

OGŁOSZENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ogłasza otwarty konkurs ofert na realizację zadań publicznych w roku 2011, 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
I.	Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów : ▪ realizacja zadania powinna nastąpić w ciągu 2 tygodni od momentu podpisania umowy na finansowanie zadania.	w 2011 roku - 900 000,00
	<i>1. Na terenie województwa dolnośląskiego</i> <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i> <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa dolnośląskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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. Każdy z oddziałów terenowych powinien dysponować czynną linią telefoniczną. <u>kadra:</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	71 700 zł

	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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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. 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 lokalizacjach. <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 2011 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 2011, a nie zostały zakończone w tym terminie, muszą zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
<i>2. na terenie województwa kujawsko – pomorskiego</i> <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i> <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa kujawsko-pomorskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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.	44 560 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. <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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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, 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. 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 lokalizacjach. <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 2011 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 2011, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
<i>3. na terenie województwa lubelskiego</i> <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i> <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie).	43 870 zł

	<u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa lubelskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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. <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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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, 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. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 193 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 110 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 1436 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 29 pism procesowych na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów. Wszystkie cztery rodzaje działalności powinny być realizowane w obu lokalizacjach. <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 2011 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 2011, 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 oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa lubuskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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. <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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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	23 295 zł

	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, 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. 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 lokalizacjach. <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 2011 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 2011, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	5. na terenie województwa łódzkiego WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa łódzkiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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. <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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18.	62 395 zł

	Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy organizacji i jej terenowych jednostek 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, 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. 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 lokalizacjach.	
--	---	--

<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 2011 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 2011, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
<i>6. na terenie województwa małopolskiego</i> <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i> <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa małopolskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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. <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	73 050 zł

	zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków. ▪ W każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ požądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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, 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. 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 lokalizacjach. <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 2011 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 2011, 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> <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i> <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa mazowieckiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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. <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	158 430 zł

	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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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, 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. 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 lokalizacjach. <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 2011 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 2011, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	<i>8. na terenie województwa opolskiego</i> <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i> <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. 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	25 770 zł

	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. <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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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, 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. Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej: – 113 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji; – 65 porad pisemnych, w tym badania dokumentów; – 844 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne), – 17 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 2011 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 2011, 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> <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i> <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa	42 590 zł

	podlaskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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. <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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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, 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. 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 lokalizacjach. <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 2011 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 2011, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
--	---	--

	10. na terenie województwa podkarpackiego WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa dolnośląskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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. <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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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	22 930 zł
--	--	-------------------------

	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, 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. 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 lokalizacjach. <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 2011 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 2011, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
	11. na terenie województwa pomorskiego WARUNKI REALIZACJI ZADANIA <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa pomorskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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. <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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18.	53 590 zł

Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy organizacji i jej terenowych jednostek 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, 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. 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 lokalizacjach.	
--	--

	<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 2011 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 2011, 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> <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i> <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa śląskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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. <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	109 550 zł

	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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ požądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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 konsumentka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumentkiej, 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 konsumentkiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców. – organizacja musi przyjmować i rozpatrywać złożone sprawy konsumentkie przekazywane w sposób udokumentowany do organizacji konsumentkiej.	
--	---	--

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 lokalizacjach. <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 2011 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 2011, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
<i>13. na terenie województwa świętokrzyskiego</i> <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i> <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa świętokrzyskiego poprzez <u>jedną</u> terenową jednostkę, która będzie wykonywała zadanie zlecone. 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. Każda z jednostek terenowych powinna dysponować czynną linią	24 750 zł

telefoniczną. <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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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, 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. 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 2011 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 2011, 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> <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i> <u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa warmińsko-mazurskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z	30 630 zł

	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. <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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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, 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. 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 lokalizacjach. <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 2011 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 2011, 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> <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i>	73 720 zł

<u>Doświadczenie:</u> Roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa prawnego (udokumentowane oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa wielkopolskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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. <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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek 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, 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. 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 lokalizacjach. <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 2011 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 2011, 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 oświadczenie). <u>miejsce:</u> Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium województwa zachodniopomorskiego poprzez <u>dwie</u> terenowe jednostki, które będą wykonywały zadanie zlecone. 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. <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 każdym oddziale musi znajdować się 1 os. posiadająca wykształcenie wyższe prawnicze, ▪ pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym. <u>oferowane usługi:</u> Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 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 organizacji i jej terenowych jednostek oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od	39 170 zł

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, 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. 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 lokalizacjach. <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 2011 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 2011, a nie zostały zakończone w tym terminie, mają zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.	
II.	Opracowanie, redakcja i elektroniczna dystrybucja biuletynu dla rzeczników konsumentów <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i> Zadanie polega na cyklicznym (4 numery w ciągu 2011 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. <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). ▪ 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:	16 000 zł

	– 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, – 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 2011 roku; INNE WYMAGANIA: - Urząd zastrzega sobie możliwość postulowania tematów do biuletynu.	
III.	Realizacja przedsięwzięcia pt. Infolinia konsumencka <i>WARUNKI REALIZACJI ZADANIA</i> Przedmiotem konkursu ofert jest realizacja zadania publicznego polegającego na prowadzeniu Infolinii konsumenckiej przez co najmniej 6 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.	530 000 zł

- Na Infolinii musi być jednocześnie dostępnych 6 konsultantów.

Doświadczenie:

Od organizacji wymaga się co najmniej rocznego doświadczenia w zakresie poradnictwa (udokumentowane oświadczenie).

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 w ciągu 2 tygodni od momentu podpisania umowy na finansowanie zadania.

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,
- pożądane jest zapewnienie współpracy z Radcą Prawnym.

oferowane usługi:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

- udzielać telefonicznie informacji o prawach konsumentów i możliwościach realizowania roszczeń przez konsumentów,
- 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. • Zadanie musi być realizowane do 31 grudnia 2011 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. Nr 96, poz. 873 z późn. zm.).
2. Środki pochodzące z dotacji **nie mogą** być wykorzystane na działania nie związane w całości z realizacją zadania zleconego np. koszty utrzymania biura, w przypadku prowadzenia w lokalu innej działalności; wydatki inwestycyjne (w tym zakup sprzętu powyżej kwoty 3,5 tys. zł), zakup gruntów, działalność gospodarczą, działalność polityczną i religijną.
3. Nie można wykorzystywać środków z dotacji na zakup sprzętu komputerowego, którym organizacja powinna dysponować w związku z realizacją zadania.
4. Organizator konkursu zastrzega sobie możliwość odrzucenia ofert, które spełniają wymogi formalne z powodu braku dyspozycji środków finansowych.

III. Termin realizacji zadania

Zadania muszą być realizowane w 2011 roku zgodnie z informacją zawartą w punkcie I.

IV. Warunki realizacji zadania

1. Działania, których realizację należy uwzględnić przy planowaniu zadania (pkt II. 4. oferty):
 - prowadzenie dokumentacji z realizacji zadania,
 - opracowanie harmonogramu.

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. Zadania zawarte w ofercie mogą być realizowane w partnerstwie (pkt V.1 oferty). W przypadku wskazania partnera niezbędne jest dołączenie do oferty umowy partnerskiej, oświadczenia partnera lub innego dokumentu poświadczającego partnerstwo w realizacji zadania.

Pouczenie:

Partnerem może być organizacja pozarządowa, podmiot, o którym mowa w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie, organ administracji publicznej lub nieprowadząca działalności gospodarczej osoba fizyczna, która współuczestniczy w realizacji zadania będącego przedmiotem oferty, nie wykorzystując przy tym środków przekazanych w drodze dotacji. Współpraca ta może obejmować m.in. aktywną wymianę umiejętności, doświadczeń i wiedzy, na każdym etapie realizacji zadania. Udział partnera może dotyczyć także nieodpłatnego wsparcia rzeczowego (użyczenie zasobów rzeczowych potrzebnych do realizacji zadania) lub osobowego (udział wolontariuszy innej organizacji). W umowie partnerskiej lub oświadczeniu partnera należy wskazać rodzaj i zakres wsparcia w realizacji zadania.

4. Podmioty, które nie mają możliwości samodzielnej realizacji zadania, zgodnie z art. 16 ust. 4 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, powinny przedstawić w ofercie informację na ten temat ze wskazaniem zakresu w jakim zadanie będzie realizowane przez podwykonawców (pkt V.4. oferty).

Pouczenie:

za podwykonawcę należy uznać organizację pozarządową, podmiot, o którym mowa w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (inne, niż ten, który składa ofertę) lub przedsiębiorcę, który współrealizuje część zadania publicznego (mogącą samodzielnie stanowić wyodrębnioną całość) poprzez sprzedaż usług, których zakup – za pośrednictwem środków pochodzących z dotacji – dokonuje podmiot, któremu zlecono realizację zadania publicznego. Przy wyborze podwykonawcy podmioty, które otrzymają dotację, będą zobowiązane stosować przepisy ustawy o zamówieniach publicznych.

Partner nie może być podwykonawcą, jak również podwykonawca nie może być jednocześnie partnerem.

5. Podmioty, które otrzymają dotację na realizację zadania, są zobowiązane zamieścić w sposób czytelny informację w wydawanych przez siebie, w ramach zadania, publikacjach, materiałach informacyjnych, promocyjnych i reklamowych, poprzez media, w tym na swojej stronie internetowej, jak również stosownie do charakteru zadania, poprzez widoczną w miejscu jego realizacji tablicę lub przez ustną informację kierowaną do odbiorców, o fakcie 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”;
6. Podmioty realizujące zadanie powinny posiadać niezbędne warunki i doświadczenie w realizacji zadań o podobnym charakterze, tj.:
 - kadre:
 - specjalistów o kwalifikacjach potwierdzonych dokumentami,
 - przeszkolonych wolontariuszy;
 - bazę lokalową (własną lub potwierdzoną umową przyrzeczenia najmu/użyczenia): umożliwiającą realizację zadania;

- dokumentację potwierdzającą wcześniejszą realizację zadań o podobnym charakterze (np. recenzje, fotografie, foldery), o ile takie zadania były przez podmiot realizowane.

Kalkulacja kosztów zadania, zawarta w ofercie, powinna opierać się o ww. kryteria.

7. Praca wolontariuszy stanowi wkład osobowy organizacji i powinna być ujęta w pkt. IV.3 oferty – wycena pracy wolontariuszy może stanowić wkład własny finansowy w wysokości nie większej niż 25% całości wkładu własnego).
8. Podmiot, realizując zadanie, zobowiązany jest do stosowania zapisów prawa, w szczególności ustawy o ochronie danych osobowych, ustawy prawo zamówień publicznych oraz ustawy o finansach publicznych.
9. Dopuszcza się dokonanie przeniesienia wydatków (do 10 %)poszczególnych pozycji kosztorysu po poinformowaniu i uzyskaniu zgody UOKiK.

V. Sposób przygotowania oferty i termin złożenia oferty

Oferty należy składać w nieprzekraczalnym terminie **do dnia 10 stycznia 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)

Warunkiem udziału w konkursie jest złożenie oferty spełniającej niżej określone wymagania formalne.

1. Oferta powinna być sporządzona według wzoru określonego w *załączniku nr 1 do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 grudnia 2005 r. w sprawie wzoru oferty realizacji zadania publicznego, ramowego wzoru umowy o wykonanie zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania (Dz. U. Nr 264, poz. 2207)* i podpisana przez osobę (osoby) uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Oferenta. **Tę część oferty składa się w trzech egzemplarzach.**
2. Kosztorys powinien być sporządzony wg. wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do ogłoszenia.
3. Oferta powinna zawierać wszystkie dokumenty urzędowe i oświadczenia określone w części „Wymagania formalne stawiane Oferentom” oraz być złożona w terminie wskazanym w ogłoszeniu. **Tę część oferty (dokumenty urzędowe i oświadczenia) składa się w jednym egzemplarzu.**
4. Ofertę oraz wszystkie załączniki należy sporządzić:
 - a. w języku polskim,
 - b. pismem maszynowym (komputerowym).
5. Oferta powinna zawierać spis załączników.

6. 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.
7. Poszczególne strony oferty winny być ponumerowane i parafowane przez osobę (osoby) podpisującą ofertę.
8. **Ofertę wraz z załącznikami należy umieścić w zamkniętej kopercie lub paczce opatrzonej danymi:**

Konkurs ofert 2011 dla konsumenckich organizacji pozarządowych

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW,

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

nie otwierać przed 10 stycznia 2011 godz. 10.00

Nazwa i adres Oferenta:

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

9. Oferent ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
 10. Oferty nieczytelne, niekompletne, niespełniające wymagań wymienionych w punktach 1-7, lub wskazujące, iż Oferent nie spełnia wymagań formalnych określonych w kolejnej części niniejszego opracowania jak również złożone po terminie wskazanym w ogłoszeniu, zostaną odrzucone.
 11. Oferent może złożyć tylko 1 ofertę na dane zadanie.
 12. 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, od poniedziałku do piątku w godz. 8:15-16:15.

VI. Wymagana dokumentacja

1. Do udziału w konkursie ofert (oceny merytorycznej) dopuszczony zostanie każdy z Oferentów, który spełni łącznie następujące wymagania formalne:
 - 1) posiada status organizacji pozarządowej lub innego podmiotu prowadzącego działalność pożytku publicznego,
 - 2) 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.),
 - 3) dysponuje odpowiednio przeszkolonymi i wykwalifikowanymi zasobami ludzkimi niezbędnymi do realizacji zadania (liczba osób dedykowanych do realizacji zadania musi wystarczać do jego pełnej realizacji, kwalifikacje i współpraca muszą być udokumentowane).
 - 4) wykaże zdolność do prowadzenia działalności na skalę odpowiednią do zakresu danego projektu, który ma być sfinansowany,
 - 5) posiada udokumentowane doświadczenie w realizacji zadań będących przedmiotem danego konkursu – szczegóły określone są każdorazowo w pkt. I.

- 6) jest wiarygodny pod względem finansowym.
2. Dokumenty służące potwierdzeniu spełnienia wymagań określonych w pkt. 1-6 przedkładane przez Oferentów:
- 1) kserokopia aktualnego wypisu/odpisu z właściwego rejestru albo zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, potwierdzającego dopuszczenie do obrotu prawnego w zakresie objętym przedmiotem zadania oraz zawierającego nazwisko osoby (osób) uprawnionych do reprezentowania Oferenta wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składnia ofert, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta
 - 2) kserokopia zaświadczenia REGON, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta,
 - 3) kserokopia zaświadczenia NIP, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta,
 - 4) kserokopia statutu działania podmiotu, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Oferenta,
 - 5) raport/informacja pisemna o doświadczeniu w realizacji zadań będących przedmiotem konkursu, uwzględniająca ich skrótowy opis oraz uzyskane efekty podpisana przez Oferenta,
 - 6) 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,
 - 7) aktualna opinia banku o prowadzonym rachunku Oferenta potwierdzającej brak zajęcia go z jakiegokolwiek tytułu egzekucyjnego,
 - 8) informacja pisemna o stanie zadłużenia (zobowiązania wymagalne) na koniec miesiąca poprzedzającego złożenie oferty podpisana przez Oferenta,
 - 9) zaświadczenie z ZUS i Urzędu Skarbowego o niezaleganiu w płatnościach wystawione w terminie do 30 dni przed złożeniem oferty.
3. Oferenci, przystępujący do konkursu ofert powinni załączyć do oferty dokumenty potwierdzające możliwość wykonania pełnego zakresu zadania albo wskazać podwykonawców oraz partnerów, z którymi będą realizować zadanie oraz określić część zadania, która ma być wykonana przez podwykonawców oraz partnerów z tym, że zadania realizowane przez podwykonawców nie mogą przekroczyć 30% wartości zadania.
4. W okolicznościach, o których mowa w pkt. 3, do oferty należy załączyć również dokumenty wymienione w pkt. 2 dotyczące podmiotu współpracującego z Oferentem.

Załączniki składane, w przypadku gdy projekt tego wymaga:

1. **Dokument(y) poświadczające prawo zajmowania lokalu** (lokali), w którym (których) realizowany ma być program np: akt własności, umowa najmu, umowa użyczenia, porozumienie w sprawie udostępnienia lokalu lub przyrzeczenie użyczenia lokalu. W przypadku realizowania programu w kilku miejscach, należy dołączyć dokumenty poświadczające prawo zajmowania **wszystkich** lokali/ miejsc. Jeśli zadanie realizowane będzie w wielu miejscach dokładnie niesprecyzowanych np. kilkudziesięciu szkołach, przedstawienie ww. dokumentów nie jest wymagane.

2. **Dokument(y) poświadczające zgodę na zajęcie przestrzeni**, w której ma być realizowany program, na czas jego trwania np. zgoda na zajęcie chodnika. Jeśli zadanie realizowane będzie w wielu miejscach dokładnie niesprecyzowanych np. kilku parkach, przedstawienie ww. dokumentów nie jest wymagane.

Do oferty mogą być dołączone inne załączniki, w tym rekomendacje i opinie o ofercie lub o realizowanych przez niego projektach.

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.

VII. Termin i tryb wyboru oferty

1. W celu przeprowadzenia konkursu ofert Zamawiający powołuje Komisję Konkursową i wyznacza spośród nich Przewodniczącą.
2. Komisja Konkursowa działa na zasadach określonych w *Regulaminie Komisji Konkursowej*.
3. Podstawą do sporządzenia umowy lub porozumienia jest pisemny protokół przygotowany przez Komisję Konkursową, kwalifikujący złożone oferty do otrzymania dotacji.
4. Konkurs składa się z dwóch części: jawnej i niejawnej.
5. Część jawna obejmuje otwarcie ofert. Otwarcie ofert następuje w dniu i o godzinie określonych w *Ogłoszeniu*, w siedzibie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
6. Część niejawna składa się z dwóch etapów:
 - 1) **W I-szym etapie** postępowania konkursowego, Komisja Konkursowa:
 - a) ustala, które oferty spełniają warunki formalne określone w *Ogólnych Warunkach Konkursu Ofert*,
 - b) umieszcza w protokole informacje o brakach w ofertach,
 - c) zawiadamia - w formie pisemnej - oferentów, których oferty podlegają odrzuceniu o przyczynie ich odrzucenia;
 - 2) **W II-gim etapie konkursu** ofert Komisja dokonuje merytorycznej oceny ofert nieodrzuconych i w tym zakresie:
 - a) wybiera najkorzystniejsze oferty, lub
 - b) jeżeli żadna z ofert nie zapewnia możliwości wykonania zadania - oddala wszystkie oferty i unieważnia konkurs,
 - c) zawiadamia o wyniku konkursu – w formie pisemnej – wszystkich oferentów, których oferty podlegały ocenie merytorycznej.
7. Środki finansowe zostaną rozdzielone pomiędzy podmioty uprawnione, których oferty będą wyłonione w drodze konkursu. Możliwe jest dofinansowanie więcej niż jednej oferty, dofinansowanie jednej oferty lub nie dofinansowywanie żadnej z ofert.

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. Oferent, który doznał uszczerbku w wyniku naruszenia przez Komisję Konkursową zasad konkursowych, może złożyć umotywowane zastrzeżenie do Dyrektora Generalnego UOKiK, za pośrednictwem Komisji Konkursowej, z zastrzeżeniem pkt 3.
3. Zastrzeżenia złożone na oddalenie wszystkich ofert i unieważnienie postępowania konkursowego pozostawia się bez rozpoznania.
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 doznanym uszczerbkiem Oferenta.
5. Zastrzeżenie można wnieść w ciągu 7 dni od dnia ogłoszenia rozstrzygnięcia konkursu.
6. 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 oraz zawiadamia w formie pisemnej pozostałych oferentów.
7. W przypadku uwzględnienia zastrzeżenia Zamawiający ogłasza nowy konkurs na wybór realizatora zadania, którego dotyczyło uwzględnione zastrzeżenie.
8. W razie odrzucenia lub oddalenia przez Komisję Konkursową wszystkich ofert Zamawiający niezwłocznie ogłasza nowy konkurs.
9. 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.

VIII. Kryteria wyboru ofert

Złożone oferty będą podlegały ocenie w oparciu o kryteria wybrane, adekwatnie do każdego zadania, z poniższego katalogu kryteriów:

1. Udokumentowane przygotowanie zawodowe dające gwarancję merytorycznej poprawności przebiegu realizacji zadania.
2. Udokumentowane doświadczenie Oferenta w realizacji zadań z zakresu ochrony konsumentów.
3. Dysponowanie bazą lokalową i zasobami materialnymi, odpowiednimi do realizacji zadania, gwarantującymi odpowiednią jakość realizowanych zadań.
4. Zgodność merytoryczna projektu z wymaganiami konkursowymi.
5. Adekwatność założeń projektu do oczekiwanych efektów.
6. Wysokość planowanych kosztów w stosunku do zakresu rzeczowego zadania.

IX. Informacja, o której mowa w art. 13 ust. 1 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 2008 i w 2009 roku były przekazane dotacje w ramach otwartych konkursów ofert na realizację zadań publicznych.

2008	Prowadzenie ogólnopolskiego bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń z wyłączeniem miast Lublin i okolic oraz 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	230 800 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	118 270 zł
	Realizacja przedsięwzięcia „Infolinia konsumentka”	550 000 zł
	Wykonanie i dystrybucja ulotki informacyjnej pt. „Kupuj bezpiecznie w sieci” obejmujące opracowanie merytoryczne łącznie z korektą językowo – stylistyczno – ortograficzną oraz opracowanie graficzne, przygotowanie do druku, druk offsetowy i dystrybucję ulotek w nakładzie 20 000 sztuk	10 400 zł
	Wykonanie i dystrybucja ulotki informacyjnej pt. „Ogólne bezpieczeństwo produktów” obejmujące opracowanie merytoryczne łącznie z korektą językowo – stylistyczno – ortograficzną oraz opracowanie graficzne, przygotowanie do druku, druk offsetowy i dystrybucję ulotek w nakładzie 20 000 sztuk	10 400 zł
	Kampania edukacyjna - konsumenci 60+	118 900 zł
	RAZEM:	2, 102,767
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 konsumentka”	570 000 zł
	RAZEM:	1,927,357

KARTA EWIDENCJI PORAD PISEMNYCH

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

KARTA EWIDENCJI PORAD BEZPOŚREDNICH

Lp.	Data udzielenia porady	Pracownik udzielający porady	Przedmiot sprawy
1	2	3	5
1	12.01.2010		sprzęt komputerowy

KARTA EWIDENCJI PISM PROCESOWYCH

Lp.	Data wysłania pisma	Pracownik prowadzący sprawę	Nr w księdze korespondencji	Przedmiot pozwu
-----	---------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------

1	2	3	4	5
1.	12.01.2010		235/10	obuwie
2.				
3.				

ZAŁĄCZNIK NR 2

Kalkulacja przewidywanych kosztów realizacji zadania

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

Lp.	Rodzaj kosztów (koszty merytoryczne i administracyjne związane z realizacją zadania)	Powiązanie rodzaju i proporcji poniesionych kosztów z realizacją zadania	Ilość jednostek	Jednostka miary	Koszt jednostkowy	Koszt całkowity	Z tego wnioskowanej dotacji (w zł)	Z tego środków własnych (w zł)
1.	Koszty osobowe (umowa o pracę, umowa zlecenia, wolontariat, inne)							
2.	Pozostałe koszty (opłata za czynsz; opłata za energię elektryczną, wodę, ogrzewanie, wywóz odpadów, zachowanie czystości, jeśli nie wlicza się do czynszu, opłaty za rachunki telefoniczne i połączenia internetowe, koszty obsługi kadrowej oraz księgowej, koszty drobnych materiałów biurowych, opłaty pocztowe, inne opłaty administracyjne*)							
Razem								