postępowanie w trudnych sytuacjach w czasie obsługi klienta, czy (v) udzielanie pomocy dostosowanej do specyficznych potrzeb klienta.

Projekty standardów będą uwzględniały wewnętrzne uwarunkowania organizacyjne i istniejące wewnętrzne regulacje przewoźników transportu zbiorowego: kolejowych, międzymiastowych i komunalnych, tak aby opracowane standardy mogły być bez przeszkód adaptowane i włączane do obiegu organizacyjnego. Wstępnie przyjęto cztery podstawowe rodzaje stanowisk, na których świadczone są usługi klientom: (1) kasjer biletowy, (2) pracownik obsługi dworca, (3) personel pokładowy, (4) kontroler biletów.

3) Opracowanie procedur stanowiskowych dla czterech wyżej wymienionych rodzajów stanowisk w trzech grupach docelowych przewoźników transportu zbiorowego: kolejowych, międzymiastowych i komunalnych.

Procedury stanowiskowe będą elementem uzupełniającym standardy obsługi klienta w celu ustalenia jednolitych dla danego przewoźnika zasad postępowania, którymi mają się kierować pracownicy obsługi klienta, bez względu na płeć. Podobnie jak standardy będą uwzględniały wewnętrzne uwarunkowania organizacyjne i istniejące wewnętrzne regulacje przewoźników transportu zbiorowego.

4) Opracowanie programu szkoleń, materiałów szkoleniowych, materiałów metodycznych   
i instrukcji dla trenerów i dla kadry zarządzającej i pracowników działów rozwoju zasobów ludzkich u przewoźników objętych działaniami projektu.

5) Przeprowadzenie szkolenia nt. opracowanych standardów i procedur stanowiskowych dla   
5 tysięcy pracowników przewoźników transportu zbiorowego kołowego i kolejowego wraz z jego ewaluacją, opracowaniem wniosków i rekomendacji, które posłużą do opracowania ostatecznej wersji standardów i procedur.

6) Opracowanie poradnika dotyczącego dostosowania kluczowych typów usług w zakresie transportu zbiorowego kołowego i kolejowego świadczonych przez przewoźników do potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami.

7) Zorganizowanie 10 seminariów regionalnych upowszechniających opracowane w projekcie standardy obsługi i procedury stanowiskowe wśród przewoźników transportu zbiorowego kołowego i kolejowego, których pracownicy nie wezmą udziału w szkoleniach oferowanych   
w projekcie.

* + - 1. **Szczegółowy opis** **usługi** **eksperta wiodącego ds. standardów i procedur obsługi klienta.**

W ramach usługi eksperta wiodącego ds. standardów i procedur obsługi klienta Wykonawca zobowiązany jest do:

1. przeprowadzenia analizy zagranicznych i krajowych dobrych praktyk i rozwiązań   
   w obszarze zapewnienia mobilności osobom o szczególnych potrzebach, w tym osobom z niepełnosprawnościami: wrzesień – listopad 2019 r.;
2. opracowania standardów obsługi osób o szczególnych potrzebach, w tym osób   
   z niepełnosprawnościami: styczeń – czerwiec 2020 r.;
3. opracowania co najmniej 12 procedur stanowiskowych uzupełniających standardy obsługi klienta w celu ustalenia jednolitych dla danego przewoźnika zasad postępowania, którymi mają się kierować pracownicy obsługi klienta: styczeń – czerwiec 2020 r.;
4. weryfikacji opracowanych standardów obsługi i procedur stanowiskowych w oparciu   
   o wyniki ewaluacji przeprowadzonych w projekcie szkoleń dla 5 tysięcy pracowników przewoźników zbiorowego transportu kolejowego i kołowego: listopad 2022 r. – luty 2023 r.;
5. udziału w 1 dniowych spotkaniach i 2 dniowych warsztatach powołanej w projekcie Grupy Doradczej[[1]](#footnote-1) - wrzesień 2019 – marzec 2023 r. (ok. 10 spotkań i ok. 3 warsztatów)

Do opracowania standardów obsługi i procedur stanowiskowych oraz ich weryfikacji zostanie powołany zespół ekspertów, w którego skład wejdą przedstawiciele PFRON oraz partnerów projektu, tj. Urzędu Transportu Kolejowego i Instytutu Transportu Samochodowego.

Zespół ekspertów będzie pracował pod kierownictwem eksperta wiodącego ds. standardów   
i procedur obsługi klienta.

## SPOSÓB I TERMIN DOKONANIA SZACOWANIA

Oszacowania kosztów proszę dokonać na formularzu szacunkowej wyceny stanowiącym załącznik do zapytania.

Prosimy o przesłanie odpowiedzi do dnia **31.05.2019** r. do godz. 14.00 na adres e-mail: [aniedoszewska@pfron.org.pl](mailto:aniedoszewska@pfron.org.pl)

Przedstawione zapytanie nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych. Podane kwoty pozwolą na zaplanowanie budżetu planowanego zamówienia.

**Załącznik do zapytania**

## FORMULARZ SZACUNKOWEJ WYCENY

|  |
| --- |
| **Nazwa i adres Wykonawcy:**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Osoba/y wskazana/e do kontaktów z Zamawiającym:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, tel.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Nawiązując do zapytania o szacunkowy koszt wykonania zamówienia na *usługę eksperta wiodącego ds. standardów i procedur obsługi klienta*, w pełnym rzeczowym zakresie ujętym w zapytaniu, przedstawiam wycenę, zgodnie z poniższą tabelę:

| **l.p.** | **Przedmiot wyceny** | **Liczba dniówek** | **Cena jedn. netto**  **(cena**  **1 dniówki)** | **Stawka  VAT** | **Wartość netto**  **(kol. C x kol. D)** | **Wartość brutto**  **(kol. F + kol. E)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| A | B | C | D | E | F | G |
| 1 | Usługa eksperta wiodącego ds. standardów i procedur obsługi klienta | 220 |  | ……..% |  |  |

Oświadczam/y, że:

1. Złożona przeze mnie/nas wycena jest zgodna z treścią zapytania.

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (miejscowość i data) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (podpisy uprawnionych przedstawicieli Wykonawcy) |

1. Grupa Doradcza składać się będzie z 5 przedstawicieli organizacji pozarządowych reprezentujących środowisko osób z niepełnosprawnościami i 5 przedstawicieli przewoźników transportu zbiorowego. Grupa będzie pełniła funkcję opiniodawczo-doradczą w projekcie. [↑](#footnote-ref-1)