**REGULAMIN OTWARTEGO KONKURSU OFERT**

**„Infolinia konsumencka 2020-2021"**

# Informacje wstępne

* 1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej „UOKiK”) ogłasza i prowadzi otwarty konkurs ofert „Infolinia konsumencka w latach 2020-2021” (dalej „konkurs”) zgodnie z przepisami:
* ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (tekst jedn.: Dz. U. z 2019 r. poz. 869 ze zm.),
* ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (tekst jedn.: Dz. U. z 2019 r. poz. 688 ze zm.),
* zarządzenia nr 20/2019 Prezesa UOKiK z 18 października 2019 r. w sprawie regulaminu dotacji udzielanych organizacjom konsumenckim.
  1. W konkursie i podczas realizacji zadania publicznego stosuje się wzory określone w rozporządzeniu Przewodniczącego Komitetu do spraw Pożytku Publicznego z dnia 24 października 2018 r. w sprawie wzorów ofert i ramowych wzorów umów dotyczących realizacji zadań publicznych oraz wzorów sprawozdań z wykonania tych zadań (Dz. U. poz. 2057, dalej „rozporządzenie”).
  2. Środki finansowe na realizację zadania publicznego objętego konkursem pochodzą z rocznych dotacji celowych w rozumieniu przepisów o finansach publicznych, których wysokość jest ustalana w ustawie budżetowej w części budżetu państwa, której dysponentem jest Prezes UOKiK. Finansowanie zadania w każdym roku zależy od przyznania środków na dotacje w odpowiedniej części budżetu państwa.
  3. Ogłoszenie o konkursie publikujemy w Biuletynie Informacji Publicznej, w siedzibie UOKiK i na stronie internetowej UOKiK, a także na stronie ngo.pl. Wyniki konkursu publikujemy w Biuletynie Informacji Publicznej, w siedzibie UOKiK i na stronie UOKiK.

# 2. Opis konkursu i zadania publicznego

## **Cel konkursu i zadania**

* + 1. Celem konkursu „Infolinia konsumencka w latach 2020-2021” jest wyłonienie organizacji, która będzie prowadzić infolinię konsumencką (dalej „organizacja”).
    2. Celem zadania jest zapewnienie konsumentom poradnictwa poprzez telefoniczne udzielanie wysokiej jakości porad przez wykwalifikowanych konsultantów. Organizacja udzieli przynajmniej 70 tys. porad konsumenckich rocznie, przy czym przynajmniej 90% konsumentów będzie zadowolonych z udzielonej porady (deklaracja w badaniach satysfakcji konsumentów).

## **2.2. Założenia funkcjonowania infolinii**

* + 1. Organizacja ma obowiązek uruchomić infolinię pod numerami 0 801 440 220 oraz 22 290 89 16, które zostaną jej udostępnione przez UOKiK na czas trwania umowy, i na sprzęcie dostarczonym przez UOKiK.
    2. Infolinia będzie pracować w wymiarze nie mniejszym niż:
* 10 godzin dziennie,
* od poniedziałku do piątku, w dni robocze,
* w godzinach od 8:00 do 18:00,
* w obsadzie, która będzie adekwatna do potrzeb.
  + 1. W dniach 10.04.2020, 24.12 2020, 2.04.2021 i 24.12.2021 infolinia może być czynna w godz. 8.00-13.00 i w niepełnej obsadzie (dyżur). Dyżur musi zapewniać bieżącą obsługę połączeń.
    2. Ponadto w wybranych przez organizację trzech dniach w ciągu roku, które przypadają po lub przed innymi dniami wolnymi od pracy (np. „długie weekendy”), infolinia może funkcjonować w normalnych godzinach, ale w zmniejszonej obsadzie (dyżur), jeśli można racjonalnie założyć, że w tych dniach będzie zmniejszone zainteresowanie konsumentów poradnictwem infolinii.
    3. Organizacja musi tak ułożyć grafik pracy konsultantów, żeby zapewnić, że połączeń nieodebranych w godzinach pracy infolinii nie będzie więcej niż średnio 20 % w skali jednego dnia. W przypadku zwiększonego zainteresowania konsumentów, tj. w dniach, kiedy konsultanci infolinii udzielą przynajmniej 500 porad, wskaźnik maximum 20% nieodebranych połączeń nie będzie miał zastosowania. Przez połączenie nieodebrane rozumie się połączenie od konsumenta, który dzwonił na infolinię, odsłuchał automatycznej odpowiedzi i trafił do kolejki oczekujących na połączenie, ale nie został obsłużony przez konsultanta. A zatem nie podpadają pod tę definicję osoby, które kilkakrotnie w krótkich odstępach czasu próbują się połączyć z infolinią, a następnie się rozłączają.
    4. Opłaty wobec operatora dostarczającego infrastrukturę, w tym abonament oraz koszt dzierżawy centrali, ponosi UOKiK. Konsument dzwoniący na Infolinię ponosi koszt połączenia zgodnie z cennikiem swojego operatora.

## **Infrastruktura i warunki jej instalacji**

* + 1. Do obsługi zadania UOKiK użyczy organizacji sprzęt w postaci: centrali, 20 szt. aparatów systemowych CTS-202.CL-GR, 20 szt. słuchawek na dwoje uszu wideband z redukcją szumów, 20 szt. kart SIM.
    2. Połączenia przychodzące do centrali będą realizowane za pośrednictwem łącza GSM. System będzie wyposażony w karty GSM. Centrala będzie połączona z aparatami systemowymi za pomocą kabla telefonicznego zakończonego gniazdkami lub za pomocą sieci strukturalnej telefonicznej. Karty SIM służą jako łącza podkładowe pod numer infolinii. Co do zasady, w obecnym kształcie nie ma możliwości połączenia usługi infolinii z usługami innych operatorów telekomunikacyjnych.
    3. Centrala jest konfigurowalna dla użytkownika zgodnie z jego potrzebami. Organizacja razem z centralą otrzyma dostęp do panelu administracyjnego. Po konfiguracji centrala zapewnia możliwość ewidencji połączeń przychodzących. Organizacja za pośrednictwem systemu bilingowego będzie miała dostęp do danych w zakresie czasu oczekiwania przez konsumenta na połączenie. Po zarejestrowaniu połączeń, system umożliwi wygenerowanie statystyk dotyczących rozkładu połączeń (godzinowego). W podstawowej konfiguracji system posiada oprogramowanie do bilingowania.
    4. System kieruje połączenia do konsultantów. Można skonfigurować system tak, aby połączenie po określonym czasie lub po paru sygnałach niepodjęcia przez konsultanta zostało przekierowane do kolejnego wolnego konsultanta. Tego rodzaju przypadki będą widoczne w statystykach.
    5. Kolejkowanie rozmów jest w pełni konfigurowalne. Istnieje również możliwość dowolnej konfiguracji ruchu na konsultantów (opis w pliku „Rodzaje Grup wywołań” w załączniku nr 4 do ogłoszenia).
    6. Centrala jest wyposażona w system umożliwiający nagrywanie rozmów.
    7. Wymiary centrali: wysokość: 134 mm (3U), szerokość: 483 mm 19’’, głębokość: 310 mm, waga: 8 kg. Na wydzielonym obwodzie elektrycznym zasilającym infolinię wymagane jest zasilanie: zasilanie z sieci prądu zmiennego ~230V, 50Hz, pobór mocy max. 150W. Zapewnienie zasilania i pokrycie jego kosztów należy do organizacji.
    8. Organizacja jest zobowiązana zapewnić wydzielone pomieszczenie przeznaczone do instalacji centrali na czas trwania umowy. W pomieszczeniu muszą być:

1. zasięg telefonii komórkowej GSM Orange,
2. odpowiednie warunki klimatyczne ‒ zaleca się unikać gwałtownych zmian temperatury (większych niż 10 st. C/godz.), zmian wilgotności (większych niż 15%/godz.). Temperatura otoczenia dopuszczalna w pomieszczeniu: od +5 st. C do +35 st. C, wilgotność względna bez kondensacji pary wodnej: w granicach od 8% do 80%,
3. miejsce o wymiarach niezbędnych do zainstalowania centrali i osprzętu dodatkowego (przełącznica, komputer itp.),
4. pomieszczenie musi być przygotowane do montażu, wolne od kurzu, wilgoci; podczas montażu, jak również po jego wykonaniu, zabrania się jakichkolwiek prac budowlanych w pomieszczeniu, w którym znajduje się centrala, bez pisemnego powiadomienia UOKiK,
5. miejsce usytuowania centrali nie może być wystawione bezpośrednio na działanie promieni słonecznych,
6. swobodny dostęp do szafy centrali (w przypadku zamontowania centrali   
   w szafie Rack 19’’) zarówno z przodu jak i z tyłu (minimalna odległość z tyłu ok. 0,70m), swobodny dostęp do przełącznicy głównej,
7. doprowadzony wydzielony obwód zasilania 230V z odpowiednim zabezpieczeniem nadmiarowo-prądowym,
8. zasilanie komputerów dla stanowisk taryfikacji i zarządzania oraz modemu do zdalnego nadzoru winno być zapewnione z tej samej fazy, z której zasilana będzie centrala. Linie zasilające w/w stanowiska winny być zakończone gniazdami elektrycznymi z uziemieniem zamontowanymi w pobliżu tych stanowisk,
9. doprowadzony wydzielony poziom telekomunikacyjny (przewód minimum 16 mm2, oporność mniejsza niż 5 Ohm potwierdzona aktualnym pomiarem) do stojaka centrali lub listwa uziemiająca w pomieszczeniu centrali z wolnymi zaciskami do podłączenia obudowy centrali, przełącznicy głównej ‒ niedopuszczalne jest łączenie tych obwodów w szereg. Protokół z wykonania pomiaru uziemienia należy przedstawić przed przystąpieniem do prac,
10. doprowadzone i czynne trakty miejskie i inne łącza zewnętrzne, odpowiednio skonfigurowane,
11. pomieszczenie wyposażone w sieć strukturalną lub gniazdka telefoniczne umożliwiające podłączenie telefonii analogowej.
    * 1. Elementem umowy dotacji będzie umowa użyczenia sprzętu wymienionego wyżej. Określi ona również zakres odpowiedzialności z tytułu awarii sprzętu.
      2. W trakcie realizacji zadania w porozumieniu z organizacją UOKiK może zmienić infrastrukturę i usługi telekomunikacyjne opisane w tym regulaminie. Wszelkie koszty związane z ewentualną zmianą infrastruktury i udostępnieniem innych usług ponosi UOKiK. UOKiK i organizacja będą współdziałać, by ograniczyć do minimum zakłócenia funkcjonowania infolinii w związku ze zmianą infrastruktury i sprzętu.
      3. Ewentualne awarie łącza infolinii, centrali, sprzętu bądź serwera muszą być usuwane niezwłocznie; szczegółową procedurę określi umowa dotacji.
      4. Organizacja musi informować UOKiK o zaistnieniu awarii i przybliżonym czasie jej usunięcia. Taka informacja musi zostać również opublikowana na stronie internetowej organizacji.
      5. W przypadku awarii powstałej na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi organizacja, a która trwa dłużej niż 24 godziny i skutkuje brakiem możliwości uzyskania połączenia z Infolinią, odpowiednia część dotacji będzie podlegała zwrotowi.
      6. UOKiK zastrzega sobie prawo zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych w trakcie trwania zadania. Strony będą w dobrej wierze współpracować, aby zmiana przebiegała bez przerw w działaniu Infolinii.

## **Obsługa konsumentów**

* + 1. Po połączeniu się z Infolinią dzwoniący powinien usłyszeć komunikat informujący o:

1. godzinach dostępności infolinii,
2. finansowaniu zadania przez UOKiK,
3. opłacie za połączenie zgodnej z cennikiem operatora.

Dokładna treść komunikatu zostanie ustalona w porozumieniu z UOKiK.

* + 1. W przypadku gdy wszystkie linie są zajęte, dzwoniący powinien otrzymać komunikat o konieczności oczekiwania na połączenie z prawnikiem i spodziewanym czasie oczekiwania. Niedopuszczalne jest przyjęcie rozwiązania, w którym dzwoniący słyszy sygnał ciągły lub zajęty.
    2. Organizacja w ramach zadania musi:

1. udzielać kompleksowych i rzetelnych informacji ułatwiających rozwiązywanie podstawowych problemów konsumenckich;
2. doradzać konsumentom w ich sprawach indywidualnych tak, by byli w stanie samodzielnie doprowadzić do zakończenia sporu konsumenckiego;
3. przekazywać informacje o instytucjach i organizacjach, które są odpowiedzialne za udzielanie specjalistycznych porad i rozwiązywanie skomplikowanych spraw konsumenckich, instytucjach zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów konsumenckich odpowiednio do przedmiotu i zakresu merytorycznego przedstawionego problemu konsumenckiego;
4. pozyskiwać i rozpowszechniać (w tym: przekazywać w rozmowach telefonicznych) informacje o projektach pomocy konsumentom realizowanych przez inne organizacje i instytucje chroniące konsumentów;
5. zadbać o to, aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów (w tym materiały publikowane na stronie internetowej UOKiK) tak, aby konsultanci byli gotowi udzielać porad także w  sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów;
6. gromadzić, analizować i przekazywać do UOKiK informacje o przedsiębiorcach, których dotyczą skargi, oraz najczęściej występujących problemach konsumenckich;
7. badać satysfakcję konsumentów z usługi, regularnie poddawać projekt ewaluacji we współpracy z UOKiK.

Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumentów w sprawach indywidualnych do UOKiK.

* + 1. Urząd zastrzeże w umowie kary umowne za niedotrzymanie warunków umowy.

# Zasady przyznania dotacji

* 1. O przyznanie dotacji mogą ubiegać się organizacje konsumenckie w rozumieniu art. 4 pkt 13 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
  2. O przyznanie dotacji nie mogą się ubiegać organizacje konsumenckie, które:

1. do dnia, w którym upływa termin do składania ofert w konkursie, nie przedstawiły wymaganego przed tym terminem sprawozdania z realizacji innego zadania publicznego zleconego przez Prezesa UOKiK;
2. nie zwróciły w wymaganym terminie należności budżetu państwa, która podlegała zwrotowi z tytułu:
3. niewykorzystanej części dotacji,
4. dotacji lub jej części wykorzystanej niezgodnie z przeznaczeniem, pobranej nienależnie lub w nadmiernej wysokości,
5. z tytułu dotacji lub jej części wykorzystanej niezgodnie z warunkami umowy.
   1. O przyznanie dotacji nie mogą ubiegać się organizacje konsumenckie, w których zarządach pełnią funkcje osoby, wobec których orzeczono zakaz pełnienia funkcji związanych z dysponowaniem środkami publicznymi, lub takie osoby zostały upoważnione do podpisania umowy o realizację zadania publicznego lub rozliczenia dotacji.
   2. Kwota środków finansowych przeznaczonych na realizację zadania publicznego objętego konkursem wynosi 1 300 000 zł w roku 2020 i 1 300 000 zł w roku 2021.
   3. Udzielona dotacja będą miały formę powierzenia realizacji zadania publicznego. Wkład własny oferenta jest wykluczony.
   4. Dotacja może zostać udzielona w wysokości odpowiadającej całości lub części kwoty wnioskowanej przez oferenta.
   5. Środki pochodzące z dotacji nie mogą być wykorzystane na działania niezwiązane w całości z realizacją zadania zleconego.
   6. Środki pochodzące z dotacji nie mogą być wykorzystane na: wydatki inwestycyjne, w tym zakup sprzętu powyżej kwoty 10 000 zł, zakup gruntów, działalność gospodarczą oraz działalność polityczną i religijną.
   7. W przypadku zakupu wyposażenia za środki pochodzące z dotacji nie będzie można go zbyć bez zgody Prezesa UOKiK przez pięć lat od zakończenia realizacji zadania. Taka zgoda może zostać udzielona jedynie z ważnych przyczyn i pod warunkiem, że organizacja zobowiąże się przeznaczyć środki pozyskane ze zbycia rzeczy na realizację celów statutowych.
   8. Udział pozostałych kosztów niezwiązanych bezpośrednio z realizacją zadania nie może przekraczać 20% ogółu zaplanowanych kosztów przewidzianych do sfinansowania ze środków pochodzących z dotacji.
   9. Wydatkowanie przyznanych środków finansowych z dotacji jest możliwe od 1 stycznia 2020 r. lub od dnia podpisania umowy w przypadku jej zawarcia po 1 stycznia 2020 r. Środki przyznane na dany rok muszą być wykorzystane do 31 grudnia tego roku.
   10. Wysokość dotacji przekazanej w roku budżetowym jest uzależniona od wysokości środków publicznych zaplanowanych w budżecie dysponenta części budżetowej na realizację zadań publicznych. Jeżeli wysokość dotacji ulegnie zmniejszeniu, które by nie pozwoliło zrealizować w całości zadanie, którego dotyczy to ogłoszenie, strony przystąpią do renegocjacji, by zmniejszyć zakres zadania lub rozwiązać umowę.

# Warunki realizacji zadania publicznego

* 1. Termin realizacji zadania publicznego będzie trwał od 1 stycznia 2020 do 31 grudnia 2021. Gdyby umowa nie została zawarta do 1 stycznia 2020 r., kwota dotacji przyznanej organizacji na realizację zadania publicznego zostanie proporcjonalnie pomniejszona.
  2. Zadanie może być realizowane wspólnie przez kilka organizacji, jeżeli oferta została złożona wspólnie, zgodnie z art. 14 ust. 2-5 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Organizacje, które wspólnie realizują zadanie, odpowiadają za to solidarnie.
  3. Organizacja jest zobowiązana prowadzić dokumentację z realizacji zadania i udostępniać ją na każde wezwanie UOKiK.
  4. Organizacja realizująca zadanie, jest zobowiązana zamieścić czytelną informację w wydawanych przez siebie w ramach zadania publikacjach, materiałach informacyjnych, promocyjnych, reklamowych, medialnych, że zadanie jest finansowane przez UOKiK. Informacja powinna brzmieć: „Zadanie Infolinia Konsumencka zostało/jest zrealizowane/jest realizowane dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”. Informacja powinna zawierać również logo UOKiK w formacie przekazanym organizacji przez UOKiK.
  5. Organizacja realizująca zadanie jest zobowiązana stosować przepisy prawa, w szczególności ustaw wymienionych w pkt. 1.1, a także przepisów o ochronie danych osobowych (RODO).
  6. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją zadań zleconych w formie dotacji będzie Prezes UOKiK. Umowa o powierzenie przetwarzania danych osobowych będzie elementem umowy dotacji.
  7. UOKiK (upoważnieni pracownicy) może kontrolować i oceniać realizację zadania, w szczególności:

1. stopień realizacji zadania,
2. efektywność, rzetelność i jakość realizacji zadania,
3. prawidłowość wykorzystania środków publicznych otrzymanych na realizację zadania.
   1. Przesunięcia wydatków**.**

Jeżeli dany wydatek finansowany z dotacji wykazany w sprawozdaniu z realizacji zadania publicznego nie jest równy odpowiedniemu kosztowi określonemu w umowie, to uznaje się go za zgodny z umową wtedy, gdy nie nastąpiło zwiększenie tego wydatku o więcej niż 10%. Takie przesunięcia wymagają zachowania udziału pozostałych kosztów niezwiązanych bezpośrednio z realizacją zadania, o których mowa w pkt. 3.10, na poziomie nieprzekraczającym 20% całości kosztów pokrywanych z dotacji. Nie mogą one również powodować zwiększenia ogólnej kwoty dotacji. Naruszenie tego postanowienia uważa się za pobranie części dotacji w nadmiernej wysokości.

* 1. Ocena realizacji zadania
     1. Ocena jakości zadania przez UOKiK - UOKiK ma prawo weryfikować poziomu merytoryczny udzielanych porad - zdalnie lub bezpośrednio w miejscu wykonywania zadania przez organizację, także w formie niezapowiedzianej wizyty (kontrola może zostać przeprowadzona także w ten sposób, że osoba upoważniona przez UOKiK, podając się za konsumenta, skontaktuje się z infolinią w sprawie porady). Może też prosić organizację o udostępnienie określonej liczby nagranych rozmów.
     2. Ocena poziomu satysfakcji konsumenta z uzyskanej porady – w ramach zadania organizacja będzie zlecać zewnętrznej firmie badania satysfakcji konsumentów. Przeprowadzi ona ankiety wśród konsumentów, którzy uzyskali poradę telefoniczną. Pozycję tę należy uwzględnić w kosztorysie.
     3. Badanie satysfakcji typu CATI będzie realizowane w dwóch falach rocznie (w czerwcu i listopadzie 2020 r. oraz w czerwcu i listopadzie 2021 r.), każdorazowo na próbie nie mniejszej niż 360 respondentów (N=360). Przed badaniem organizacja ustali z Urzędem metodologię badania (w szczególności pytania do ankiety), a po każdej fali badania organizacja niezwłocznie przekaże ankiety UOKiK w formie graficznej.
     4. UOKiK może też kontrolować szkolenia przeprowadzane przez organizację konsultantom, którzy udzielają porad konsumentom, w szczególności może wizytować szkolenia, żądać przesłania materiałów szkoleniowych oraz sprawozdań ze szkoleń i  protokołów ze spotkań.

# Elementy oferty i sposób jej złożenia

## **Przygotowanie oferty**

* + 1. Każdy oferent może złożyć w konkursie jedną ofertę.
    2. Warunkiem ubiegania się o dotację przez organizację konsumencką jest złożenie w ramach konkursu oferty, która:

1. będzie spełniać wymagania określone w art. 14 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie,
2. będzie zgodna ze wzorem określonym w rozporządzeniu.
   * 1. Ofertę składa się w jednym egzemplarzu.
     2. Ofertę oraz wszystkie załączniki należy sporządzić w języku polskim, pismem komputerowym.
     3. Poszczególne strony oferty powinny być ze sobą połączone, ponumerowane i parafowane przez osoby podpisujące ofertę. Poszczególne załączniki do oferty też muszą być ze sobą połączone i ponumerowane.
     4. Oferta powinna zawierać spis załączników.
     5. Wszystkie dokumenty tworzące ofertę należy przedstawić w formie oryginałów albo kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu oferenta.
     6. Wszelkie poprawki lub zmiany w tekście oferty muszą być datowane i parafowane przez osoby podpisujące ofertę. Oferentowi nie wolno dokonywać żadnych zmian w układzie wyznaczonym wzorem oferty.
     7. UOKiK może udzielać wyjaśnień na pytania oferentów dotyczące zadania konkursowego oraz wymogów formalnych, które można przesyłać przed złożeniem oferty na adres: bp@uokik.gov.pl. Odpowiedzi będą udzielane emailem od poniedziałku do piątku w godz. 8:15-16:15 i publikowane na stronie internetowej UOKIK.
     8. Ofertę podpisuje osoba lub osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu oferenta.
     9. Ofertę wraz z wymaganymi załącznikami przesyła się pocztą na adres:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

plac Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

z dopiskiem na kopercie: „Konkurs Konsumenckie Centrum E-porad w latach 2020-2021. Nie otwierać przed 9.12.2019 godz. 10:00”

lub złożyć w Kancelarii UOKiK: plac Powstańców Warszawy 1, od pn. do pt. od 8:15 do 16:15.

* + 1. **Termin składania ofert upływa 9.12.2019 r. o godz. 10:00.** Decyduje data wpływu oferty do UOKiK. Oferty, które wpłyną po terminie, nie będą oceniane.
    2. UOKiK nie zwraca kosztów przygotowania oferty i nie odsyła materiałów nadesłanych przez oferentów.
    3. Oferta będzie stanowić załącznik do umowy; UOKiK zastrzega sobie prawo do weryfikacji, czy zadanie jest realizowane przez organizację zgodnie ze złożoną ofertą.

## **Dokumenty i oświadczenia, które należy dołączyć do oferty**

* + 1. oświadczenia zawarte we wzorze oferty określonej w rozporządzeniu;
    2. oświadczenie oferenta o niezależności zgodnie z art. 4 ust.13 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wg wzoru określonego w załączniku 1 do ogłoszenia;
    3. oświadczenia, czy:

1. pracownicy UOKiK wykonują jakiekolwiek prace lub zajęcia na rzecz oferenta,
2. pracownicy UOKiK uczestniczyli w przygotowaniu oferty złożonej w konkursie,
3. objęty ofertą sposób realizacji zadania publicznego uwzględnia udział pracowników UOKiK;
   * 1. kserokopie:

* statutu oferenta;
* zaświadczenia o nadaniu REGON i NIP (o ile nie uwidoczniono ich w KRS).
  + 1. jeśli w konkursie wspólną ofertę składa konsorcjum organizacji - umowę regulującą współpracę oferentów (z której wynika podział zadań i odpowiedzialności pomiędzy nich przy wykonywaniu zadania);
    2. informację o doświadczeniu poradniczym oferenta, , kadrze, która będzie wykonywać zadanie, oraz sposobie promocji zadania – zgodnie z pkt. 5.3, 5.4 i 5.5 poniżej.
    3. UOKiK zachęca oferentów do dołączenie do oferty oświadczeń o zgodzie na prowadzenie korespondencji związanej z konkursem pocztą elektroniczną (zgodnie z art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Dz. U. z 2019 r. poz. 123 i 730). Znacząco usprawni to prowadzenie postępowania konkursowego. Wzór oświadczenia znajduje się w zał. 5 do regulaminu.

## **Doświadczenie poradnicze organizacji i kadra**

* + 1. Przez cały okres obowiązywania umowy organizacja musi zapewniać obsługę infolinii przez konsultantów z wykształceniem wyższym prawniczym.
    2. Organizacja musi dysponować wyspecjalizowana kadrą, która zna zagadnienia dotyczące praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców. Niezbędna jest znajomość przepisów prawa konsumenckiego, m.in. odpowiednich przepisów ustaw: o prawach konsumenta, o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o pozasądowym rozwiazywaniu sporów konsumenckich (ADR), o kredycie konsumenckim, o  kredycie hipotecznym i nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, o ochronie konkurencji i konsumentów, o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego, Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych i rękojmi przy sprzedaży), o świadczeniu usług drogą elektroniczną, o informowaniu o cenach towarów i usług, o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, a także Prawa telekomunikacyjnego, Prawa przewozowego, Prawa pocztowego, Prawa lotniczego oraz bezpośrednio stosowanych aktów prawa konsumenckiego Unii Europejskiej.
    3. Przed przystąpieniem do zadania organizacja przeszkoli konsultantów w zakresie przepisów konsumenckich. Organizacja jest też zobowiązana do bieżącego podnoszenia kwalifikacji konsultantów, w tym do szkolenia ich z umiejętności „miękkich” – zasad obsługi klienta, prawidłowej i skutecznej komunikacji, rozwiązywania konfliktów itp.
    4. Organizacja udokumentuje wymagane wykształcenie i doświadczenie konsultantów poprzez dołączenie do oferty ich CV wraz z podpisaną klauzulą wyrażającą zgodę danej osoby na przetwarzanie jej danych osobowych przez UOKiK dla celów oceny ofert i realizacji zadania.
    5. Organizacja udokumentuje trzyletnie doświadczenie organizacji z zakresu poradnictwa konsumenckiego, wymieniając projekty, które zrealizowała (opis, okres realizacji budżet), i potwierdzi to odpowiednimi dokumentami (np. referencje, umowa o świadczenie poradnictwa konsumenckiego, sprawozdanie z realizacji projektu).

## **Sposób promocji zadania**

* + 1. Organizacja jest zobowiązana promować infolinię, w szczególności: w Interneci*e*, poprzez wysyłanie komunikatów do mediów o zasięgu krajowym oraz lokalnym oraz rozpowszechnianie materiałów informacyjnych (ulotki, wizytówki, plakaty, bannery). Te pozycje powinny zostać szczegółowo rozpisane w kosztorysie. UOKiK przekaże organizacji logotyp infolinii do stosowania w materiałach informacyjnych. Wszelkie materiały graficzne związane z promocją zadania muszą przed publikacją zostać zaakceptowane przez UOKiK.
    2. Szczegółowy plan promocji powinien być elementem oferty, a poszczególne wydatki - kosztorysu.
    3. Organizacja (np. członek zarządu lub koordynator zadania) ma także obowiązek zaangażować się w działania promocyjne (np. targi, dni otwarte, publikacje) związane z udziałem UOKiK w projekcie Koalicji Infolinii (maksymalnie raz w roku). Pozycja ta powinna zostać uwzględniona w kosztorysie, jeśli wiąże się z kosztami. Organizacja ma również obowiązek udziału w bezpłatnych szkoleniach i warsztatach organizowanych przez Koalicję Infolinii (maksymalnie dwa szkolenia rocznie).

## **Sprawozdawczość**

* + 1. W ramach zadania organizacja ma obowiązek:
* odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji,
* prowadzić elektronicznie (w pliku xls) bieżącą, stałą ewidencję świadczonych w ramach realizacji zadania porad prawnych według wzoru stanowiącego **Załącznik nr 2** do regulaminu. Elektroniczny wzór pliku zostanie przekazany organizacji emailem.
  + 1. Po zakończeniu każdego miesiąca organizacja będzie przekazywać zbiorcze statystyki na temat:
* liczby udzielonych porad prawnych,
* przedsiębiorców, których dotyczyły skargi/porady (o ile konsument podał, jakiego przedsiębiorcy problem dotyczy),
* branż i problemów, których dotyczyły porady w danym miesiącu.

Statystyki należy przekazywać w pliku xls, o którym mowa w pkt. 5.5.1.

* + 1. Po zakończeniu każdego kwartału organizacja będzie przekazywać statystyki dotyczące:
  1. liczby połączeń przychodzących, w tym:
* liczby odebranych połączeń w godzinach pracy Infolinii w ujęciu jednodniowym,
* liczby nieodebranych połączeń w godzinach pracy Infolinii w ujęciu jednodniowym.
  1. rozkładu połączeń przychodzących w układzie dziennym, tygodniowym oraz kwartalnym,
  2. informacji, ile wynosił czas oczekiwania na połączenie z Infolinią w ujęciu dziennym.
     1. W przypadku nagłego zwiększenia liczby skarg/porad dotyczących jednego przedsiębiorcy organizacja bezzwłocznie przekaże informację do UOKiK. Konsultanci są zobowiązani śledzić aktualne problemy konsumenckie pojawiające się na rynku. Organizacja będzie w trybie roboczym powiadamiać UOKiK o każdym przypadku podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.
     2. W przypadku rotacji konsultantów w trakcie wykonywania projektu organizacja będzie przekazywać do UOKiK dokumentację potwierdzającą ich wykształcenie wraz z podpisaną klauzulą wyrażającą zgodę osoby składającej CV na przetwarzanie jej danych osobowych przez UOKiK dla celów realizacji zadania. Organizacja będzie też przekazywać do UOKiK udokumentowane informacje o przeszkoleniu konsultantów oraz podnoszeniu na bieżąco ich kwalifikacji.

# 6. Tryb i kryteria stosowane przy wyborze ofert

## 6.1. Tryb udzielenia dotacji

* + 1. Jawne otwarcie ofert odbędzie się 9 grudnia 2019 r. o godz. 10.15 w Centrum Konferencyjnym UOKiK.
    2. Jeśli w konkursie wpłynie tylko jedna oferta, Prezes UOKiK może ją przyjąć bez konieczności zachowania trybu określonego w tym punkcie (art. 15 ust. 2 ustawy o  działalności pożytku publicznego i wolontariacie).
    3. Oferty złożone w ramach konkursu będzie opiniować pod względem formalnym i merytorycznym komisja powołana w drodze zarządzenia przez Prezesa UOKiK. Wyłącznie oferty zaopiniowane pozytywnie pod względem formalnym podlegają następnie opiniowaniu pod względem merytorycznym.
    4. Listę ofert zaopiniowanych negatywnie pod względem formalnym zatwierdza Prezes UOKiK i jest ona publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej, w siedzibie UOKiK i na stronie internetowej UOKiK.
    5. Po merytorycznej ocenie ofert komisja przedstawia Prezesowi UOKiK rekomendacje w zakresie udzielenia dotacji. Prezes UOKiK wybiera ofertę do realizacji zadania. Przyznanie lub nieprzyznanie dotacji przez Prezesa UOKiK nie jest decyzją administracyjną w rozumieniu Kodeksu postępowania administracyjnego i nie przysługuje od niego odwołanie.
    6. Niezwłocznie po wybraniu oferty przez Prezesa UOKiK ogłoszenie o rozstrzygnięciu konkursu zostanie zamieszczone w Biuletynie Informacji Publicznej, w siedzibie UOKiK i na stronie internetowej UOKiK.
    7. Niezależnie od tegoPrezes UOKiK poinformuje o wynikach konkursu oferenta, którego oferta zostanie wybrana. W ciągu 3 dni roboczych od daty otrzymania informacji o przyznaniu dotacji ma on obowiązek dostarczyć dokumenty potrzebne do podpisania umowy, w tym:
* oświadczenie o przyjęciu lub nieprzyjęciu dotacji;
* zaktualizowany opis poszczególnych działań, harmonogramu i kalkulacji przewidywanych kosztów realizacji zadania publicznego, które będą stanowić załączniki do umowy o realizację zadania publicznego;
* potwierdzenie aktualności danych organizacji konsumenckiej, zawartych w ofercie, które są niezbędne do zawarcia umowy;
* numer rachunku bankowego wyodrębnionego dla zadania publicznego.
  + 1. Jeśli organizacja dostarczy wymagane dokumenty, UOKiK ogłasza wyniki konkursu i zawiera z nią umowę dotacji. W przeciwnym razie Prezes UOKiK wybiera inną ofertę, wskazując wysokość dotacji, albo unieważnia konkurs.
    2. Przewidywana data ogłoszenia wyniku konkursu to 23 grudnia 2019 r.
    3. W terminie 30 dni od dnia ogłoszenia wyniku konkursu każdy może pisemnie zażądać uzasadnienia wyboru lub odrzucenia oferty.
    4. Prezes UOKiK może unieważnić konkurs w przypadkach, o których mowa w art. 18a ust. 1 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

## 6.2. Kryteria formalne

* + 1. Ocena, czy złożona oferta jest kompletna.
    2. Ocena, czy złożona oferta wraz z załącznikami jest zgodna z rozporządzeniem oraz wzorami, które stanowią załączniki do niniejszego regulaminu.
    3. Ocena, czy oferta jest podpisana przez osoby uprawnione do reprezentowania oferenta.
    4. Ocena, czy oferent jest organizacją pozarządową lub innym podmiotem prowadzącym działalność pożytku publicznego, o którym mowa w art.3 ust.3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.
    5. Ocena, czy oferent jest organizacją, do której statutowych zadań należy ochrona interesów konsumentów. W przypadku ofert złożonych wspólnie ochrona konsumentów powinna być zadaniem statutowym każdej z organizacji.
    6. Ocena, czy oferent:
* jest niezależny od przedsiębiorstw oraz ich związków,
* nie prowadzi działalności gospodarczej lub prowadzi działalność gospodarczą na zasadach ogólnych i przeznacza dochód z tej działalności wyłącznie na realizację celów statutowych organizacji, zgodnie z art. 4 ust. 13 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
  + 1. Ocena, czy oferent spełnia warunek co najmniej trzyletniego doświadczenia w zakresie poradnictwa konsumenckiego.

## 6.3. Kryteria merytoryczne

|  |  |
| --- | --- |
| * + 1. Sposób organizacji pracy Infolinii Konsumenckiej, tak by udzielić jak największej liczby porad i zapewnić ich najwyższą jakość - **do 60 pkt** | |
| 1. Optymalna liczba konsultantów jednocześnie udzielających porad (należy uzasadnić tę liczbę pamiętając, że za mała liczba konsultantów może zwiększyć odsetek nieodebranych połączeń, a za duża liczba konsultantów będzie oznaczać nieefektywne wydatkowanie środków publicznych; można zróżnicować liczbę konsultantów w zależności od zainteresowania infolinią). | **0-10 pkt** |
| 1. Procedury podnoszące kwalifikacje zespołu (np. rodzaj i częstotliwość szkoleń merytorycznych i tzw. miękkich, zapoznawanie się ze zmieniającym się stanem prawnym) | **0-15 pkt** |
| 1. Sposób na efektywne kategoryzowanie porad wg wytycznych UOKiK | **0-10 pkt** |
| 1. Zarządzanie sytuacją kryzysową powodującą zwiększenie liczby telefonów (np. masowe naruszenie zbiorowych interesów konsumentów), np. jak szybko oraz o ilu konsultantów zwiększy się obsada infolinii | **0-5 pkt** |
| 1. Propozycje oferenta podnoszące jakość świadczonych usług | **0-10 pkt** |
| 1. Wewnętrzne monitorowanie jakości udzielanych porad przez konsultantów i  sposób eliminowania błędów | **0-10 pkt** |
| **6.3.2.** Doświadczenie organizacji i kadra - **do 40 pkt** | |
| * + - 1. Doświadczenie organizacji w prowadzeniu infolinii: |  |
| - od roku do dwóch lat | **5 pkt** |
| - powyżej dwóch lat | **10 pkt** |
| * + - 1. Jakość świadczonych usług w poradnictwie konsumenckim (udokumentowana w okresie co najmniej 2 lat prowadzonego poradnictwa np. badaniem jakości prowadzonym przez zewnętrzną firmę) | **0-10 pkt** |
| * + - 1. Liczba konsultantów posiadających co najmniej roczne doświadczenie w  poradnictwie konsumenckim (po 1 pkt za każdą osobę) | **0-10 pkt** |
| * + - 1. Doświadczenie dobrej wcześniejszej współpracy z UOKiK | * 1. **pkt** |

# Informacja o poprzednich działaniach

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rok** | **Nazwa zrealizowanego zadania publicznego** | **Całkowity koszt zadania publicznego (w zł)** | **W tym wysokość przekazanej dotacji (w zł)** |
| 2018 | Infolinia Konsumencka | 1 103 416 | 1 103 416 |
| 2019 | Infolinia Konsumencka | 1 103 416 | 1 103 416 |

# Załączniki

Załącznik 1: oświadczenie o niezależności

Załącznik 2: wzór ewidencji

Załącznik 3: dane statystyczne

Załącznik 4: rodzaje grup wywołań

Załącznik 5: zgoda na prowadzenie korespondencji pocztą elektroniczną

Załącznik 1

……………………………….

          data

OŚWIADCZENIE

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

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

podpis(y)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* niepotrzebne skreślić

Załącznik 2

**Ewidencja skarg**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | |
| **SPIS SPRAW  1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów** | | | | | |
|  | | | | | |
| **l.p.** | **nazwa przedsiębiorcy** | **uwagi** | **A.  sposób zawarcia umowy** | **B.  informacje sektorowe** | **C.  główny problem** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |  |

Załącznik 3

**Dane statystyczne**

UOKiK przedstawia dane statystyczne w ramach realizacji zadania „Infolinia Konsumencka”:

**Liczba połączeń w ramach realizacji zadania Infolinia Konsumencka:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Liczba połączeń od 9.01.2018 do 30.06.2019** | |
| liczba połączeń przychodzących | **145 197** |
| liczba udzielonych porad konsumenckich | **111 349** |

**Statystyki połączeń na infolinii prowadzonej przez Fundację Konsumentów:**

**Dane z 2018 roku:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Liczba połączeń od 9.01.2018 do 31.12.2018** | |
| liczba połączeń przychodzących | **98 222** |
| liczba udzielonych porad konsumenckich | **75 295** |

Załącznik 4

**Rodzaje grup wywołań:**

* + **Rozdzwaniająca** – najwięcej opcji konfiguracji.
  + **Cykliczna** – następny po ostatnio wywoływanym.
  + **Liniowa** - równocześnie dzwoni tylko jeden telefon dzwonienie zaczyna się od pierwszego składnika w grupie.
  + **Konferencyjna** – konferencja predefiniowana.
  + **ACD -** Automatic Call Distribution

**Grupy Rozdzwaniające**

Telefony należące do grupy **rozdzwaniają** się, lub **dzwonią jednocześnie**.

Ustawienia tej grupy dają najwięcej możliwości kierowania połączeń:

* + Definiowany czas rozdzwaniania poszczególnych telefonów.
  + **Kolejki** połączeń (*QCap) – „powiadamiają o połączeniach”*
  + Maksymalny **czas oczekiwania** w kolejce.
  + **Maksymalna ilość** rozmawiających w grupie *MaxC – „mniejsza niż ilość połączeń”*
  + Maksymalna ilość **przekierowań** połączeń z grupy.

**Czas** rezerwacji (zajętości telefonu) **po rozmowie**

**Grupy - Cykliczne**

Telefony należące do grupy **dzwonią pojedynczo**, pierwszy w grupie dzwoni następny po ostatnio zajętym.

Ustawienia tej grupy dają następujące możliwości kierowania połączeń:

* + Kolejki połączeń
  + Maksymalna ilość rozmawiających w grupie
  + Czas rezerwacji (zajętości telefonu) po rozmowie.
  + Maksymalny czas oczekiwania w kolejce.
  + Definiowany czas dzwonienia poszczególnych telefonów.

**Grupy – Liniowe**

Telefony należące do grupy **dzwonią pojedynczo**, wyszukiwanie wolnego składnika zawsze od pierwszego składnika grupy.

Ustawienia tej grupy dają następujące możliwości kierowania połączeń:

* + Kolejki połączeń
  + Maksymalna ilość rozmawiających w grupie
  + Czas rezerwacji (zajętości telefonu) po rozmowie.
  + Maksymalny czas oczekiwania w kolejce.
  + Definiowany czas dzwonienia poszczególnych telefonów.

**Kolejki połączeń**

* Pukanie dla abonentów w grupie rozpoczyna się wyłącznie w momencie wejścia połączenia do kolejki.
* Dlatego każdy agent powinien, przed odejściem od stanowiska, włączać usługę DND.
* Dodatkowo z telefonów CTS-202 można przechwytywać połączenia z kolejki lub dzwonki.

**Grupy ACD**

Załącznik 5

**Zgoda na wysyłanie korespondencji pocztą elektroniczną**

[miejscowość], [data]

…............................................................

nazwa oferenta

…............................................................

ulica, numer domu / nr mieszkania

…............................................................

kod pocztowy, miejscowość

Zgadzam się, by Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przesyłał korespondencję związaną z konkursem ofert „Infolinia konsumencka w latach 2020-2021” pocztą elektroniczną na adres e-mail

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Oświadczam, że korespondencję wysłaną na ten adres uznaję za skutecznie doręczoną.

[Podpis/y zgodnie z zasadami reprezentacji oferenta]