**PREZYDENT MIASTA GLIWICE**

**OGŁASZA**

postępowanie pod nazwą

**Przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia zamkniętego dla pracowników Urzędu Miejskiego w Gliwicach**

Do niniejszego postępowania nie stosuje się ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych, na podstawie art. 2 ust 1 pkt 1.

Gliwice – Miasto na prawach powiatu, zwane dalej Zamawiającym, zgodnie z zasadą konkurencyjności, zaprasza do złożenia oferty w postępowaniu mającym na celu wyłonienie Wykonawcy do przygotowania i przeprowadzenia szkolenia zamkniętego dla pracowników Urzędu Miejskiego w Gliwicach, zgodnie z zakresem opisanym w niniejszym ogłoszeniu.

1. **Etapy postępowania:**

Postępowanie prowadzone jest zgodnie z zasadą konkurencyjności wg następujących etapów:

1. Umieszczenie ogłoszenia na stronie <https://bip.gliwice.eu>,
2. Zebranie i ocena ofert,
3. Wybór Wykonawcy,
4. Sporządzenie protokołu,
5. Poinformowanie o wyniku przeprowadzonego postępowania.
6. **Zakres zamówienia:**

Przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia zamkniętego w następujących zakresach tematycznych:

1. Profesjonalna obsługa klienta
2. Zarządzanie sobą w czasie
3. Budowanie i skuteczne kierowanie zespołem
4. Kierowanie zespołem - przywództwo czy zarządzanie.
5. **Termin składania ofert:**

do dnia 18.05.2023 r. do godz. 16:00

Decyduje data i godzina wpływu do Urzędu Miejskiego w Gliwicach.

Oferty otrzymane po upływie tego terminu zostaną odrzucone i nie będą podlegały ocenie.

1. **Miejsce i sposób składania ofert:**
2. Sekretariat Wydziału Kadr, Szkoleń i Płac Urzędu Miejskiego w Gliwicach, ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice, III piętro, pokój nr 354.
3. Biuro Podawcze Urzędu Miejskiego w Gliwicach, ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice, wejście od ul. Wyszyńskiego.
4. Za pośrednictwem operatora pocztowego na adres Zamawiającego (decydująca jest data wpływu do Urzędu Miejskiego w Gliwicach).
5. Dopuszcza się przesłanie skanu oferty na adres e-mail: szkolenia@um.gliwice.pl lub kd@um.gliwice.pl

Koperta lub korespondencja e-mail z ofertą powinna być opatrzona dopiskiem: „Oferta na przeprowadzenie szkolenia zamkniętego dla pracowników Urzędu Miejskiego w Gliwicach”.

Złożone oferty nie podlegają zwrotowi.

1. **Osoby do kontaktu w sprawie ogłoszenia:**

Hanna Swęda (tel.: (32) 238 55 00, e-mail: sweda\_h@um.gliwice.pl), Michał Cieślak (tel.: (32) 238 55 00, e-mail: cieslak\_m@um.gliwice.pl)

1. **Opis przedmiotu zamówienia:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Symbol szkolenia | Temat szkolenia | Cel szkolenia | Minimalny zakres programu szkolenia | Liczbagrup szkoleniowych\* | Liczbadniszkoleniowych |
| UM01  | Profesjonalna obsługa klienta | Celemszkolenia jest:1. zdobycie wiedzy dotyczącej:
* metod i technik komunikacji z klientem,
* zasad zachowań asertywnych w obsłudze klienta,
1. nabycie umiejętności w zakresie:
* właściwego rozpoznawania i reagowania na specyficzne potrzeby klientów,
* dopasowania stylu obsługi klienta do typu jego osobowości,
* obsługi klienta w trudnych sytuacjach,
1. przyjęcie postawy:
* profesjonalizmu w obsłudze klientów,
* otwartej na porozumienie z klientem w trudnych sytuacjach.
 | * skuteczne techniki i metody w komunikacji z klientem
* dopasowanie stylu obsługi klienta do typu jego osobowości
* asertywność w obsłudze klienta
* obsługa klienta w trudnych i nietypowych sytuacjach
 | 2 | 2(jeden dzień dla każdej grupy szkoleniowej) |
| UM02 | Zarządzanie sobą w czasie | Celem szkolenia jest:1. zdobycie wiedzy dotyczącej:
* metod i technik zarządzania czasem,
* zasad skutecznego planowania,
* dobrych praktyk w skutecznym zarządzaniu sobą w czasie.
1. nabycie umiejętności w zakresie:
* planowania i organizowania pracy,
* wyznaczania celów i ustalania priorytetów,
* samokontroli i samodyscypliny,
1. przyjęcie postawy:
* pozwalającej na optymalne zarządzanie sobą w czasie,
* zadowolenia z wykonywanej pracy poprzez wypracowanie skutecznych metod gospodarowania czasem.
 | * techniki i metody zarządzania czasem
* wyznaczanie celów, ustalanie priorytetów
* zasady skutecznego planowania
* samokontrola i samodyscyplina
* dobre praktyki w skutecznym zarządzania sobą w czasie
 | 1 | 1 |
| UM03 | Budowanie i skuteczne kierowanie zespołem | Celem szkolenia jest:1. zdobycie wiedzy dotyczącej:
* roli lidera w zespole,
* strategii rozwiązywania konfliktów
* delegowania zadań
1. nabycie umiejętności w zakresie:
* budowa współpracującego zespołu,
* kierowania komunikacją w zespole
1. przyjęcie postawy:
* sprzyjającej otwartej komunikacji w zespole,

pozwalającej na sprawną realizację zadań | * Rola lidera w zespole w trzech obszarach: orientacja na zadania, orientacja na budowanie zespołu, orientacja na skuteczność poszczególnych pracowników,
* zapewnienia skutecznej komunikacji pomiędzy członkami zespołu
* delegowanie zadań
* rozstrzyganie konfliktów w zespole
* egzekwowanie realizacji zadań, ocenianie i rozliczanie pracy pracowników,
 | 1 | 1 |
| UM04 | Kierowanie zespołem - przywództwo czy zarządzanie. | Celem szkolenia jest:1. zdobycie wiedzy dotyczącej:
* kreatywnych stylów przywództwa,
* założeń *empowerment* jako stylu zarządzania zespołem
* przywództwa w kontekście typologii pracownika/zespołu
* wzmocnienia kompetencji przywódczych.
1. nabycie umiejętności w zakresie:
* zarządzania skoncentrowanego na rezultat,
* budowanie autorytetu szefa,
* zwiększenie poczucia własnej skuteczności,
1. przyjęcie postawy:
* sprzyjającej angażowaniu pracowników w podejmowanie decyzji dotyczących organizacji,
* umożliwiającej pracownikom branie odpowiedzialności za swoje działania.
 | * kreatywne style przywództwa,
* założeń *empowerment* jako stylu zarządzania zespołem
* typologie pracownika/ zespołów w kontekście delegowania zadań
 | 1 | 1 |

\* Grupa szkoleniowa liczy około 20 osób.

Wykonawca zobowiązany jest do:

1. przeprowadzenia szkolenia,
2. zapewnienia materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej przygotowanych z należytą starannością zawierających pełne treści szkolenia,
3. przygotowania wzoru certyfikatu potwierdzającego udział w szkoleniu.

Zamawiający zapewnia:

1. obsługę organizacyjną szkolenia (przygotowanie list obecności, wystawienie certyfikatów),
2. poczęstunek dla uczestników i prowadzących szkolenie,
3. salę szkoleniową wyposażoną w rzutnik i flipchart.

Uwarunkowania organizacyjne:

Czas trwania: szkolenie stacjonarne, 1-dniowe – 8 godz. szkoleniowych (8x45 min.) dla każdej grupy.

Planowany termin szkolenia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Symbol szkolenia | Temat szkolenia | Planowany termin |
| UM01 | Profesjonalna obsługa klienta | czerwiec 2023 r., wrzesień 2023 r. |
| UM02 | Zarządzanie sobą w czasie | czerwiec 2023 r. |
| UM03 | Budowanie i skuteczne kierowanie zespołem | wrzesień 2023 r. |
| UM04 | Kierowanie zespołem - przywództwo czy zarządzanie. | wrzesień 2023 r. |

Daty dzienne poszczególnych szkoleń zostaną uzgodnione przez strony.

Szkolenie odbywać się będzie w dniach i godzinach pracy Urzędu (od poniedziałku do środy od godz. 08:00 do 16:00, w czwartek od godz. 08:00 do 17:00, w piątek od godz. 08:00 do 15:00).

Miejsce: sala szkoleniowa zapewniona przez Zamawiającego.

1. **Warunki udziału w postępowaniu**:
2. Zdolność Wykonawcy do wykonania zamówienia lub dysponowanie osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
3. Zgoda Wykonawcy na zaprezentowanie Zamawiającemu próbki szkolenia w siedzibie Zamawiającego.
4. Złożenie oferty na przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia zgodnie z przedmiotem zamówienia:
* Oferta powinna być sporządzona czytelnie, na formularzu ofertowym stanowiącym Załącznik nr 1 (*Formularz ofertowy*) oraz musi odpowiadać treści ogłoszenia.
* Oferta musi być sporządzona pisemnie w języku polskim i podpisana przez osobę uprawnioną do reprezentowania Wykonawcy.
* Wszelkie dokumenty obcojęzyczne załączone do oferty muszą być zaopatrzone w tłumaczenie na język polski dokonane przez tłumacza przysięgłego.
* Wykonawca przygotowuje ofertę wraz z niezbędnymi załącznikami na swój koszt. Wszelkie inne koszty związane z uczestnictwem Wykonawcy w niniejszym postępowaniu, aż do podpisania umowy, ponosi wyłącznie Wykonawca.
1. Zamawiający w toku oceny ofert może żądać od Wykonawcy, który zaproponował najkorzystniejszą ofertę przekazania wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty lub uzupełnienia dokumentów. Zamawiający w takim wypadku udzieli Wykonawcy odpowiedniego terminu na przekazanie wyjaśnień lub uzupełnienie dokumentów z zastrzeżeniem, że po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu oferta zostanie odrzucona. Zamawiający informuje, iż wyjaśnienia treści oferty nie będą prowadziły do negocjowania treści oferty. Uzupełnienia treści oferty mogą dotyczyć jedynie informacji i dokumentów oraz oświadczeń służących potwierdzeniu spełnienia warunków udziału w postępowaniu.
2. Zamawiający może dokonywać poprawek w treści oferty w zakresie dotyczącym oczywistych omyłek pisarskich lub rachunkowych. W takim przypadku zawiadamia niezwłocznie Wykonawcę, którego oferta została poprawiona. Wykonawca w terminie 1 dnia roboczego od otrzymania zawiadomienia może nie wyrazić zgody na dokonanie poprawki. W takiej sytuacji oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu.
3. Odrzucone zostaną oferty, które zostały złożone po terminie składania ofert.
4. W przypadku gdy Wykonawca odstąpi od podpisania umowy lub rozwiąże umowę, Zamawiający ma prawo do podpisania umowy z kolejnym Wykonawcą, który uzyskał najwyższą średnią liczbę punków za przedstawienie próbki szkolenia.
5. Wykonawca może, przed upływem terminu składania ofert, zmienić lub wycofać ofertę.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany treści ogłoszenia. Przed upływem terminu składania ofert Zamawiający może zmienić warunki postępowania. Informacje o dokonanej zmianie Zamawiający zamieści na stronie internetowej, na której publikowane jest ogłoszenie o postępowaniu oraz przekaże Wykonawcom, którzy złożyli oferty.
7. W sytuacjach, których nie można było przewidzieć, Zamawiający zastrzega sobie prawo odwołania postępowania bez podania przyczyny. Odwołanie może nastąpić w każdym czasie przed upływem terminu składnia ofert. Informację o odwołaniu postępowania Zamawiający zamieści na stronie internetowej, na której publikowane jest ogłoszenie o postępowaniu oraz przekaże Wykonawcom, którzy złożyli oferty.
8. **Ocena oferty:**

Kryteria i opis etapów dokonywania oceny:

Postępowanie zostanie rozstrzygnięte w przypadku złożenia co najmniej jednej oferty niepodlegającej odrzuceniu. Zamawiający przy wyborze oferty zakłada przeprowadzenie następujących etapów oceny:

1. Etap 1 – weryfikacja formalna.

Wszystkie wymienione poniżej warunki muszą być spełnione łącznie, aby oferta została poddana ocenie merytorycznej:

1. złożenie oferty na formularzu ofertowym zgodnie z zasadami opisanymi w punkcie VII ogłoszenia,
2. przedstawienie programu szkolenia zgodnego z wymogami opisanymi w przedmiocie zamówienia (pkt.VI),
3. zgodność oferty z przedstawionymi w ogłoszeniu uwarunkowaniami organizacyjnymi (ilość i liczebność grup oraz liczba dni szkoleniowych).
4. Etap 2 – porównanie proponowanej ceny za grupę szkoleniową.

Do przeprowadzenia próbki szkolenia zakwalifikowanych zostanie 5 ofert z najniższą ceną. W przypadku rezygnacji z udziału w dalszym postępowaniu któregoś z 5 wybranych Wykonawców, Zamawiający ma prawo zaprosić do następnego etapu, kolejnego Wykonawcę proponującego najniższą cenę za szkolenie.

1. Etap 3 – analiza przedstawionych przez oferentów próbek szkolenia.

Do przygotowania i przeprowadzenia szkolenia zostanie wybrany Wykonawca, który uzyska najwyższą średnią liczbę punków za przedstawienie próbki szkolenia, w następujących kryteriach ocenianych w skali od 1 do 5:

1. program próbki szkolenia (dobór tematów do próbki szkolenia),
2. wiedza (doświadczenie) trenera z zakresu tematyki szkolenia zaprezentowane podczas próbki szkolenia oraz sposób jej przekazywania,
3. organizacja i prowadzenie zajęć (rytm pracy i zarządzanie czasem),
4. osobowość trenera (ocena wystąpienia publicznego, prezentacji przed grupą),
5. umiejętność nawiązania dobrego kontaktu z grupą i indywidualnymi osobami.

**Dodatkowe informacje:**

W celu zwolnienia opłaty za szkolenie z podatku od towarów i usług VAT Zamawiający oświadcza, że usługa szkoleniowa realizowana dla pracowników Urzędu Miejskiego w Gliwicach, traktowana będzie jako usługa kształcenia zawodowego oraz zostanie sfinansowana dla wszystkich uczestników w całości ze środków publicznych zgodnie z treścią art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

**Załączniki:**

1. Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy
2. Załącznik nr 2 – Informacja szczegółowa o ochronie danych osobowych

 Stella Górny

 naczelnik Wydziału Kadr, Szkoleń i Płac

Załącznik nr 1

**FORUMLARZ OFERTOWY**

**Dane oferenta:**

1. Pełna nazwa firmy lub imię i nazwisko ……………………………………………………………………………..

2. Adres siedziby …………………………………………………………………………………………………………………….

3. Tel., fax, e-mail ………………………………………………………………………………………………………………….

4. NIP ………………………………………………..….. REGON …………………………………………………………………

5. Osoba reprezentująca oferenta, wyznaczona do kontaktów z Urzędem Miejskim

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

(imię i nazwisko, numer telefonu, adres mail)

6. Dane osób upoważnionych do podpisania umowy z Urzędem Miejskim

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

(imię i nazwisko, zajmowane stanowisko)

**Oświadczam, że:**

* niniejsza oferta dotyczy wskazanych poniżej tematów,
* akceptuję warunki udziału w postępowaniu, w tym zaprezentowanie próbki szkolenia,
* akceptuję warunki przeprowadzenia szkoleń zaprezentowane w ogłoszeniu,
* zobowiązuję się do przeprowadzenia szkolenia zgodnie z przedmiotem zamówienia
* posiadam zdolność do wykonania zamówienia/ dysponuję osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Temat szkolenia** | **Cena netto za grupę szkoleniową** | **Cena brutto za grupę szkoleniowa** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Gliwice, dn. …………………… ………………………………………….

 podpis i pieczęć imienna oferenta

Załączniki do formularza ofertowego:

1. Program szkolenia.

2. Upoważnienie/ pełnomocnictwo do reprezentowania oferenta, udzielone przez uprawnione osoby, o ile formularz ofertowy podpisuje osoba, której prawo do reprezentacji nie wynika z dostępnych dokumentów.

|  |
| --- |
| **INFORMACJA SZCZEGÓŁOWA O OCHRONIE DANYCH OSOBOWYCH****ZBIERANYCH PRZEZ URZĄD MIEJSKI W GLIWICACH1** |
| **Dane Administratora Danych** | Administratorem danych osobowych jest Prezydent Miasta Gliwice z siedzibą w Urzędzie Miejskim w Gliwicach przy ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice  |
| **Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych** | **Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować:**1. **Pocztą elektroniczną poprzez e-mail:** iod@um.gliwice.pl
2. Pocztą tradycyjną na adres: Inspektor Ochrony Danych, Urząd Miejski w Gliwicach, ul. Zwycięstwa 21, 44-100 Gliwice
3. Adres skrzynki ePUAP Urzędu Miejskiego w Gliwicach: /UMGliwice/SkrytkaESP
 |
| **Cele i podstawa prawna przetwarzania danych osobowych** | Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane:1. w celu analizy wpływających ofert na realizację szkoleń bhp dla pracowników UM w Gliwicach
2. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO)
 |
| **Odbiorcy danych osobowych** | Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom, za wyjątkiem podmiotów świadczących wsparcie techniczne dla systemów informatycznych i teleinformatycznych, w których Państwa dane osobowe są przetwarzane. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego |
| **Okres przechowywania danych osobowych** | 1. Dane osobowe będą przechowywane jedynie w okresie niezbędnym do realizacji celu, dla którego zostały zebrane lub w okresie wyznaczonym przepisami prawa.
2. Po zrealizowaniu celu, dla którego dane zostały zebrane, mogą one być przechowywane jedynie w celach archiwalnych przez okres, który wyznaczony zostanie na podstawie rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, chyba że przepisy szczególne stanowią inaczej.
 |
| **Prawa osób, których dane dotyczą, w tym dostępu do danych osobowych** | Każda osoba, której dane dotyczą może korzystać z następujących uprawnień:1. wystąpienia z żądaniem dostępu do swoich danych osobowych, sprostowania (poprawiania), a w przypadkach uregulowanych przepisami prawa do usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania,
 |
| **Prawo do cofnięcia zgody**  | 1. W przypadkach, kiedy do przetwarzania danych osobowych konieczne jest wyrażenie zgody, mają Państwo prawo nie wyrazić zgody, a w przypadku jej wcześniejszego wyrażenia, do jej cofnięcia.
2. Wycofanie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie Państwa danych osobowych do momentu jej wycofania.
 |
| **Sposoby realizacji przysługujących praw** | Powyższe uprawnienia mogą Państwo realizować:1. składając w formie tradycyjnej odręcznie podpisane pismo w Urzędzie Miejskim w Gliwicach,
2. drogą elektroniczną wysyłając pismo ogólne dostępne na platformie ePUAP, potwierdzone Profilem Zaufanym lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
 |
| **Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego** | Jeśli przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. |
| **Informacja o wymogu/ dobrowolności podania danych oraz konsekwencjach niepodania danych osobowych** | 1. Podanie przez Państwa danych osobowych jest obowiązkowe w sytuacji, gdy podstawę przetwarzania danych osobowych stanowi przepis prawa. W takim przypadku uchylanie się od podania danych osobowych może skutkować konsekwencjami przewidzianymi przepisami prawa.
2. Niepodanie danych osobowych w przypadku, gdy jest to warunkiem zawarcia umowy, uniemożliwi jej zawarcie.
3. Niepodanie danych lub brak zgody na przetwarzanie tam, gdzie konieczna jest zgoda, uniemożliwi realizację usługi.
 |
| **Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, profilowanie** | W Urzędzie nie ma miejsca zautomatyzowane podejmowanie decyzji ani profilowanie. |
| **Informacje dodatkowe** | Prezydent Miasta Gliwice i miejskie jednostki organizacyjne (wymienione w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Gliwicach, [w tabeli nr 1 „*Wykaz miejskich jednostek organizacyjnych*”](https://bip.gliwice.eu/strona%3D10180#MJO)) są współadministratorami danych osobowych zgodnie z ustaleniami przyjętymi [zarządzeniem organizacyjnym nr 84/19 Prezydenta Miasta Gliwice z dnia 12.08.2019 r .](http://pliki.um/dokument.php?otworz=GrmmFnAETA6NOuaNFyZnXBmjMX3bRM5XGO87IKE7DEz9pPdGOVg0LXoSm3aNdBu28ImCGMU45Qxe+LOcWkX3yA==) |

1 Realizacja obowiązku informacyjnego w związku z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).