

Jaworzno 22.02.2022 r.

## ZAPYTANIE O CENĘ nr 05/ZC/RPSL.07.01.03-24-0ADC/20

dotyczące określenia ceny usługi przeprowadzenia szkolenia wraz z egzaminem w ramach projektu pt. „AKTYWNOŚĆ I PRACA - TO SIĘ OPŁACA!” nr RPSL.07.01.03-24-0ADC/20 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa: VII. Regionalny rynek pracy dla działania: 7.1. Aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu, dla poddziałania: 7.1.3. Poprawa zdolności do zatrudnienia osób poszukujących pracy i pozostających bez zatrudnienia – konkurs.

### I. ZAMAWIAJĄCY

**ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski**

43-600 Jaworzno, ul. Zdrojowa 30A

Biuro projektu: 43-603 Jaworzno, ul. Darwina 17

### II. DANE DO KONTAKTU

telefon: 728-450-317

e-mail: [aktywnosc@letowskiconsulting.pl](mailto:aktywnosc@letowskiconsulting.pl)

### III. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERTY CENOWEJ

1. Formularz cenowy należy złożyć w terminie **do dnia 25.02.2022 r. do godz. 10:00**

a. **w formie pisemnej**, na adres biura terenowego Zamawiającego:

**ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski**  
**43-600 Jaworzno, ul. Darwina 17**

*z dopiskiem na kopercie:*

**Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 05/ZC/RPSL.07.01.03-24-0ADC/20**

lub

b. **mailowo** na adres: [aktywnosc@letowskiconsulting.pl](mailto:aktywnosc@letowskiconsulting.pl)

tytuł maila: **Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 05/ZC/RPSL.07.01.03-24-0ADC/20**

2. Decydujące znaczenie dla zachowania terminu składania oferty cenowej ma data i godzina jej wpływu do Zamawiającego, a nie data wysłania przesyłki.

### IV. TRYB WYBORU WYKONAWCY USŁUGI

Niniejsze zapytanie o cenę prowadzone w ramach procedury rozeznania rynku określonej w *Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020*. Zamówienie stanowiące przedmiot niniejszego zapytania jest współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

## V. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem wyceny są poniższe usługi dla 1 grupy szkoleniowej:

- przeprowadzenie **zajęć z zakresu „rejestracja medyczna”** (stanowiącego jeden z modułów szkolenia „Pracownik rejestracji medycznej z administracją biurową oraz elementami obsługi klienta”)
- przeprowadzenie **egzaminu** potwierdzającego nabyte kwalifikacje z zakresu „Pracownik rejestracji medycznej z administracją biurową oraz elementami obsługi klienta”

### A. Program zajęć z zakresu „Rejestracja medyczna” powinien się składać z następujących elementów:

Lp.	Tematyka	Liczba godzin zajęć
1.	Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej	4
2.	Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go	4
3.	Kultura i etyka zawodu - budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem i ze współpracownikami, - zasady współpracy z lekarzem	2
4.	Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki– charakterystyka pacjenta-radzenie sobie z obiekcjami	4
5.	Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej - zarządzanie sobą w czasie, - metody radzenia sobie ze stresem, - edukacja zdrowotna – pojęcia i modele	4
6.	Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie - zgodna pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych, - udostępnianie dokumentacji medycznej, - błędy w dokumentacji medycznej, - wzory dokumentacji medycznej	12
7.	Archiwizacja dokumentacji medycznej prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej	16
8.	Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji, - procedura składania i rozpatrywania reklamacji, - konsekwencje prawne	8
9.	Elektroniczna dokumentacja medyczna - ćwiczenia praktyczne	8
10.	Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne	8
<b>RAZEM</b>		<b>70</b>

**Łączny czas trwania zajęć w ramach ww. modułu: 70 godzin lekcyjnych.**

Zajęcia prowadzone będą:

- a) w formie wykładów i zajęć praktycznych;
- b) co do zasady metodą tradycyjną (stacjonarną); niemniej, ze względu na epidemię COVID-19 Zamawiający dopuszcza realizację usługi w formie zdalnej (on-line) w czasie rzeczywistym za pośrednictwem dostępnych platform do nauczania zdalnego (rekomendowane platformy to Clickmeeting lub Zoom);
- c) w następującym wymiarze godzinowym:
  - w przypadku realizacji w formie stacjonarnej - co najmniej 6 i co najwyżej 10 godzin lekcyjnych dziennie,

- w przypadku realizacji w formie zdalnej - co najmniej 4 i co najwyżej 10 godzin lekcyjnych dziennie.

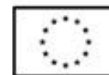
**B. Egzamin potwierdzający nabyte kwalifikacje powinien obejmować poniższy zakres szkolenia:**

- 1) Program modułu „rejestracja medyczna” – zgodnie z opisem zamieszczonym powyżej.
- 2) Program modułu „administracja biurowa”:

Lp.	Tematyka
1.	Organizacja pracy biurowej
2.	Ogólne zasady kultury w biurze
3.	Etyka w pracy pracownika biurowego.
4.	Zakres obowiązków pracownika biurowego
5.	Odpowiedzialność materialna pracownika biurowego.
6.	Zasady sporządzania korespondencji biurowej, rodzaje korespondencji, protokoły notatki sprawozdania-ćwiczenia praktyczne.
7.	Zasady ewidencji korespondencji oraz dekretacja,
8.	Zastosowanie przepisów KPA w pracy biurowej, instrukcja kancelaryjna, systemy kancelaryjne.
9.	Etapy obiegu dokumentów
10.	Urządzenia biurowe i ich wykorzystanie oraz obsługa urządzeń biurowych
11.	Prawo pracy i ochrona danych osobowych - podstawowe zasady, obowiązki pracownika i pracodawcy.
12.	Zasady efektywnej komunikacji w pracy biurowej
13.	Organizacja spotkań służbowych

- 3) Program modułu „obsługa klienta”:

Lp.	Tematyka
1.	Typologia klientów
2.	Sposoby pozyskiwania klientów - Internet, media, telefon
3.	Zasady profesjonalnej obsługi klientów <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skuteczne metody obsługi klienta</li> <li>• Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych:</li> <li>• Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta</li> </ul>
4.	Budowanie pozytywnych relacji z klientem <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje</li> <li>• Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem</li> </ul>
5.	Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta</li> <li>• Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami;</li> <li>• Co zrobić, gdy klient: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jest roszczeniowy i wywiera presję</li> <li>- Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka</li> <li>- Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa</li> <li>- Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań</li> </ul> </li> </ul>
6.	Obsługa telefoniczna i bezpośrednia <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy</li> <li>• Decyzje zakupowe klientów,</li> </ul>



Lp.	Tematyka
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Język korzyści - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu</li><li>• Tajemnica 'dostrojenia się' do klienta przez telefon</li><li>• Obsługa klienta za pośrednictwem e-maila - jak to robić profesjonalnie</li></ul>

**Potwierdzeniem nabycia kwalifikacji będzie certyfikat.**

Usługa co do zasady będzie realizowana w formie stacjonarnej. Niemniej, ze względu na epidemię COVID-19 Zamawiający dopuszcza realizację usługi w formie zdalnej (on-line) w czasie rzeczywistym za pośrednictwem dostępnych platform.

## VI. TERMIN I MIEJSCE REALIZACJI USŁUGI

### Termin realizacji usługi.

Dokładne terminy realizacji usługi będą ustalane indywidualnie pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą wybranym do realizacji usługi.

Jednocześnie Zamawiający zastrzega możliwość:

- odwołania szkolenia/egzaminu i/lub
- przesunięcia okresu realizacji szkolenia/egzaminu,

w przypadkach losowych leżących po stronie uczestników projektu.

Zajęcia oraz egzamin będą się odbywały w tygodniu w dni robocze w godzinach rannych lub popołudniowych i/lub w weekend (sobota i niedziela) – w zależności od potrzeb i możliwości uczestników projektu.

### Miejsce realizacji usługi.

Ze względu na obszar, z którego pochodzą uczestnicy projektu, szkolenie oraz egzamin będą się odbywać **na obszarze subregionu centralnego<sup>1</sup> województwa śląskiego**. Dokładne miejsce realizacji usług uzależnione będzie od terenu województwa śląskiego, z którego pochodzą uczestnicy kierowani na szkolenie w ramach projektu.

Powyższy wymóg dotyczy wyłącznie realizacji usługi w formie stacjonarnej.

## VII. WYMAGANIA WOBEC WYKONAWCY WYBRANEGO DO REALIZACJI USŁUGI

1. Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji usługi będzie musiał posiadać w całym okresie realizacji usługi aktualny **wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych** prowadzony przez Wojewódzki Urząd Pracy właściwy dla siedziby Wykonawcy. Wykonawca wybrany do realizacji usługi, zobowiązany będzie do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy kserokopii wpisu do ww. rejestru.

### 2. Wykonawca wybrany do realizacji usługi musi zapewnić:

#### a. Kadre dydaktyczną do realizacji usługi:

**minimum 2 osób zdolnych do realizacji usługi** posiadających następujące kwalifikacje oraz doświadczenie (każda z osób musi spełniać wszystkie nw. warunki):

<sup>1</sup> Tj.: powiat będziński, powiat bieruńsko-lędziński, powiat gliwicki, powiat lubliniecki, powiat mikołowski, powiat pszczyński, powiat tarnogórski, powiat zawierciański, Bytom, Chorzów, Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Jaworzno, Katowice, Mysłowice, Piekary Śląskie, Ruda Śląska, Siemianowice Śląskie, Sosnowiec, Świętochłowice, Tychy, Zabrze.

- wykształcenie wyższe / zawodowe kierunkowe lub certyfikat, zaświadczenie, inny dokument potwierdzający kwalifikacje w kierunku zgodnym z tematyką szkolenia,
- minimum 2-letni staż pracy w ciągu ostatnich 5 lat w dziedzinie zbieżnej z tematyką szkolenia, do prowadzenia którego została przewidziana
- co najmniej 100 godzin doświadczenia w ciągu ostatniego roku w realizacji analogicznej tematyki szkolenia do prowadzenia której została przewidziana.

Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji zamówienia, zobowiązany będzie do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy kserokopii dokumentów potwierdzających spełnianie wymagań w stosunku do wykształcenia, kwalifikacji oraz doświadczenia dla wszystkich osób przewidzianych do realizacji usługi.

#### **b. Warunków technicznych do realizacji usługi:**

##### **b.1. Warunki techniczne dla usługi prowadzonej w formie stacjonarnej:**

Sale szkoleniowe powinny spełniać następujące **warunki techniczne**:

- spełnianie odpowiednich przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, z zapleczem socjalnym i sanitarnym dla uczestników szkolenia,
- dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnością (tj. pozbawione barier architektonicznych) – w przypadku organizacji szkolenia, w którym uczestniczyć będą osoby z niepełnosprawnością ,
- w okresie zimowym zapewnienie ogrzewania,

i być wyposażone w następujący **sprzęt**:

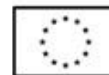
- miejsce siedzące oraz ławka/stolik dla każdego uczestnika szkolenia,
- komputer z niezbędnym oprogramowaniem dla każdego uczestnika szkolenia na czas zajęć z wykorzystaniem komputerów,
- rzutnik lub ekran multimedialny,
- tablica do pisania.

##### **b.2. Warunki techniczne dla usługi prowadzonej w formie zdalnej:**

- posiadanie sprzętu niezbędnego do prowadzenia zajęć w formie zdalnej,
- posiadanie legalnego dostępu do platformy niezbędnej do nauczania zdalnego są oparte na przeglądarce internetowej (rekomendowane platformy to Clickmeeting lub Zoom).

Jednocześnie użyte do realizacji zamówienia materiały, sprzęt i środki techniczne (zarówno do prowadzenia zdalnych jak i stacjonarnych zajęć) będą posiadały aprobaty techniczne dopuszczające do stosowania.

- c. **Materiałów dydaktycznych** w formie skryptu lub opracowania własnego osób prowadzących zajęcia, nie naruszające praw autorskich osób trzecich. Powyższe materiały powinny być adekwatne do treści kursu oraz dobre jakościowo. Materiały należy przekazać każdemu uczestnikowi szkolenia w pierwszym dniu szkolenia – odbiór materiałów szkoleniowych zostanie potwierdzony pisemnie przez każdego uczestnika szkolenia.
- d. **Egzaminu** zewnętrznego certyfikującego lub egzaminu zewnętrznego spełniającego kryteria określone w: "Liście sprawdzającej do weryfikacji, czy dany dokument można uznać za potwierdzający kwalifikacje na potrzeby mierzenia wskaźników monitorowania EFS dot. uzyskiwania kwalifikacji" zamieszczonej w załączniku nr 8 "Podstawowe informacje dotyczące uzyskiwania kwalifikacji w ramach projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego" do Wytycznych w zakresie monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów operacyjnych na lata 2014-2020.



3. Wykonawca wybrany do realizacji usługi musi dysponować odpowiednimi środkami technicznymi i organizacyjnymi, umożliwiającymi spełnienie **wymogów RODO** (gwarantującymi ochronę oraz minimalizującymi ryzyko naruszenia praw osób, których dane dotyczą). Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji zamówienia, zobowiązany będzie do wypełnienia najpóźniej w dniu podpisania umowy Arkusza oceny Wykonawcy przetwarzającego dane osobowe w związku z planowanym powierzeniem przetwarzania danych osobowych uczestników projektu.

#### VIII. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY CENOWEJ

Oferent zainteresowany realizacją usługi powinien przedłożyć **formularz cenowy, zgodnie z wzorem znajdującym się w załączniku nr 1** do niniejszego zapytania o cenę.

#### IX. INFORMACJE O WYKLUCZENIU

W procedurze rozeznania rynku nie mogą brać udziału podmioty powiązane z Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy osobowo lub kapitałowo, w szczególności poprzez:

- a) uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
- b) posiadanie udziałów lub co najmniej 10% akcji;
- c) pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
- d) pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

W związku z powyższym Oferent jest zobowiązany do dołączenia do oferty wypełnionego załącznika nr 2 niniejszego zapytania o cenę.

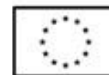
#### X. INFORMACJE DODATKOWE

Niniejsze zapytanie o cenę prowadzone w ramach procedury rozeznania rynku nie stanowi zamówienia w trybie ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29.01.2004 (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986, 2215, z 2019 r. poz. 53, 730 z późn. zm.).

#### ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 – Formularz cenowy

Załącznik nr 2 – Oświadczenie o braku powiązań kapitałowych i/lub osobowych



Załącznik 1 do Zapytania o cenę nr 05/ZC/RPSL.07.01.03-24-0ADC/20

.....  
/Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Oferenta/

.....  
/miejsowość i data/

**FORMULARZ CENOWY**

Oferuję wykonanie przedmiotu zamówienia w pełnym rzeczowym zakresie zgodnie z wymogami opisu przedmiotu zamówienia zawartym w pkt V w następującej cenie:

Rodzaj usługi	Cena usługi za 1 osobę (PLN brutto)
Szkolenie z zakresu „Rejestracja medyczna” (70h)	
Egzamin potwierdzający nabyte kwalifikacje, obejmujący zakres tematyczny szkolenia „Pracownik rejestracji medycznej z administracją biurową oraz elementami obsługi klienta”	

**Oświadczam, że :**

- całkowita wartość brutto podana w niniejszym formularzu zawiera wszystkie koszty wykonania zamówienia, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty;
- przedstawiona oferta cenowa ma charakter informacyjny i nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu Art.66 par.1 Kodeksu Cywilnego.

**Dane osoby do kontaktu ws. niniejszej oferty:**

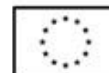
Imię i nazwisko (nazwa).....

Adres .....

Tel./fax .....

e-mail: .....

.....  
(Podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Oferenta)



Załącznik 2 do Zapytania o cenę nr 05/ZC/RPSL.07.01.03-24-0ADC/20

.....  
/Imię i nazwisko lub Nazwa i adres Oferenta /

.....  
/miejsowość i data/

## OŚWIADCZENIE O BRAKU POWIĄZAŃ KAPITAŁOWYCH I/LUB OSOBOWYCH

Ja niżej podpisany/a .....

Uprawniony/a do reprezentowania:

Nazwa firmy: .....

Adres firmy: .....

NIP: .....

oświadczam, że **nie jestem powiązany kapitałowo i/lub osobowo z Zamawiającym:**

**ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski**

z siedzibą w: **Jaworznie (43-600), ul. Zdrojowa 30A**

w szczególności poprzez:

- uczestnictwo w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
- posiadanie udziałów lub co najmniej 10% akcji;
- pełnienie funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
- pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

.....  
(Podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Oferenta)