# Zapytanie rynku o ustalenie wartości szacunkowej usług

**eksperta wiodącego ds. metodyki szkoleń**

## TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Świadczenie usługi rozpocznie się nie wcześniej niż od dnia 01.12.2019 r. i obejmować będzie 1 138 godzin (142,25 8-godzinnych dniówek) w okresie od podpisania umowy do 31.03.2023 r.

# OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

## 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 jest 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 wszystkich działań zaplanowanych w projekcie.**

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;
2. analizę dobrych praktyk zagranicznych i krajowych w obszarze zapewnienia mobilności osobom o szczególnych potrzebach, w tym osobom z niepełnosprawnościami;
3. opracowanie standardów dla kluczowych usług obsługi klienta o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami; zakres standardów obsługi klienta będzie obejmował m.in.:
	1. zasady efektywnej komunikacji z klientem,
	2. reakcje na bariery komunikacyjne występujące w relacjach z osobami
	o szczególnych potrzebach, w tym z osobami z niepełnosprawnościami,
	3. budowanie relacji z klientem,
	4. postępowanie w trudnych sytuacjach w czasie obsługi klienta, czy
	5. 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:

* kasjer biletowy,
* pracownik obsługi dworca,
* personel pokładowy,
* kontroler biletów.
1. opracowanie ok. 12 procedur stanowiskowych 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;
2. **opracowanie programu szkoleń, materiałów szkoleniowych, materiałów metodycznych i instrukcji dla trenerów oraz kadry zarządzającej i pracowników działów rozwoju zasobów ludzkich u przewoźników objętych działaniami projektu**;
3. 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;
4. 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;
5. 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 strony pozarządowej – członka Grupy Doradczej.**

W ramach usługi eksperta wiodącego ds. metodyki szkoleń Wykonawca zobowiązany jest do:

1. opracowania programu szkoleń na podstawie przygotowanych w projekcie: standardów dla kluczowych usług obsługi klienta o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami i ok. 12 procedur stanowiskowych w trzech grupach docelowych przewoźników transportu zbiorowego: kolejowych, międzymiastowych i komunalnych;
2. opracowania materiałów szkoleniowych dla uczestników szkoleń, tj. pracowników przewoźników transportu zbiorowego: miejskiego, kolejowego i międzymiastowego;
3. opracowania materiałów metodycznych i instrukcji dla trenerów oraz kadry zarządzającej i pracowników działów rozwoju zasobów ludzkich u przewoźników objętych działaniami projektu;
4. udziału w 1 dniowych spotkaniach i ewentualnie 2 dniowych warsztatach powołanej w projekcie Grupy Doradczej[[1]](#footnote-1) - grudzień 2019 – 2020 r. i styczeń – marzec 2023 r. (ok. 2 spotkań i 1 warsztat).

Do opracowania programu szkoleń, materiałów szkoleniowych, materiałów metodycznych i instrukcji dla trenerów oraz kadry zarządzającej i pracowników działów rozwoju zasobów ludzkich u przewoźników objętych działaniami projektu 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. metodyki szkoleń.

# SPOSÓB I TERMIN DOKONANIA SZACOWANIA

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

Prosimy o przesłanie odpowiedzi do dnia **25.10.2019** r. do godz. 14.00 na adres e-mail: 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. metodyki szkoleń*, w pełnym rzeczowym zakresie ujętym w zapytaniu, przedstawiam wycenę, zgodnie z poniższą tabelę:

| **l.p.** | **Przedmiot wyceny** | **Liczba godzin** | **Cena jedn. netto****(cena** **1 godziny)** | **Stawka VAT** | **Wartość netto****(kol. C x kol. D)** | **Wartość brutto[[2]](#footnote-2)****(kol. F + kol. E)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| A | B | C | D | E | F | G |
| 1 | Usługa eksperta wiodącego ds. metodyki szkoleń | 1 138 |  | ……..% |  |  |

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)
2. Podane ceny muszą obejmować wszystkie koszty realizacji usługi z uwzględnieniem wszystkich opłat i podatków (także od towarów i usług, a w przypadku osób fizycznych nie prowadzących działalności gospodarczej podatek dochodowy, składki na ubezpieczenie zdrowotne i/lub składki na ubezpieczenie społeczne (pracownika i pracodawcy) i/lub chorobowe). [↑](#footnote-ref-2)