

Spis treści

OGŁOSZENIE	2
I. Rodzaj zadania, warunki realizacji i wysokość środków publicznych, które Urząd ma zamiar przeznaczyć na realizację tego zadania.	4
1. Realizacja zadania	4
3. Doświadczenie	6
4. Kadra	6
5. Promocja zadania	7
6. Infrastruktura	7
7. Oferowane usługi	7
8. Ocena realizacji zadania	8
II. Zasady przyznawania dotacji.....	9
III. Termin realizacji zadania	9
IV. Warunki realizacji zadania.....	10
V. Termin i warunki składania ofert	11
VI. Kryteria wyboru oferty.....	12
6.1. Kryteria formalne	12
6.2 Kryteria merytoryczne:	13
VII. Wymagana dokumentacja.....	14
7.1. Dokumenty służące potwierdzeniu spełnienia wymagań określonych w pkt VI. 1-8 przedkładane przez Oferentów:.....	14
7.2. Dokumenty składane w przypadku otrzymania dotacji	15
VIII. Termin i tryb wyboru oferty	15
IX. Rozstrzygnięcie konkursu ofert	16
X. Informacja o poprzednich działaniach.....	16
XI. Załączniki.....	17

OGŁOSZENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ogłasza otwarty konkurs ofert na realizację zadań publicznych w latach 2018-2019, w zakresie upowszechniania i ochrony praw konsumentów przez organizacje pozarządowe oraz podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy o pożytku publicznym i o wolontariacie oraz zaprasza do składania ofert. Zlecenie realizacji zadań publicznych nastąpi w formie ich powierzenia.

Opis systemu poradnictwa konsumenckiego finansowanego ze środków UOKiK

Konsumentenckie Centrum E-porad stanowi część systemu poradnictwa konsumenckiego finansowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przed zapoznaniem się z wymaganiami dotyczącymi konkursu na prowadzenie Konsumentenckiego Centrum E-porad należy zapoznać się z opisem całego systemu.

System poradnictwa konsumenckiego finansowany przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów składa się z następujących elementów:

1. **Infolinia Konsumentencka** — w jej ramach udzielane są odpowiedzi na telefoniczne zapytania konsumentów dotyczące:
 - a. informacji o treści przepisów konsumenckich,
 - b. poradnictwa w prostych sprawach konsumenckich nie wymagających analizy dokumentów,
 - c. przekazania informacji o właściwych instytucjach/organizacjach/ instytucjach zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów konsumenckich (ADR).

W przypadku pytań wymagających podstawowej analizy dokumentów konsultant Infolinii powinien zaproponować konsumentowi kontakt mailowy z *Konsumentenckim Centrum E-porad*.

W przypadku spraw bardziej skomplikowanych oraz gdy przewidywana jest konieczność osobistego kontaktu z doradcą konsultant powinien zaproponować konsumentowi możliwości kontaktu z oddziałem udzielającym porad stacjonarnych (punkt 3 systemu).

Jeżeli w danej miejscowości nie ma takiego oddziału, konsultant Infolinii powinien poinformować o możliwości zasięgnięcia porady w biurze Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Konsumentów/Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej najbliższego miejsca zamieszkania konsumenta.

W przypadku, gdy konieczne jest udzielenie specjalistycznej porady, konsultant Infolinii może odesłać konsumenta do specjalnie powołanych w tym celu instytucji, np. Centrum Informacji Konsumentenckiej przy UKE, Rzecznika Finansowego, Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, Europejskiego Centrum Konsumentenckiego.

2. **Konsumentenckie Centrum E-porad** — w jego ramach udzielane są odpowiedzi na pytania konsumentenckie przesłane drogą elektroniczną dotyczące:
 - a. informacji o treści przepisów konsumenckich,

- b. poradnictwa w prostych sprawach konsumenckich, gdzie nie jest wymagana analiza dokumentów, a wystarczy opis stanu faktycznego podany przez konsumenta,
- c. poradnictwa w prostych sprawach konsumenckich wymagających analizy dokumentów,
- d. przekazania informacji o właściwych instytucjach/organizacjach/ instytucjach zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów konsumenckich (ADR).

Konsultant poinformuje konsumenta o możliwości skorzystania z porady stacjonarnej w oddziale organizacji realizującej to zadanie ze środków UOKiK (punkt 3 systemu) w przypadku, gdy:

- a. sprawa jest skomplikowana i wymaga analizy dokumentów,
- b. konieczne jest przygotowanie pisemnego wystąpienia do przedsiębiorcy lub pisma procesowego.

Gdy w miejscowości właściwej dla miejsca zamieszkania konsumenta nie ma takiego oddziału, konsultant wskaże dane kontaktowe do Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Konsumentów/Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej najbliższego miejsca zamieszkania konsumenta.

W przypadku, gdy konieczne jest udzielenie specjalistycznej porady, konsultant Infolinii może odesłać konsumenta do specjalnie powołanych w tym celu instytucji, np. Centrum Informacji Konsumenckiej przy UKE, Rzecznika Finansowego, Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumenta na Infolinię, której zakres merytoryczny jest węższy.

3. Oddziały świadczące porady stacjonarne – w ich ramach udzielane są porady osobiste, pisemne (w tym mailowe) i telefoniczne. Zakres działania oddziału obejmuje:

- a. przekazywanie informacji o treści przepisów konsumenckich,
- b. poradnictwo w prostych sprawach konsumenckich, gdzie nie jest wymagana analiza dokumentów, a wystarczy opis stanu faktycznego podany przez konsumenta,
- c. poradnictwo w prostych sprawach konsumenckich wymagających analizy dokumentów,
- d. poradnictwo w sytuacjach innych niż w lit. „c” powyżej wymagających analizy dokumentów
- e. przygotowanie pisemnego wystąpienia do przedsiębiorcy lub pisma procesowego w sprawach konsumenckich tego wymagających

Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumenta na Infolinię, do Konsumenckiego Centrum E-porad czy Miejskich/Powiatowych Rzeczników Konsumentów.

W przypadku, gdy konieczne jest udzielenie specjalistycznej porady, pracownik oddziału może odesłać konsumenta do specjalnie powołanych w tym celu instytucji, np. Centrum Informacji Konsumenckiej przy UKE, Rzecznika Finansowego, Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

I. Rodzaj zadania, warunki realizacji i wysokość środków publicznych, które Urząd ma zamiar przeznaczyć na realizację tego zadania.

Realizacja przedsięwzięcia pt.:

KONSUMENCKIE CENTRUM E-PORAD

Na zadanie przeznaczona jest łączna kwota w wysokości: 449 784,00 zł

(czteryście czterdzieści dziewięć tysięcy siedemset osiemdziesiąt cztery złote)

w roku 2018: 224 892,00 zł

w roku 2019: 224 892,00 zł

Kosztorysy przedstawione przez Organizację w ofercie powinny być sporządzone odrębnie dla każdego roku (w 2018 r. na okres 12 miesięcy i w 2019 r. na okres 12 miesięcy) realizacji zadania z uwzględnieniem kwoty dotacji przeznaczonej na dany rok.

Środki zostały zaplanowane w projekcie budżetu w części 53 - UOKiK na dotacje na 2018 r. Natomiast środki na 2019 r. będą zgłoszone do Ministerstwa Finansów w czasie prac nad projektem budżetu na rok 2019. Środki zostaną przekazane w drodze rozstrzygnięcia konkursu wybranym organizacjom pozarządowym pod warunkiem zabezpieczenia ich w budżecie w latach 2018-2019.

1. Realizacja zadania

1. Przedmiotem konkursu ofert jest realizacja zadania publicznego pt. KONSUMENCKIE CENTRUM E-PORAD.
2. Celem zadania jest prowadzenie porad konsumenckich e-mailowo przez wykwalifikowanych konsultantów.
3. Organizacja będzie miała za zadanie udzielanie porad prawnych zgodnie z przedstawionym przez siebie w ofercie Standardem obsługi konsumenta (SOK) oraz Standardem Odpowiedzi, będzie podlegał ocenie UOKiK w niniejszym konkursie ofert w ramach kryteriów merytorycznych.
 - a. **Standard Obsługi Konsumenta** zaproponowany przez Organizację powinien zawierać co najmniej procedurę obsługi zapytania konsumenckiego wpływającego na skrzynkę e-poradnictwa (uwzględniając także sytuacje np. zapytanie zawiera niekompletną dokumentację, wykracza poza zakres poradnictwa udzielanego przez Centrum E-porad,

zapytanie pochodzi od przedsiębiorcy, zapytanie wykraczające poza zakres e-mailowego poradnictwa konsumenckiego, schemat działania w razie skargi konsumenta na udzieloną poradę, a także reguły wewnętrznego nadzoru pracy konsultantów.

- b. **Standard Odpowiedzi** powinien zawierać szablon (projekt) modelowej odpowiedzi jaki będzie stosowany przy udzielaniu konsumentom porad z uwzględnieniem w szczególności: czcionek, zwrotów grzecznościowych, obowiązkowych pouczeń itd.
 - c. **Przy konstruowaniu standardu odpowiedzi Organizacja udzieli odpowiedzi na przykładowe pytanie konsumenta brzmiące:** „Wykupiłem wycieczkę w biurze podróży. Na dwa tygodnie przed wyjazdem otrzymałem informację z biura, że z uwagi na podniesienie cen paliwa lotniczego, niezbędna jest dopłata do ceny biletu. Mimo moich protestów, biuro zastrzegając się regulaminem, w którym zmiana ceny jest przewidziana. Po dopłacie cena wycieczki zupełnie przestanie być konkurencyjna. Nie po to kupiłem bilet z półrocznym wyprzedzeniem w promocji, żeby teraz dopłacać do biletów. Proszę o pomoc. Czy przedsiębiorca może podnieść cenę wycieczki tuż przed wyjazdem?”.
- 4. Organizacja udzieli odpowiedzi na wszystkie pytania konsumentów, które wpłyną na ustalony adres poczty elektronicznej od 29 grudnia 2017 roku do 27 grudnia 2019 r.
 - 5. Pytania, które wpłyną na ustalony adres poczty elektronicznej od 28 do 31 grudnia 2019 r. zostaną przekazane organizacji, której zostanie powierzona realizacja kolejnego zadania w tym zakresie po 2019 roku.
 - 6. Organizacja ma obowiązek uruchomić poradnictwo pod wskazanym adresem e-mail, adres ten zostanie udostępniony przez UOKiK na czas trwania umowy na realizację zadania zleconego.
 - 7. Adres e-mail udostępniony przez UOKiK na potrzeby zadania to: porady@dlakonsumentow.pl
 - 8. Właścicielem i jedynym dysponentem adresu jest UOKiK.
 - 9. **Organizacja zobowiązana będzie do prowadzenie Konsumenckiego Centrum E-porad począwszy od dnia 1 stycznia 2018 r. a w przypadku zawarcia umowy po 1 stycznia 2018 roku od dnia podpisania umowy.** Niezależnie od daty podpisania umowy Organizacja odpowie na pytania konsumentów, które wpłynęły od dnia 29 grudnia 2017 r.
 - 10. Wszystkie e-maile, które znajdą się w skrzynce porady@dlakonsumentow.pl będą archiwizowane na serwerze UOKiK.
 - 11. Odpowiedzi udzielane konsumentom przez organizację, zawierające również cytowaną treść pytania konsumentów, będą archiwizowane przez organizację i przekazywane do UOKiK raz na 2 miesiące. Ewidencja będzie prowadzona w wersji elektronicznej przy użyciu programu MS Excel lub równoważnego, powyższa ewidencja będzie przekazywana do UOKiK w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca lub na prośbę UOKiK, na adres e-mail: ddk@uokik.gov.pl

12. Organizacja ma obowiązek prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych porad e-mail według wzoru ewidencji stanowiącego **Załącznik nr 2** do niniejszego ogłoszenia. Ewidencja będzie prowadzona elektronicznie w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office. Porady będą klasyfikowane zgodnie z systematyką przekazaną przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stanowiącą **Załącznik nr 2** do niniejszego ogłoszenia.
13. Organizacja ma obowiązek przekazać zbiorcze statystyki na temat ilości udzielonych porad prawnych. Statystyki będą przekazane w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office stanowiącym **Załącznik nr 3** do niniejszego ogłoszenia.
14. Otrzymane przez UOKiK e-maile od konsumentów, które będą dotyczyć problemów indywidualnych zostaną przekazane przez UOKiK do Konsumentckiego Centrum E-porad, gdzie zostanie na nie udzielona odpowiedź.

2. Dane statystyczne

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przedstawia poniżej dane statystyczne w ramach realizacji zadania Konsumentckiego Centrum E-porad w ujęciu rocznym:

Liczba zapytań konsumentów w okresie czerwiec 2016 roku – maj 2017 roku.												
Miesiąc	06.16	07.16	08.16	09.16	10.16	11.16	12.16	01.17	02.17	03.17	04.17	05.17
Liczba zapytań	1845	1840	1858	1897	2031	2031	1838	2024	2080	2120	1689	1692

Ogółem w okresie od czerwca 2016 r. do maja 2017 r. wpłynęło 21 100 zapytań konsumentów.

3. Doświadczenie

Od organizacji wymaga się co najmniej 3 letniego doświadczenia w zakresie poradnictwa prawnego.

4. Kadra

Od organizacji konsumentckiej wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry, ze znajomością zagadnień dotyczących praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów ustaw dotyczących obrotu konsumentckiego m.in.: o prawach konsumenta, o szczególnych warunkach sprzedaży konsumentckiej, o kredycie konsumentckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o usługach turystycznych, prawo telekomunikacyjne, prawo energetyczne, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, deweloperskiej, o ochronie konkurencji i konsumentów, o świadczeniu usług drogą elektroniczną, o informowaniu o cenach towarów i usług, o ochronie danych osobowych, przepisy kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących

niedozwolonych postanowień umownych oraz odpowiedzialności za jakość towarów, tj. rękojmia i gwarancja), ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

1. **Przez cały okres obowiązywania umowy konieczne jest zapewnienie konsultantów posiadających wykształcenie wyższe prawnicze.**
2. Organizacja zapewni przeszkolenie konsultantów w zakresie przepisów konsumenckich przed przystąpieniem do zadania.
3. Organizacja zobowiązana jest do bieżącego podnoszenia kwalifikacji konsultantów.
4. Konsultanci są zobowiązani śledzić aktualne problemy konsumenckie pojawiające się na rynku.
5. **Organizacja udokumentuje wymagane wykształcenie od konsultantów poprzez dołączenie do oferty CV wraz z podpisaną klauzulą wyrażającą zgodę osoby składającej CV na przetwarzanie jej danych osobowych przez UOKiK dla celów realizacji zadania.**

5. Promocja zadania

1. Na organizacji spoczywa obowiązek promocji projektu.
2. Organizacja jest zobowiązana do promowania Konsumenckiego Centrum E-Porad, w szczególności w Internecie, poprzez wysyłanie komunikatów do mediów o zasięgu krajowym oraz lokalnym oraz rozpowszechnianie materiałów informacyjnych (ulotki, wizytówki, plakaty, bannery).
3. Pozycja ta powinna zostać uwzględniona w kosztorysie.
4. Od organizacji wymaga się udokumentowania promocji zadania.
5. Plan promocji powinien być elementem oferty.

Materiały graficzne muszą zostać zaakceptowane przez UOKiK.

6. Infrastruktura

Organizacja musi zapewnić infrastrukturę umożliwiającą prowadzenie poradnictwa konsumenckiego za pomocą sieci internetowej.

7. Oferowane usługi

Do obowiązków organizacji konsumenckiej w ramach realizacji zadania należy:

1. udzielać odpowiedzi na pytania konsumenckie przesłane drogą elektroniczną dotyczące:
 - a. informacji o treści przepisów konsumenckich,
 - b. poradnictwa w prostych sprawach konsumenckich, gdzie nie jest wymagana analiza dokumentów, a wystarczy opis stanu faktycznego podany przez konsumenta,
 - c. poradnictwa w prostych sprawach konsumenckich wymagających analizy dokumentów,
 - d. informacji o właściwych instytucjach/organizacjach.

Ponadto:

2. Konsument powinien otrzymać merytoryczną odpowiedź na zapytanie w ciągu 5 dni roboczych, a w sprawach wymagających uzyskania dodatkowych informacji lub dokumentacji od konsumenta termin odpowiedzi może ulec wydłużeniu do 10 dni roboczych. Przed uzyskaniem odpowiedzi merytorycznej konsument powinien otrzymać automatyczną informację potwierdzającą wpłynięcie jego zapytania do Konsumentckiego Centrum E-porad, przy czym musi ona zawierać również szczegóły dotyczące terminu otrzymania odpowiedzi oraz informację dotyczącą przetwarzania danych osobowych.
3. Treść automatycznej informacji dla konsumentów podlegać będzie zatwierdzeniu przez UOKiK.
4. Porada konsumencka powinna zawierać informację na temat możliwości rozwiązania problemu, wraz z podaniem podstawy prawnej.
5. Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumentów w sprawach indywidualnych do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Urząd zastrzeże sobie w umowie prawo nałożenia na Organizację kary umownej w kwocie 100 zł (słownie: sto złotych) za każdy przypadek stwierdzonej nieprawidłowości przy wykonywaniu powierzonego zadania publicznego w zakresie obsługi konsumentów w ramach prowadzonego Centrum e-Porad.

8. Ocena realizacji zadania

W ramach oceny realizacji zadania podjęte zostaną następujące czynności:

1. **Ocena jakości zadania przez UOKiK** – UOKiK ma prawo do weryfikacji poziomu merytorycznego udzielanych porad. W tym celu przedstawiciele UOKiK mogą badać dokumenty i inne nośniki informacji **co 2 miesiące**, a Organizacja ma obowiązek je udostępnić i udzielić odpowiedzi na wnioski kontroli UOKiK w terminie 14 dni. Ponadto, Urząd zastrzega sobie prawo do kontroli jakości zadania poprzez wysyłanie maili przez pracowników Urzędu podających się za konsumentów.
2. **Ocena poziomu satysfakcji konsumenta z uzyskanej porady** – w ramach zadania Organizacja będzie miała za zadanie zlecić zewnętrznemu przedsiębiorstwu przeprowadzenie badania satysfakcji konsumentów, którzy uzyskali e-poradę. Firma zewnętrzna będzie odpowiedzialna za przygotowanie metodologii badania.
3. **Organizacja przedstawi UOKiK metodologię oraz kosztorys przeprowadzenia badania przez zewnętrzną firmę.**
4. Badanie będzie realizowane na bieżąco przez cały czas trwania zadania, przy czym wyniki ankiety (*raport + raport graficzny*) Organizacja prześle UOKiK **czterokrotnie** w czasie trwania zadania, tj. 2 razy w 2018 r. - w maju oraz w październiku oraz 2 razy w 2019 roku - w maju oraz w październiku.

5. Urząd uprawniony będzie również do kontroli szkoleń przeprowadzanych przez Organizację kadrom udzielającym porad konsumentom, w szczególności może wizytować szkolenia, żądać przesłania materiałów szkoleniowych oraz sprawozdań ze szkoleń i protokołów ze spotkań.

Zakres pytań oraz próba respondentów zostaną ustalone w porozumieniu z UOKiK.

II. Zasady przyznawania dotacji

1. Postępowanie konkursowe odbywać się będzie zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1817 ze zm.).
2. Środki pochodzące z dotacji nie mogą być wykorzystane na działania niezwiązane w całości z realizacją zadania zleconego.
3. Środki pochodzące z dotacji nie mogą być wykorzystane na: wydatki inwestycyjne (w tym zakup sprzętu powyżej kwoty 3 500,00 zł), zakup gruntów, działalność gospodarczą oraz działalność polityczną i religijną.

W przypadku dokonywania zakupów wyposażenia za środki pochodzące z dotacji, jego zbycie nie będzie mogło nastąpić bez zgody Prezesa UOKiK przez 5 lat od zakończenia realizacji zadania.

4. Udział pozostałych kosztów niezwiązanych bezpośrednio z realizacją zadania (cz. II kosztorysu – „koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne”) nie może przekraczać 20 % ogółu zaplanowanych kosztów przewidzianych do sfinansowania ze środków pochodzących z dotacji.
5. W przypadku, gdy Oferent jest czynnym podatnikiem podatku VAT, zaś realizacja zadania określonego w umowie w ramach środków finansowych uzyskanych z dotacji będzie powiązana z czynnościami podlegającymi opodatkowaniu podatkiem od towarów i usług, Oferent zobowiązany będzie do zwrócenia kwoty stanowiącej równowartość kwoty podatku VAT naliczonego, jaka może zostać uwzględniona w rozliczeniu podatku VAT należnego lub alternatywnie do rozliczania w takim przypadku w kwotach netto wydatków finansowanych ze środków pochodzących z dotacji.
6. Wydatkowanie środków finansowych z dotacji możliwe jest od dnia 1 stycznia 2018 r. lub od dnia podpisania umowy na realizację zadania w przypadku jej zawarcia po 1 stycznia 2018 r.
7. Środki przyznane na dany rok muszą być wykorzystane do 31 grudnia danego roku.

III. Termin realizacji zadania

Zadanie musi być realizowane od dnia 1 stycznia 2018 r. do dnia 31 grudnia 2019 r. a w przypadku zawarcia umowy po 1 stycznia 2018 r. od dnia podpisania umowy. Bez względu

na datę zawarcia umowy Organizacja będzie zobligowana do udzielania odpowiedzi na zapytania, które wpłynęły od 29 grudnia 2017 r.

IV. Warunki realizacji zadania

1. Zadanie przedstawione w ofercie może być realizowane wspólnie przez kilku Oferentów, jeżeli oferta została złożona wspólnie, zgodnie z art. 14 ust. 2-5 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. W przypadku realizowania zadania wspólnie - Oferenci odpowiadają solidarnie za realizację zadania.
2. Organizacja, której zostanie przyznana dotacja, jest zobowiązana do prowadzenia dokumentacji z realizacji zadania i jest zobowiązana do jej udostępnienia na każde wezwanie UOKiK.
3. Oferta będzie stanowić załącznik do umowy, UOKiK zastrzega sobie prawo do weryfikacji realizacji przez Organizację działań, zgodnie ze złożoną ofertą.
4. UOKiK zastrzega sobie możliwość kontroli treści udzielanych porad, Organizacja zobowiązana jest do udostępnienia niezbędnej dokumentacji.
5. Podmioty, które otrzymają dotację na realizację zadania, są zobowiązane zamieścić w sposób czytelny informację w wydawanych przez siebie w ramach zadania publikacjach, materiałach informacyjnych, promocyjnych i reklamowych, poprzez media, w tym na swojej stronie internetowej, jak również stosownie do charakteru zadania, poprzez widoczną w miejscu jego realizacji tablicę lub przez ustną informację kierowaną do odbiorców, o fakcie finansowania/dofinansowania realizacji zadania przez UOKiK w następującym brzmieniu:
„Zadanie/nazwa zadania zostało/jest zrealizowane/jest realizowane dzięki finansowaniu/dofinansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”.
6. Informacja powyższa powinna zawierać również logo Urzędu w formacie przekazanym Organizacji przez UOKiK, z wyjątkiem przypadków, gdy jest to niemożliwe z obiektywnych przyczyn, np. technicznych.
7. UOKiK może dokonywać kontroli i oceny realizacji zadania, przez upoważnionych pracowników centrali lub delegatur UOKiK, w szczególności:
 - a. stopnia realizacji zadania,
 - b. efektywności, rzetelności i jakości realizacji zadania,
 - c. prawidłowości wykorzystania środków publicznych otrzymanych na realizację zadania.
8. Oferent będzie prowadzić dokumentację związaną z realizowanym zadaniem i jest zobowiązany do jej udostępnienia UOKiK na każde jego żądanie.
9. Oferent, realizując zadanie, zobowiązany jest do stosowania przepisów prawa, w szczególności ustawy o finansach publicznych, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o działalności pożytku publicznym i o wolontariacie.

10. Dokonywanie przesunięć w zakresie ponoszonych wydatków.

Jeżeli dany wydatek finansowany z dotacji wykazany w sprawozdaniu z realizacji zadania publicznego nie jest równy odpowiedniemu kosztowi określonym w umowie, to uznaje się go za zgodny z umową wtedy, jeżeli nie nastąpiło zwiększenie tego wydatku o więcej niż 10%. Takie przesunięcia wymagają zachowania udziału „kosztów obsługi zadania publicznego, w tym kosztów administracyjnych”, o których mowa w art. II ust. 4 niniejszego ogłoszenia, na poziomie nieprzekraczającym 20% całości kosztów pokrywanych z dotacji. Nie mogą one również powodować zwiększenia ogólnej kwoty dotacji. Naruszenie powyższego postanowienia uważa się za pobranie części dotacji w nadmiernej wysokości.

11. Administratorem danych osobowych gromadzonych podczas realizacji zadania (tj. adresów e-mail konsumentów) jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, z siedzibą w Warszawie (00-950), Plac Powstańców Warszawy 1, za pośrednictwem organizacji, która będzie realizowała zadanie.

V. Termin i warunki składania ofert

1. Oferta powinna być sporządzona według wzoru określonego w załączniku nr 1 do rozporządzenia Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 sierpnia 2016 r. w sprawie wzorów ofert i ramowych wzorów umów dotyczących realizacji zadań publicznych oraz wzorów sprawozdań z wykonania tych zadań (Dz. U. poz. 1300) i wraz z załącznikami podpisana przez osobę (osoby) uprawnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Oferenta.
2. Ofertę składa się w 1 egzemplarzu.
3. **Oferty należy składać w nieprzekraczalnym terminie do dnia 27 listopada 2017 r. do godz. 10.00 w Kancelarii Ogólnej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przy Placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie.**

(liczy się data wpływu do kancelarii)

lub przesłać pocztą na adres:

**Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1;
00-950 Warszawa
(Kancelaria Ogólna)**

(liczy się data wpływu do kancelarii)

4. Ofertę oraz wszystkie załączniki należy sporządzić w języku polskim, pismem maszynowym (komputerowym).
5. Poszczególne strony oferty winny być ze sobą połączone, ponumerowane i parafowane przez osoby podpisujące ofertę.

6. Poszczególne załączniki do oferty muszą być ze sobą połączone i ponumerowane.
7. Oferta powinna zawierać spis załączników.
8. Poza wymaganymi załącznikami oferent może dołączyć rekomendacje i opinie.
9. Wszystkie dokumenty tworzące ofertę należy przedstawić w formie oryginałów albo kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez osoby upoważnione przez Oferenta do składania w jego imieniu oświadczeń woli.
10. Wszelkie poprawki lub zmiany w tekście oferty muszą być datowane i parafowane przez osoby podpisujące ofertę. Oferentowi nie wolno dokonywać żadnych zmian w układzie wyznaczonym wzorem oferty.
11. Ofertę wraz z załącznikami należy umieścić w zamkniętej kopercie lub paczce opatrzonej danymi:

DOTACJE - Konkurs ofert 2018 dla konsumenckich organizacji pozarządowych

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW,

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

nie otwierać przed 27 listopada 2017 roku godz. 10.00

Nazwa i adres Oferenta:

Identyfikacja poszczególnych konkursów: (określić tytuł zgodnie z tytułem zadania wskazanym w ogłoszeniu).

12. **Jawne otwarcie ofert odbędzie się w dniu 27 listopada 2017 r. o godz. 10.30 w Centrum Konferencyjnym UOKiK.**
13. Oferent ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
14. Oferty nieczytelne, niekompletne (zawierające braki formalne), niespełniające wymagań wymienionych w punktach 1-12, lub wskazujące, iż Oferent nie spełnia wymagań formalnych określonych w kolejnej części niniejszego ogłoszenia, jak również złożone po terminie wskazanym w ogłoszeniu, zostaną odrzucone.
15. Komisja Konkursowa może udzielać wyjaśnień na pytania Oferenta dotyczące zadania konkursowego oraz wymogów formalnych, **przekazane przed złożeniem oferty** za pośrednictwem Biura Prezesa na e-mail: bp@uokik.gov.pl od poniedziałku do piątku w godz. 8:15-16:15.
16. Odpowiedzi na zadane pytania będą publikowane na stronie internetowej UOKiK.

VI. Kryteria wyboru oferty

6.1. Kryteria formalne

1. Ocena, czy złożona oferta jest kompletna.

2. Ocena, czy złożona oferta wraz z załącznikami jest zgodna z rozporządzeniem oraz wzorami, które stanowią załączniki do niniejszego Ogłoszenia.
3. Ocena, czy oferta jest podpisana przez osoby uprawnione do reprezentowania Organizacji zgodnie z KRS lub zgodnie z udzielonymi pełnomocnictwami.
4. Ocena, czy Oferent posiada status organizacji pozarządowej lub innego podmiotu prowadzącego działalność pożytku publicznego, zgodnie z art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2016 r. poz. 239 j.t. ze zm.).
5. **Ocena, czy Oferent jest organizacją, do której statutowych zadań należy ochrona interesów konsumentów (zgodnie z art. 4 pkt 13 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.).**
W przypadku złożenia oferty wspólnej, wymagane jest posiadanie w statutowych zadaniach ochrony interesów konsumentów przez obie organizacje.
6. Ocena, czy:
 - Oferent jest organizacją społeczną niezależną od przedsiębiorców i ich związków,
 - nie prowadzi działalności gospodarczej lub prowadzi działalność gospodarczą na zasadach ogólnych i przeznacza dochód z tej działalności wyłącznie na realizację celów statutowych organizacji, zgodnie z art. 4 pkt 13 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.).
7. Ocena, czy Oferent jest wiarygodny pod względem finansowym.
8. Ocena, czy Oferent spełnia minimalne wymagania postawione w ogłoszeniu w zakresie doświadczenia.

Oferty, które nie spełnią wymogów formalnych, podlegają odrzuceniu i nie będą rozpatrywane pod względem merytorycznym.

6.2 Kryteria merytoryczne:

1. Cena – do 60 pkt

Do obliczenia wartości punktów za oferowaną cenę zostanie użyty następujący wzór:

$$\frac{\text{Najniższa cena oferowana przez Organizację w zakresie finansowanym z dotacji}}{\text{Cena badanej oferty oferowanej przez Organizację w zakresie finansowanym z dotacji}} \times 60$$

2. Ocena projektu Standardu obsługi konsumenta SOK – do 40 pkt

Standard obsługi klienta	Do 20 punktów
Standard odpowiedzi	Do 20 punktów

W ramach tego kryterium oceniane będą dwa projekty standardów:

- a. obsługi konsumenta (SOK) w ramach e-poradnictwa;
- b. odpowiedzi opracowywanych przez Oferenta na potrzeby realizacji zadania w ramach e-poradnictwa.

Projekty standardów powinny zawierać opis:

- a. procedury obsługi zapytań konsumenckich w ramach e-poradnictwa;
- b. szablon (projekt) modelowej odpowiedzi na e-mailowe wystąpienie konsumenta;

Opis standardów powinien uwzględniać poszczególne elementy procesu udzielania porad.

Oferent powinien również przedstawić procedury kontroli, które będzie stosował w celu monitorowania stosowania standardów przez swoich konsultantów.

VII. Wymagana dokumentacja

7.1. Dokumenty służące potwierdzeniu spełnienia wymagań określonych w pkt VI. 1-8 przedkładane przez Oferentów:

1. kserokopia aktualnego wypisu/odpisu z właściwego rejestru albo zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, potwierdzającego dopuszczenie do obrotu prawnego w zakresie objętym przedmiotem zadania oraz zawierającego nazwisko osoby (osób) uprawnionych do reprezentowania Oferenta, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składnia ofert, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta,
2. kserokopia zaświadczenia REGON, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta,
3. kserokopia zaświadczenia NIP, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta,
4. kserokopia statutu podmiotu, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta,
5. kserokopia sprawozdania finansowego z ostatniego roku – bilans oraz rachunek zysków i strat, a w przypadku Oferentów niezobowiązanych do sporządzania bilansu, informacji określających obroty, zysk oraz zobowiązania i należności – za okres 1 roku, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta; dopuszcza się możliwość przedłożenia sprawozdania złożonego do

właściwego organu, ale jeszcze niezatwierdzonego przez organ zatwierdzający, o którym mowa w art. 53 ust. 1 w związku z art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy o rachunkowości,

6. podpisana przez Oferenta pisemna informacja o sytuacji finansowej Oferenta na koniec miesiąca poprzedzającego złożenie oferty, zawierająca w szczególności informację o stanie jego zadłużenia (zobowiązania wymagalne), należnościach i wyniku finansowym działalności,
7. oświadczenie Oferenta o niezaleganiu z płatnościami do ZUS i Urzędu Skarbowego,
8. oświadczenie Oferenta o niezależności zgodnie z art. 4 pkt 13 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) wg wzoru określonego w Załączniku Nr 1 do ogłoszenia,
- 9. Wykaz zrealizowanych projektów - wypełniony i podpisany przez Oferenta załącznik nr 4 do ogłoszenia.**

7.2. Dokumenty składane w przypadku otrzymania dotacji

Oferent zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych, po ogłoszeniu wyników konkursu i przyznaniu dotacji dostarczyć niezbędne dokumenty potrzebne do podpisania umowy, w tym:

1. oświadczenie o przyjęciu bądź nieprzyjęciu dotacji,
2. zaktualizowany harmonogram i kosztorys realizacji zadania stanowiące załączniki do umowy,
3. potwierdzenie aktualności danych Oferenta, zawartych w ofercie, niezbędnych do przygotowania umowy,
4. oświadczenia o statusie Oferenta jako podatnika podatku VAT (czynny/zwolniony/nie jest podatnikiem podatku VAT),
5. numer rachunku bankowego wyodrębnionego do obsługi zadania.

Niedostarczenie oświadczenia oraz dokumentów, o których mowa w ust. 1 - 5, traktowane będzie jako nieprzyjęcie dotacji przez Oferenta.

VIII. Termin i tryb wyboru oferty

1. W celu przeprowadzenia konkursu ofert UOKiK powołuje Komisję Konkursową.
2. Komisja Konkursowa działa na zasadach określonych w Regulaminie Komisji Konkursowej.
3. Po analizie złożonych ofert, rekomendacje co do wyboru ofert przedkładane są przez Komisję Konkursową Prezesowi UOKiK.

4. W przypadku zaistniałych wątpliwości lub oczywistych pomyłek w dokumentach Komisja wzywa Oferenta do wyjaśnienia lub usunięcia pomyłek w wyznaczonym terminie, pod rygorem odrzucenia oferty.
5. Prezes UOKiK odrzuca ofertę:
 - a. złożoną przez Oferenta po terminie bądź niespełniającą wymogów formalnych;
 - b. zawierającą nieprawdziwe informacje;
 - c. jeżeli jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów;
 - d. jeżeli Oferent lub oferta nie spełniają warunków określonych w przepisach prawa.
6. Prezes UOKiK unieważnia konkurs, gdy:
 - a. nie wpłynęła żadna oferta,
 - b. odrzucono wszystkie oferty,
 - c. nastąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że realizacja zadań określonych w ogłoszeniu lub zawarcie umowy nie leży w interesie Urzędu, czego nie można było przewidzieć.

IX. Rozstrzygnięcie konkursu ofert

1. Ogłoszenie zawierające rozstrzygnięcie konkursu ofert zostanie zamieszczone na tablicy ogłoszeń w terminie do 10 dni roboczych od otwarcia ofert, w siedzibie UOKiK oraz na stronie internetowej www.uokik.gov.pl oraz na stronie BIP.
2. Każdy może pisemnie żądać uzasadnienia wyboru lub odrzucenia oferty.
3. W razie odrzucenia lub oddalenia przez Komisję Konkursową wszystkich ofert, Prezes UOKiK może niezwłocznie ogłosić nowy konkurs.
4. W przypadku, gdy na określony typ zadania stanowiącego przedmiot konkursu ofert wpłynęła tylko jedna oferta, UOKiK stosownie do treści art. 15 ust. 2 ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie może przyjąć tę ofertę.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zastrzega sobie prawo odstąpienia od rozstrzygnięcia, w części lub w całości, otwartego konkursu ofert.

X. Informacja o poprzednich działaniach

Informacja, o której mowa w art. 13 ust. 2 pkt 7 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie o zrealizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w roku ogłoszenia otwartego konkursu ofert i w roku poprzednim zadaniach publicznych tego samego rodzaju i związanych z nimi kosztami.

Rok	Nazwa zadania publicznego:	Wysokość przyznanej dotacji:	Wysokość wykorzystanej dotacji
2016	Konsumenckie Centrum e-mailowe "E-Porady"	224 892,00	224 239,11

XI. Załączniki

Załącznik nr 1 oświadczenie o niezależności

Załącznik nr 2 wzór ewidencji

Załącznik nr 3 zbiorcze statystyk

Załącznik nr 4 wykaz zrealizowanych projektów

.....
data

OŚWIADCZENIE

Upředzony(a) o odpowiedzialności karnej za fałszywe zeznania (art. 233 § 1 Kodeksu karnego: Kto, składając zeznanie mające służyć za dowód w postępowaniu sądowym lub innym postępowaniu prowadzonym na podstawie ustawy, zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3) oświadczam, że reprezentowana przeze mnie organizacja jest niezależna od przedsiębiorstw oraz ich związków oraz

- nie prowadzi działalności gospodarczej
- prowadzi działalność gospodarczą na zasadach ogólnych oraz przeznacza dochód z tej działalności wyłącznie na realizację celów statutowych organizacji*

podpis(y)

* niepotrzebne skreślić