PA.4432.1.2021 **Bełchatów, dnia 13.09.2021**

ZAPYTANIE OFERTOWE

W związku z realizacją projektu „Efektywna i skuteczna pomoc społeczna", w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Oś Priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.5 Skuteczna pomoc społeczna, konkurs nr POWR.02.05.00-IP.03-00-019/18

MIEJSKI OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ W BEŁCHATOWIE
ul. Staszica 18; 97-400 Bełchatów

zaprasza do składania ofert na przeprowadzenie 2 szkoleń:

1. „Budowanie pozytywnego wizerunku instytucji"
2. „Mistrzowska obsługa klienta-najwyższe standardy w trudnych sytuacjach"

dla pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bełchatowie

Opis przedmiotu zamówienia:

1. **„Budowanie pozytywnego wizerunku instytucji"**. Szkolenie ma na celu przekazanie wiedzy na temat budowania pozytywnego wizerunku instytucji oraz wskazanie w jaki sposób przekłada się on na satysfakcję Klientów.
   Zasady dress codu - jak odpowiednio dobrany strój pomaga w budowaniu profesjonalnego wizerunku.
   Uczestnicy szkolenia poznają użyteczne narzędzia budowania wizerunku, metody wspomagające pracę nad promocją instytucji oraz komunikacją z mieszkańcami, także w sytuacjach konieczności pracy zdalnej i ograniczenia kontaktów na linii: instytucja-mieszkańcy.
   W wymiarze 7 godzin dla 2 grup łącznie 25 osób.

2. **„Mistrzowska obsługa klienta – najwyższe standardy w trudnych sytuacjach"** celem szkolenia jest nabycie umiejętności właściwego reagowania na zachowania trudnego klienta, w szczególności na krytyczne wypowiedzi, napastliwe i wrogie słowa, skargi, pretensje, nieuzasadnione roszczenia w taki sposób aby nie urazić Klienta, obronić siebie przed negatywnymi skutkami ataku, a przede wszystkim skutecznie rozwiązać problem bez utraty relacji oraz chronić dobry wizerunek instytucji. Szkolenie ma za zadanie poszerzyć wiedzę i umiejętności pracowników, dzięki czemu zwiększy się komfort ich pracy.
   W wymiarze 7 godzin dla 2 grup łącznie dla 25 osób.

Wymagania wobec wykonawcy dla całości zamówienia (2 szkoleń):

a) doświadczenie w realizacji szkoleń z zakresu w/w zagadnień,
b) program szkoleniowy każdego ze szkoleń odpowiadający potrzebom Zamawiającego,
c) biegła znajomość języka polskiego,
d) pełna zdolność do czynności prawnych oraz korzystania z pełni praw publicznych,
e) stan zdrowia pozwalający na wykonanie usługi objętej przedmiotem zamówienia,
f) prowadzenie list obecności,

g) wydanie zaświadczeń o ukończeniu szkoleń dla każdego uczestnika,
h) realizowanie usługi w sposób staranny, skuteczny i terminowy, zgodnie z ustalonym harmonogramem,
i) utrzymywanie stałego kontaktu z Zamawiającym, w tym bieżące informowanie o wszystkich zaistniałych problemach,
j) przestrzeganie obowiązków wynikających z realizacji umowy, przepisów prawnych, procedur, standardów oraz innych obowiązujących dokumentów.

1. Wymagany termin realizacji zamówienia: **02.11.2021 r. – 10.12.2021 r.**
2. Szkolenia będą prowadzone w siedzibie Zamawiającego, w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach pracy Ośrodka (**co najmniej raz w miesiącu**),
3. Warunek płatności: **przelew do 14 dni - od dnia dostarczenia do siedziby MOPS prawidłowo wystawionego rachunku lub faktury Vat**.
4. Kryteria oceny zamówienia **:cena brutto – 100 %.**

Osoba upoważniona do kontaktu:
Iwona Wilczyńska (44) 635 51 16

1. Ofertę należy sporządzić na załączonym druku ofertowym wraz z kserokopiami certyfikatów, dokumentów potwierdzających doświadczenie zawodowe oraz program szkoleniowy każdego ze szkoleń:
   Formularz ofertowy należy przesłać:

- drogą pocztową (adres: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Bełchatowie, ul. Staszica 18, 97-400 Bełchatów), lub

- za pośrednictwem skrzynki e-mail: projekty@mopsbelchatow.pl lub mopsbelchatow@mopsbelchatow.pl lub dostarczyć osobiście do sekretariatu MOPS,

w terminie do dnia 20.09.2020 r. do godziny 12:00.

- oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
- oferty złożone w sposób sprzeczny w wymogami Zamawiającego nie będą podlegały ocenie.

2. **Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania bez podania przyczyny.**

Dyrektor
DYREKTOR
Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej
w Bełchatowie
.....mgr Sylwia Witkowska...

Załącznik nr 1 - Formularz ofertowy
Załącznik nr 2 - Informacja dotycząca przetwarzania danych