

OGŁOSZENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ogłasza otwarty konkurs ofert na realizację zadań publicznych w roku 2012, 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 lub wspierania wraz z udzieleniem dotacji na dofinansowanie realizacji zadań.

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

Lp.	Rodzaj zadania i szczegółowe warunki realizacji	Wysokość środków w złotych
A.	Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów : ▪ realizacja zadania rozpocznie się od dnia 2 stycznia 2012 r.	w 2012 roku - 920 000,00
	1. Na terenie województwa dolnośląskiego WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa dolnośląskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by	71 700 zł

	zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadry:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na	
--	---	--

	podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować pisemnie do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować pisemnie do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 315 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców i organów administracji, w tym mediacji; – 180 porad pisemnych udzielanych konsumentom, w tym analiza dokumentów; – 2348 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne, udzielanie prostych porad za pomocą telefonu, faksu, poczty elektronicznej i innych środków porozumiewania się na odległość), – 48 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych.	
--	--	--

	<u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, porad bezpośrednich oraz wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, muszą zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	2. na terenie województwa kujawsko – pomorskiego WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa kujawsko-pomorskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci.	44 600 zł

	Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z	
--	---	--

	przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 196 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 112 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 1459 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 30 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru	
--	--	--

	ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	3. na terenie województwa lubelskiego WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa lubelskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do	50 000 zł

	przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich	
--	---	--

	działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Ponadto organizacja powinna zaplanować działania promocyjne, mające na celu poinformowanie jak największej liczby osób o możliwości korzystania z bezpłatnego poradnictwa na terenie województwa lubelskiego. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 210 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 120 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 1565 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 31 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego	
--	---	--

	określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	4. na terenie województwa lubuskiego WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa lubuskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym	27 000 zł

	praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców,	
--	---	--

	– organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 103 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 58 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 763 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 16 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	<i>5. na terenie województwa łódzkiego</i> WARUNKI REALIZACJI ZADANIA	62 400 zł

	<u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa łódzkiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u>	
--	--	--

	Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 275 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji;	
--	--	--

	– 157 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 2043 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 42 pisma procesowe na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	6. na terenie województwa małopolskiego WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa małopolskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały	73 100 zł

	zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi:	
--	---	--

	– udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 321 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 183 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 2392 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 49 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych.	
--	--	--

<u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
<i>7. na terenie województwa mazowieckiego</i> WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa mazowieckiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i	158 500 zł

	będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony	
--	---	--

	organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 697 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 397 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 5188 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 106 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia.	
--	---	--

	Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	8. na terenie województwa opolskiego WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa opolskiego poprzez <u>jedną</u> terenową jednostkę, która będzie wykonywała zadanie zlecone. Jednostka powinna być zlokalizowana w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (w stolicy województwa). Wymagane jest posiadanie w jednostce pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Jednostka terenowa powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim,	30 000 zł

	o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w jednostce terenowej dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy jednostki terenowej oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za	
--	--	--

	pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Ponadto organizacja powinna zaplanować działania promocyjne, mające na celu poinformowanie jak największej liczby osób o możliwości korzystania z bezpłatnego poradnictwa na terenie województwa opolskiego. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 123 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 71 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 920 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 18 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	<i>9. na terenie województwa podlaskiego</i>	42 600 zł

	WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa podlaskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym.	
--	--	--

	<u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. . Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów.	
--	--	--

	Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 187 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 107 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 1395 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 28 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	<i>10. na terenie województwa podkarpackiego</i> WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u>	26 000 zł

	Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa dolnośląskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również	
--	---	--

	w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 101 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 58 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 751 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne),	
--	---	--

	– 15 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	<i>11. na terenie województwa pomorskiego</i> WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa pomorskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te	53 600 zł

	mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do	
--	--	--

	tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 236 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 134 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 1755 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 36 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej,	
--	--	--

	mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	<i>12. na terenie województwa śląskiego</i> WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa śląskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail.	109 600 zł

	<u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w	
--	---	--

	sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 482 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 275 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 3587 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 73 pisma procesowe na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w	
--	---	--

tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
13. na terenie województwa świętokrzyskiego WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa świętokrzyskiego poprzez <u>jedną</u> terenową jednostkę, która będzie wykonywała zadanie zlecone. Jednostka powinna być zlokalizowana w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (w stolicy województwa). Wymagane jest posiadanie w jednostce pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Jednostka terenowa powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym	27 200 zł

	odprowadzaniu ścieków. ▪ W jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Jednostka terenowa musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy jednostki terenowej oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy	
--	---	--

	znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 109 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 62 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 810 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 16 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	<i>14. na terenie województwa warmińsko-mazurskiego</i> WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u>	30 700 zł

	Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa warmińsko-mazurskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy	
--	---	--

	organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 135 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 77 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 1003 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 20 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu	
--	--	--

	jednostkach terenowych. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	<i>15. na terenie województwa wielkopolskiego</i> WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa wielkopolskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w	73 800 zł

	każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ W każdej jednostce terenowej konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu),	
--	---	--

	– udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 324 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 185 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 2414 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 49 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej),	
--	---	--

	– prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	16. na terenie województwa zachodniopomorskiego WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane doświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa zachodniopomorskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego województwa dogodny dostęp do nich (np. w stolicy województwa oraz innym mieście liczącym co najmniej 50 tys. mieszkańców). Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci. Ponadto wymagane jest posiadanie strony internetowej, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu	39 200 zł

	otrzymania pomocy prawnej od organizacji. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail. <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdej jednostce terenowej musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna w każdej z jednostek terenowych dla kontaktu osobistego z konsumentami co najmniej 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy każdej z jednostek terenowych oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji. Organizacja musi: – udzielać konsumentom pomocy w wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu), – udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji, – dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej, – jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w	
--	--	--

	imieniu i na rzecz konsumenta, – występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą, – występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań, – udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, porad bezpośrednich, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców, – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumenckie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumenckiej, – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby kadra była gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 172 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 98 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 1283 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 26 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu jednostkach terenowych. <u>sprawozdawczość:</u> Organizacja musi: – odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej), – prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszego ogłoszenia. Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nie udzielanie porad po zrealizowaniu planu minimalnego	
--	--	--

	określonego powyżej. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2012, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
B.	Opracowanie, redakcja i elektroniczna dystrybucja biuletynu dla rzeczników konsumentów WARUNKI REALIZACJI ZADANIA Zadanie polega na cyklicznym (4 numery w ciągu 2012 roku każdy pod koniec kolejnego kwartału) wydawaniu w wersji elektronicznej (plik PDF) biuletynu dla powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, będącego odpowiedzią na wątpliwości i pytania rzeczników. Objętość każdego Biuletynu wyniesie 120 tys. znaków ze spacjami. Biuletyn ma mieć charakter wyłącznie informacyjny, zawierać materiały merytoryczne, stanowiące rzeczową pomoc w pracy rzeczników. Nie zalecane jest umieszczanie w nim zdjęć. Niedopuszczalne jest zamieszczanie w nim reklam. <u>Doświadczenie:</u> Organizacja powinna posiadać co najmniej roczne doświadczenie w opracowywaniu wydawnictw. W ciągu ostatnich trzech lat, a jeżeli okres działalności jest krótszy, to w tym okresie organizacja powinna opublikować w wersji elektronicznej lub drukowanej co najmniej trzy publikacje o charakterze poradnikowym (zawierające porady prawne). <u>kadra:</u> Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry, która zna zagadnienia dotyczące praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, ochrona zbiorowych interesów konsumentów, przepisów Kodeksu Cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych).	16 000 zł

	▪ Pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi opracować i przygotować treść biuletynu przeznaczonego dla powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów do dystrybucji elektronicznej. Biuletyn powinien zawierać potrzebne do pracy rzecznika: – informacje o nowych przepisach i projektach przepisów konsumenckich, – orzecznictwo w sprawach konsumenckich, – informacje o ustawodawstwie konsumenckim UE, – prezentować stanowiska, opinie, interpretacje przepisów prawnych, – prezentować odpowiedzi na zgłaszane przez rzeczników drogą telefoniczną lub za pomocą poczty elektronicznej wątpliwości i zagadnienia dotyczące ochrony praw konsumentów. W ramach realizacji zadania organizacja musi ponadto: – opracować bazę adresów poczty elektronicznej wszystkich powołanych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów i na bieżąco ją aktualizować, – dostarczyć projekt każdego numeru Biuletynu do Departamentu Polityki Konsumenckiej UOKiK na adres ddk@uokik.gov.pl – w wersji elektronicznej w celu weryfikacji i zatwierdzenia na min. 7 dni przed datą publikacji biuletynu, – dystrybuować biuletyn do wszystkich powołanych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów; za pośrednictwem poczty elektronicznej. Jeżeli dostarczenie Biuletynu okaże się nieskuteczne, zadaniem Organizacji będzie nawiązanie kontaktu z odbiorcą, w celu przekazania mu publikacji, – zamieścić w wiadomości przekazującej Biuletyn informację, mówiącą o możliwości kontaktu z Organizacją, jeśli odbiorcy będą mieli problem z odczytaniem pliku, – zobowiązać się do przekazania na rzecz UOKiK bezterminowo autorskich praw majątkowych do publikacji, – dostarczyć każdy wychodzący numer Biuletynu do Departamentu Polityki Konsumenckiej UOKiK i Departamentu Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej, w wersji elektronicznej, na adres: ddk@uokik.gov.pl i dzk@uokik.gov.pl. • Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2012 roku;	
--	--	--

	INNE WYMAGANIA: - Urząd zastrzega sobie możliwość postulowania tematów do biuletynu.	
C.	Realizacja przedsięwzięcia pt. Infolinia konsumencka w latach 2012 - 2014 WARUNKI REALIZACJI ZADANIA Przedmiotem konkursu ofert jest realizacja zadania publicznego polegającego na prowadzeniu Infolinii konsumenckiej przez wykwalifikowanych konsultantów, pełniących swój dyżur na bezpłatnej dla konsumentów infolinii, czynnej od poniedziałku do piątku w wymiarze 8 godzin dziennie. Infolinia powinna pracować w godzinach od 9 do 17 i być dostępna dla osób telefonujących z linii operatorów stacjonarnych oraz komórkowych. Organizacja ma obowiązek uruchomić infolinię pod wskazanym numerem. Numer infolinii zostanie udostępniony przez UOKiK na czas trwania umowy na realizację zadania zleconego. ▪ Na Infolinii musi być jednocześnie dostępnych 6 konsultantów udzielających informacji telefonicznie*. ▪ Ponadto należy zapewnić dodatkowego konsultanta udzielającego odpowiedzi na zapytania kierowane e-mailem. <u>* - w czerwcu i lipcu 2012 roku kadra musi składać się dodatkowo z jednego konsultanta udzielającego porad w języku angielskim. Połączenie z konsultantem udzielającym porad w języku angielskim powinno być możliwe automatycznie po wprowadzeniu odpowiedniego numeru z menu. Informacja o możliwości wybrania odpowiedniego numeru z menu odczytywana będzie po połączeniu z infolinią.</u> <u>Doświadczenie:</u> Od organizacji wymaga się co najmniej rocznego doświadczenia w zakresie poradnictwa (udokumentowane doświadczenie).	580 000 zł (2012 r.) 570 000 zł (2013 r.) 570 000 zł (2014 r.)

infrastruktura:

Organizacja musi udokumentować posiadanie infrastruktury umożliwiającej prowadzenie poradnictwa konsumenckiego za pomocą sieci telekomunikacyjnej lub udokumentować możliwość dostępu do takiej infrastruktury. Dopuszcza się możliwość wynajmu pomieszczeń i infrastruktury call-center od wyspecjalizowanego dostawcy. Podkreślenia wymaga, iż w takim przypadku za obsługę call-center będzie odpowiedzialna organizacja. W takim przypadku organizacja zobowiązana jest przedstawić umowę lub promesę umowy, na podstawie której będzie dysponowała ww. infrastrukturą przez cały okres realizacji zadania.

- Infolinia powinna być uruchomiona od dnia 2 stycznia 2012 r.
- Infolinia powinna być dostępna również pod specjalnie utworzonym adresem poczty elektronicznej
- Po połączeniu z numerem infolinii dzwoniący słyszy komunikat o godzinach dostępności infolinii oraz o możliwości otrzymania porady e-mail. W przypadku, gdy wszystkie linie są zajęte dzwoniący otrzymuje komunikat jw. plus informację o konieczności oczekiwania. Niedopuszczalne jest przyjęcie rozwiązania, w którym dzwoniący słyszy sygnał ciągły lub zajętości
- Ewentualne awarie infolinii muszą być usuwane niezwłocznie. Organizacja musi informować Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów o zaistnieniu awarii i przybliżonym czasie jej usunięcia. Taka informacja musi zostać również opublikowana na stronie internetowej organizacji. W przypadku awarii trwającej dłużej niż 24 godziny i skutkującej brakiem możliwości uzyskania połączenia z infolinią, wynagrodzenie organizacji z tytułu realizacji zadania będzie proporcjonalnie zmniejszone.

kadra:

Od organizacji konsumenckiej wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry, ze znajomością zagadnień dotyczących praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o usługach turystycznych, o prawie telekomunikacyjnym, przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym, przepisy Kodeksu Cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych).

- Pożądana kadra posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze,

	▪ konieczne jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja konsumencka w ramach zadania musi: – udzielać telefonicznie informacji o prawach konsumentów i możliwościach realizowania roszczeń przez konsumentów, – udzielać drogą e-mail odpowiedzi na pytania kierowane na adres poczty elektronicznej infolinii, – udzielać informacji ułatwiających rozwiązywanie podstawowych problemów konsumenckich – przekazywać informacje o urzędach i organizacjach, które są odpowiedzialne za udzielanie specjalistycznych porad i rozwiązywanie skomplikowanych spraw konsumenckich, odpowiednio do przedmiotu i zakresu merytorycznego przedstawionego problemu konsumenckiego, – przekazywać w sposób udokumentowany złożone sprawy konsumenckie, których rozwiązanie nie jest możliwe na drodze telefonicznej do organizacji konsumenckiej, która ma podpisaną umowę z UOKiK w zakresie: prowadzenia bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów. – zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby konsultanci byli gotowi udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów, – w sprawach o tematyce wykraczającej poza w.w. zakres, możliwe jest wskazanie konsumentowi wyspecjalizowanej instytucji np. rzecznika ubezpieczonych, rzecznika odbiorców paliw i energii. Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumentów do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Organizacja jest zobowiązana do promowania infolinii, w szczególności: w internecie, poprzez wysyłanie komunikatów do mediów o zasięgu krajowym oraz lokalnym oraz rozpowszechnianie materiałów informacyjnych (ulotki, wizytówki, plakaty, bannery). Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przekaze organizacji logotyp infolinii do stosowania na materiałach informacyjnych. • Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2014 roku;	
--	---	--

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 (Dz. U. z 2010 r. Nr 234, poz. 1536).
2. Środki pochodzące z dotacji **nie mogą** być wykorzystane na działania nie związane w całości z realizacją zadania zleconego.
3. Udział pozostałych kosztów nie związanych bezpośrednio z realizacją zadania (cz. II kosztorysu – „koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne”) nie może przekraczać 15% ogółu zaplanowanych kosztów przewidzianych do sfinansowania ze środków pochodzących z dotacji.

III. Termin realizacji zadania

Zadania muszą być realizowane do 31 grudnia 2012 roku, z wyłączeniem zadania opisanego w części I C, które musi być realizowane do dnia 31 grudnia 2014 r.

IV. Warunki realizacji zadania

1. Oferent, któremu zostanie przyznana dotacja jest zobowiązany do prowadzenie dokumentacji z realizacji zadania.
2. Zadanie zawarte w ofercie może być realizowane wspólnie przez więcej niż jeden podmiot, jeżeli oferta została złożona wspólnie. W takim przypadku wszystkie podmioty odpowiadają w równym stopniu za realizację zadania.
3. 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 dofinansowania realizacji zadania przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów** w następującym brzmieniu: „Zadanie/nazwa zadania zostało/jest zrealizowane/realizowane dzięki finansowaniu/dofinansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”; „Publikacja została wydana dzięki finansowaniu/dofinansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
4. Praca wolontariuszy stanowi wkład osobowy organizacji i powinna być ujęta w pkt. IV.2 oferty – wycena pracy wolontariuszy może stanowić wkład własny finansowy w wysokości nie większej niż 25% całości wkładu własnego).
7. Podmiot, realizując zadanie, zobowiązany jest do stosowania przepisów prawa, w szczególności ustawy o finansach publicznych oraz ustawy o ochronie danych osobowych.
8. Dopuszcza się dokonanie przeniesienia wydatków (do 10 %) poszczególnych pozycji kosztorysu po poinformowaniu i uzyskaniu zgody UOKiK.

V. Termin i warunki składania ofert

1. Oferta powinna być sporządzona według wzoru określonego w *załączniku nr 1 do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania* (Dz. U. z 2011r Nr 6, poz. 25) i podpisana przez osobę (osoby) uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Oferenta.

2. Ofertę składa się w jednym egzemplarzu.
3. W przypadku składania Oferty na więcej niż jedno zadanie, dokumenty wymienione w punkcie VII ogłoszenia Oferent składa w jednym egzemplarzu.
4. Oferty należy składać w nieprzekraczalnym terminie **do dnia 14 listopada 2011 roku do godz. 10:00** w Kancelarii Ogólnej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przy ul. Plac Powstańców Warszawy 1, w pokoju nr 116 (**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, pok. 116

(liczy się data wpływu do kancelarii)

5. Ofertę oraz wszystkie załączniki należy sporządzić w języku polskim, pismem maszynowym (komputerowym).
6. Poszczególne strony oferty winny być ze sobą połączone ponumerowane i parafowane przez osobę (osoby) podpisującą ofertę.
7. Poszczególne załączniki do oferty muszą być ze sobą połączone i ponumerowane.
8. Oferta powinna zawierać spis załączników.
9. Wszelkie poprawki lub zmiany w tekście oferty muszą być datowane i parafowane przez osobę (osoby) podpisującą ofertę. Oferentowi nie wolno dokonywać żadnych zmian w układzie wyznaczonym wzorem oferty.
10. Kosztorys powinien być sporządzony wg wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do ogłoszenia.
11. Ofertę wraz z załącznikami należy umieścić w zamkniętej kopercie lub paczce opatrzonej danymi:

Konkurs ofert 2012 dla konsumenckich organizacji pozarządowych

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW,

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

nie otwierać przed 14 listopada 2011 godz. 10.00

Nazwa i adres Oferenta:

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

12. Oferent ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
 13. Oferty nieczytelne, niekompletne, niespełniające wymagań wymienionych w punktach 1-10, lub wskazujące, iż Oferent nie spełnia wymagań formalnych określonych w kolejnej części niniejszego opracowania jak również złożone po terminie wskazanym w ogłoszeniu, zostaną odrzucone.
 14. Oferent może złożyć tylko 1 ofertę na dane zadanie.
 15. Przed złożeniem oferty pracownicy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów mogą udzielać stosownych wyjaśnień na pytania oferenta dotyczących zadań konkursowych oraz wymogów formalnych :
- Biuro Dyrektora Generalnego nr telefonu 22 55 60 129, e-mail: bdg@uokik.gov.pl od poniedziałku do piątku w godz. 8:15-16:15.

VI. Kryteria wyboru ofert

1. Kryteria formalne.

- 1) Ocena, czy złożona oferta jest kompletna.
 - 2) Ocena, czy oferta jest podpisana przez osoby uprawnione do reprezentowania organizacji zgodnie z KRS.
 - 3) Ocena, czy posiada status organizacji pozarządowej lub innego podmiotu prowadzącego działalność pożytku publicznego, zgodnie z art.3 ust.3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2010 r. Nr 234, poz. 1536).
 - 4) Ocena, czy jest organizacją, do której statutowych zadań należy ochrona interesów konsumentów (zgodnie z ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.),
 - 5) Ocena, czy:
 - a) Oferent jest niezależny od przedsiębiorstw oraz ich związków
 - b) nie prowadzi działalności gospodarczej
 - c) prowadzi działalność gospodarczą na zasadach ogólnych i przeznacza dochód z tej działalności wyłącznie na realizację celów statutowych organizacji, zgodnie z art. 4 ust.13 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).
 - 6) Ocena, czy Oferent jest wiarygodny pod względem finansowym.
- Do udziału w konkursie ofert (oceny merytorycznej) dopuszczony zostanie każdy z Oferentów, **który spełni łącznie** wyżej wymienione wymagania formalne.

2. Kryteria merytoryczne

1. Kryteria merytoryczne do zadań opisanych w części I A:

Cena – do 85 pkt

Godziny dostępności jednostek terenowych dla konsumentów – od 2 do 10 pkt

Finansowanie zadania z wkładu własnego – od 1 do 5 pkt

Do obliczenia wartości punktów za:

Oferowaną cenę – użyty zostanie wzór:

Najniższa cena oferowana przez Organizację w zakresie finansowanym z dotacji

Cena badanej oferty oferowanej przez Organizację w zakresie finansowanym z dotacji

x 85

Maksymalnie można uzyskać 85 pkt.

Godziny dostępności tygodniowo jednostek terenowych dla konsumentów¹:

1. 20 godzin każda jednostka terenowa - **2 pkt**;
2. Dodatkowe 5 godzin w jednej jednostce terenowej - **4 pkt**;
3. Dodatkowe 5 godzin w każdej z jednostek terenowych (łącznie 10 godzin) lub 10 godzin dodatkowo w jednej jednostce terenowej - **6 pkt**;

¹ Organizacja nie ma prawa deklarować dłuższych godzin otwarcia, a następnie na tą działalność pozyskiwać inne środki, nie wykazane w kosztorysie stanowiącym załącznik do oferty.

4. Dodatkowe 10 godzin w każdej jednostce terenowej (łącznie 20 godzin) - **8 pkt**;
5. Więcej niż 20 godzin dodatkowo łącznie w obu jednostkach terenowych, z tym że minimalna liczba dodatkowych godzin w każdej jednostce wyniesie 5 – **10 pkt**.

Punkty przyznawane za dodatkowe godziny nie podlegają sumowaniu. Maksymalnie można uzyskać 10 punktów

Finansowanie zadania z wkładu własnego:

1. finansowanie 1 – 4,99% wartości zadania -**1 pkt**;
2. finansowanie 5 – 9,99% wartości zadania – **2 pkt**;
3. finansowanie 10-14,99% wartości zadania – **3 pkt**;
4. finansowanie 15-19,99% wartości zadania – **4 pkt**;
5. finansowanie 20% lub więcej wartości zadania – **5 pkt**.

Punkty przyznawane za finansowanie nie podlegają sumowaniu. Maksymalnie można uzyskać 5 punktów

2. Kryteria merytoryczne do zadania opisanego w części I B:

Cena – do 95 pkt

Finansowanie zadania z wkładu własnego – od 1 do 5 pkt

Do obliczenia wartości punktów za:

Oferowaną cenę – użyty zostanie wzór:

$$\frac{\text{Najniższa cena oferowana przez Organizację w zakresie finansowanym z dotacji}}{\text{Cena badanej oferty oferowanej przez Organizację w zakresie finansowanym z dotacji}} \times 95$$

Maksymalnie można uzyskać 95 pkt

Finansowanie zadania z wkładu własnego:

1. finansowanie 1 – 4,99% wartości zadania -**1 pkt**;
2. finansowanie 5 – 9,99% wartości zadania – **2 pkt**;
3. finansowanie 10-14,99% wartości zadania – **3 pkt**;
4. finansowanie 15-19,99% wartości zadania – **4 pkt**;
5. finansowanie 20% lub więcej wartości zadania – **5 pkt**.

Punkty przyznawane za finansowanie nie podlegają sumowaniu. Maksymalnie można uzyskać 5 punktów,

3. Kryteria merytoryczne do zadania opisanego w części I C:

Cena – do 93 pkt

Sposób promocji Infolinii - od 1 do 2 pkt

Finansowanie zadania z wkładu własnego – od 1 do 5 pkt.

Do obliczenia wartości punktów za:

Oferowaną cenę – użyty zostanie wzór:

Najniższa cena oferowana przez Organizację w zakresie finansowanym z dotacji

x 93

Cena badanej oferty oferowanej przez Organizację w zakresie finansowanym z dotacji

Maksymalnie można uzyskać 93 pkt

Sposób promocji Infolinii:

6. promocja w mediach lokalnych i krajowych - **0,5 pkt;**
7. promocja w Internecie - **0,5 pkt;**
8. promocja bezpośrednia (np. rozdawanie ulotek, rozwieszanie plakatów) - **0,5 pkt;**
9. inny sposób promocji - **0,5 pkt.**

Punkty przyznawane za poszczególne rodzaje promocji podlegają sumowaniu.

Maksymalnie można uzyskać 2 punkty

Finansowanie zadania z wkładu własnego:

1. finansowanie 1 – 4,99% wartości zadania -**1 pkt;**
2. finansowanie 5 – 9,99% wartości zadania – **2 pkt;**
3. finansowanie 10-14,99% wartości zadania – **3 pkt;**
4. finansowanie 15-19,99% wartości zadania – **4 pkt;**
5. finansowanie 20% lub więcej wartości zadania – **5 pkt.**

Punkty przyznawane za finansowanie nie podlegają sumowaniu. Maksymalnie można uzyskać 5 punktów

VII. Wymagana dokumentacja

1. Dokumenty służące potwierdzeniu spełnienia wymagań określonych w pkt. 1-7 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 składania 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 działania 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 nie zatwierdzonego przez organ zatwierdzający, o którym mowa w art. 53 ust. 1 w związku z art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy o rachunkowości.

6) informacja pisemna o stanie zadłużenia (zobowiązania wymagalne) na koniec miesiąca poprzedzającego złożenie oferty podpisana przez Oferenta,

7) oświadczenie Oferenta o niezaleganiu z płatnościami w ZUS i Urzędzie Skarbowym

8) oświadczenie Oferenta o niezależności zgodnie z art. 4 ust.13 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) wg wzoru określonego w Załączniku nr 3 do ogłoszenia.

2. Dokumenty składane w przypadku otrzymania dotacji:

Oferent zobowiązany jest w terminie do 14 dni od daty otrzymania, od pracownika UOKiK, informacji o przyznaniu dotacji, dostarczyć niezbędne dokumenty potrzebne do podpisania umowy, w tym:

- oświadczenie o przyjęciu bądź nieprzyjęciu dotacji,

- zaktualizowany harmonogram i kosztorys realizacji zadania stanowiące załączniki do umowy,

- potwierdzenie aktualności danych organizacji, zawartych w ofercie, niezbędnych do przygotowania umowy,

- numer rachunku bankowego wyodrębniony dla poszczególnego zadania.

VIII. Termin i tryb wyboru oferty

1. W celu przeprowadzenia konkursu ofert Zamawiający powołuje Komisję Konkursową i wyznacza spośród jej członków Przewodniczącego.

2. Komisja Konkursowa działa na zasadach określonych w *Regulaminie Komisji Konkursowej*, który jest dostępny na stronie internetowej Urzędu.

3. Po analizie złożonych ofert Komisja Konkursowa przedłoży rekomendacje co do wyboru ofert kierownikowi Zamawiającego.

Rozstrzygnięcie konkursu Ofert

1. Ogłoszenie zawierające rozstrzygnięcie konkursu ofert zostanie zamieszczone na tablicy ogłoszeń w terminie do 15 dni roboczych od otwarcia ofert, w siedzibie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.

2. Każdy może pisemnie żądać uzasadnienia wyboru lub odrzucenia oferty.

3. Oferent, który doznał uszczerbku w wyniku naruszenia przez Komisję Konkursową zasad konkursowych, może złożyć umotywowane zastrzeżenie do Dyrektora Generalnego UOKiK, za pośrednictwem Komisji Konkursowej.

4. Zastrzeżenie dotyczące rozstrzygnięcia konkursu powinno zawierać:

- 1) określenie naruszonych zasad,

- 2) wskazanie doznanego uszczerbku Oferenta,

- 3) wskazanie związku przyczynowego pomiędzy naruszeniem zasad konkursowych i doznany uszczerbkiem Oferenta.

5. Zastrzeżenie można wnieść w ciągu 7 dni od dnia ogłoszenia rozstrzygnięcia konkursu.

6. Zamawiający informuje o otrzymaniu zastrzeżenia pozostałych Oferentów.

7. Zamawiający rozpoznaje i rozstrzyga zastrzeżenie w ciągu 7 dni od dnia jego złożenia i udziela pisemnej odpowiedzi składającemu zastrzeżenie oraz niezwłocznie

zamieszcza rozstrzygnięcie na tablicy ogłoszeń w siedzibie Zamawiającego, na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.

8. W przypadku uwzględnienia zastrzeżenia Zamawiający dokonuje ponownej oceny złożonych ofert, na zadanie, którego dotyczyło uwzględnione zastrzeżenie.

9. W razie odrzucenia lub oddalenia przez Komisję Konkursową wszystkich ofert Zamawiający niezwłocznie ogłasza nowy konkurs.

10. W przypadku, gdy na określony typ zadania stanowiącego przedmiot konkursu ofert, wpłynęła tylko jedna oferta, Zamawiający 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.

IX. 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.

Na realizację zadań tego samego rodzaju, co wymienione w tym zarządzeniu, w 2009 i w 2010 roku były przekazane dotacje w ramach otwartych konkursów ofert na realizację zadań publicznych.

2009	Prowadzenie ogólnopolskiego bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń z wyłączeniem miasta Warszawa i okolic	807 000 zł
	Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń dla miasta Warszawa i okolic	215 322 zł
	Pomoc prawna przy prowadzeniu spraw przed sądami powszechnymi i polubownymi sądami konsumenckimi oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów	259 997 zł
	Opracowanie, redakcja, druk i kolportaż biuletynu dla rzeczników konsumentów	75 038 zł
	Realizacja przedsięwzięcia „Infolinia konsumencka”	570 000 zł
	RAZEM:	1.927.357
2010	Opracowanie, redakcja i elektroniczna dystrybucja biuletynu dla rzeczników konsumentów	15 813,16

	Realizacja przedsięwzięcia „Infolinia konsumentka”	518 882,72
	Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń dla miasta Warszawa i okolic	213 058,75
	Prowadzenie ogólnopolskiego bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń z wyłączeniem miasta Warszawa i okolic	695 000
	Pomoc prawna przy prowadzeniu spraw przed sądami powszechnymi i polubownymi sądami konsumenckimi oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów	259 997
	RAZEM:	1 702 751,63

KARTA EWIDENCJI PORAD PISEMNYCH

Lp.	Data wysłania pisma	Pracownik prowadzący sprawę	Nr w księdze korespondencji	Przedmiot sprawy
I	2	3	4	5
1.	12.01.2010		235/10	obuwie
2.				
3.				

KARTA EWIDENCJI WYSTĄPIEŃ PISEMNYCH W IMIENIU I NA RZECZ KONSUMENTÓW DO PRZEDSIĘBIORCÓW I ORGANÓW ADMINISTRACJI

Lp.	Data wysłania pisma	Pracownik prowadzący sprawę	Nr w księdze Korespondencji	Przedmiot sprawy
I	2	3	4	5
1.	12.01.2010		234/10	sprzęt komputerowy
2.				
3.				

KARTA
EWIDENCJI PORAD BEZPOŚREDNICH

Lp.	Data udzielenia	Pracownik udzielający	Przedmiot sprawy
------------	------------------------	------------------------------	-------------------------

	porady	porady	
I	2	3	5
I	12.01.2010		sprzęt komputerowy

KARTA EWIDENCJI PISM PROCESOWYCH

Lp.	Data wysłania pisma	Pracownik prowadzący sprawę	Nr w księdze korespondencji	Przedmiot pozwu
I	2	3	4	5
1.	12.01.2010		235/10	obuwie
2.				
3.				

Kalkulacja przewidzianych kosztów realizacji zadania

1. Całkowity koszt zadania (w zł)
2. Kosztorys ze względu na rodzaj kosztów

Lp.	Rodzaj kosztów (koszty merytoryczne i administracyjne związane z realizacją zadania)	Procent wydatku kwalifikowanego przez oferenta do pokrycia ze środków z dotacji	Uzasadnienie powiązania kosztów z realizacją zadania	Ilość jednostek	Jednostka miary	Koszt jednostkowy	Koszt całkowity	Z tego wnioskowanej dotacji (w zł)	Z tego środków własnych (w zł)
I.	Koszty merytoryczne								
	Np. wynagrodzenie konsultanta	Np. 100%	Np. konsultant jest zaangażowany wyłącznie w pracę na rzecz infolinii i poświęca na to 100% czasu pracy						
II.	Koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne								

	Np. wynagrodzenie pracownika biurowego	Np. 12,5%	Np. pracownik biurowy poświęca 1 godzinę dziennie na wykonywanie czynności związanych z realizacją zadania						
III	Koszty wyposażenia i promocji								
	Np. druk ulotek	Np. 100%	Np. drukowane będą wyłącznie ulotki promujące realizację zadania						
Razem									

OŚWIADCZENIE

Uprzedzony(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