

Jaworzno, 21.07.2022r.

ZAPYTANIE O CENĘ nr 04/ZC/RPSL.07.01.03-24-004E/21

dotyczące określenia ceny usługi w ramach projektu pt. „Rozwój kluczem do sukcesu na rynku pracy” nr RPSL.07.01.03-24-004E/21 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020.

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: 515-829-461
e-mail: rozwoj.kluczem@letowskiconsulting.pl

III. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERTY CENOWEJ

Formularz cenowy należy złożyć w terminie **do dnia 26.07.2022 r. do godz. 14:00**

- a. **w formie pisemnej**, na adres biura terenowego Zamawiającego:
ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski
43-603 Jaworzno, ul. Darwina 17
z dopiskiem na kopercie:
Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 04/ZC/RPSL.07.01.03-24-004E/21

lub

- b. **mailowo** na adres: rozwoj.kluczem@letowskiconsulting.pl
tytuł maila: **Formularz cenowy - zapytanie o cenę nr 04/ZC/RPSL.07.01.03-24-004E/21**

IV. TRYB WYBORU WYKONAWCY USŁUGI

Niniejsze zapytanie o cenę prowadzone jest 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*. Usługi stanowiące przedmiot niniejszego wyceny są współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

V. OPIS PRZEDMIOTU WYCENY

Przedmiotem wyceny są poniższe usługi dla 1 grupy szkoleniowej:

- A. przeprowadzenie **zajęć z zakresu „rejestracja medyczna”** w ramach szkolenia „Pracownik rejestracji medycznej z elementami obsługi klienta oraz sprzedażą usług”;
- B. przeprowadzenie **egzaminu** potwierdzającego nabyte kwalifikacje z zakresu „Pracownik rejestracji medycznej z elementami obsługi klienta oraz sprzedażą usług”

Ad. A:

Program zajęć z zakresu „rejestracja medyczna” powinien się składać z następujących elementów:

Tematyka	Liczba godzin zajęć
Podstawy prawne pracy pracownika rejestracji medycznej;	10
Zakres obowiązków rejestratorki/a medycznej/go.;	10
Kultura i etyka zawodu - budowanie profesjonalnych relacji z pacjentem, i ze współpracownikami, - zasady współpracy z lekarzem;	6
Wizerunek sekretariatu medycznego – podstawy psychologii i pedagogiki– charakterystyka pacjenta-radzenie sobie z obiekcjami;	10
Organizacja czasu pracy rejestratorki medycznej - zasada Pareto, macierz Eisenhowera. - metody radzenia sobie ze stresem - edukacja zdrowotna (pojęcia i modele);	10
Dokumentacja medyczna – prawidłowe prowadzenie, - zgodna pacjenta na udzielanie świadczeń medycznych, - udostępnianie dokumentacji medycznej, - błędy w dokumentacji medycznej, wzory dokumentacji medycznej;	10
Archiwizacja dokumentacji medycznej prawidłowe prowadzenie i obieg dokumentacji medycznej;	6
Reklamacje pacjentów – podstawy prawne reklamacji, - procedura składania i rozpatrywania reklamacji, - konsekwencje prawne;	8
Elektroniczna dokumentacja medyczna - ćwiczenia praktyczne;	10
Komputeryzacja prac biurowych – ćwiczenia praktyczne.	10

Łączny czas trwania zajęć w ramach ww. modułu: **90 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.

Ad. B:

Egzamin potwierdzający nabyte kwalifikacje powinien obejmować poniższy zakres szkolenia:

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

2) Program modułu „obsługa klienta”:

Tematyka
Typologia klientów
Sposoby pozyskiwania klientów - Internet, media, telefon
Zasady profesjonalnej obsługi klientów - Skuteczne metody obsługi klienta - Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych - Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta
Budowanie pozytywnych relacji z klientem - Jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje - Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem
Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania - Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta - Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami; - Co zrobić, gdy klient: - Jest roszczeniowy i wywiera presję - Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka - Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa - Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań
Obsługa telefoniczna i bezpośrednia - Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy - Decyzje zakupowe klientów, - Język korzyści - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu - Tajemnica ‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon - Obsługa klienta za pośrednictwem e-maila - jak to robić profesjonalnie

3) Program modułu „sprzedaż usług”:

Tematyka
Organizacja handlu w gospodarce rynkowej
Przebieg sprzedaży detalicznej - obsługa terminala i kasy fiskalnej, - obieg dokumentacji handlowej
Techniki sprzedaży produktów i usług - marketing - typologia klientów - badanie potrzeb klienta - sposób na trudnego klienta
Prowadzenie rozmów handlowych - sprzedaż telefoniczna i bezpośrednia - otwarcie rozmowy handlowej - autoprezentacja - język korzyści - rozmowa z sekretarką / decydemtem - zamknięcie sprzedaży - obawy telemarketera
Nowoczesne techniki sprzedaży – sposoby pozyskiwania klientów - e-mail marketing - media społecznościowe - reklama, wyszukiwarki, polecenia itp.
Komputer w pracy sprzedawcy - bazy danych, - dokumenty

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.

Usługa będzie realizowana 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, usługa będzie realizowana **na obszarze subregionu centralnego województwa śląskiego**. Dokładne miejsce realizacji usługi 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 1 osoby zdolnej do realizacji usługi posiadających następujące kwalifikacje oraz doświadczenie (każda z osób musi spełniać wszystkie ww. warunki):

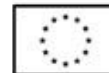
- wykształcenie wyższe / zawodowe kierunkowe lub certyfikat, zaświadczenie, inny dokument potwierdzający kwalifikacje w kierunku zgodnym z tematyką szkolenia,
- minimum 2-letni staż pracy w ciągu ostatnich 5 lat w dziedzinie zbieżnej z tematyką szkolenia, do prowadzenia którego została przewidziana,
- 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 usługi, zobowiązany będzie do dostarczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy kserokopii dokumentów potwierdzających spełnienie 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) – usługi dla osób z niepełnosprawnością,
- w okresie zimowym zapewnienie ogrzewania,
- wyposażenie w miejsce siedzące oraz ławka/stolik dla każdego uczestnika szkolenia,
- wyposażenie w narzędzia dydaktyczne i sprzęt niezbędne do realizacji szkolenia.

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 materiały, sprzęt i środki techniczne użyte do realizacji usługi (zarówno do realizacji usługi w formie zdalnej jak i stacjonarnej) 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*.

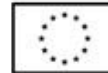
3. Wykonawca wybrany do realizacji usługi musi dysponować odpowiednimi środkami technicznymi i organizacyjnymi, umożliwiającymi spełnienie **wymogów RODO** (gwarantującymi ochronę oraz minimalizującymi ryzyko naruszenia praw osób, których dane dotyczą). Wykonawca, który zostanie wybrany do realizacji usługi, 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.

Ponadto w procedurze nie mogą brać udziału podmioty, które podlegają wykluczeniu na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

W związku z powyższym Oferent jest zobowiązany do dołączenia do oferty wypełnionego załącznika nr 3 niniejszego zapytania o cenę.

X. INFORMACJE DODATKOWE

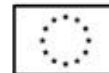
Niniejsze zapytanie o cenę prowadzone w ramach procedury rozeznania rynku nie stanowi zamówienia w trybie ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29.01.2004 (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986, 2215, z 2019 r. poz. 53, 730 z późn. zm.).

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik nr 1 – Formularz cenowy

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

Załącznik nr 3 – Oświadczenie o braku wykluczenia na podstawie art. 7 ust.1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego



Załącznik 1 do Zapytania o cenę nr 4/ZC/RPSL.07.01.03-24-004E/21

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

.....
/miejsowość i data/

FORMULARZ CENOWY

Oferuję wykonanie przedmiotu zapytania o cenę w zakresie opisanym w pkt V, w następującej cenie:

Rodzaj usługi	Cena usługi za 1 osobę (PLN brutto)
Szkolenie z zakresu „rejestracja medyczna” (90 godz.)	
Egzamin potwierdzający nabyte kwalifikacje, obejmujący zakres tematyczny szkolenia „Pracownik rejestracji medycznej z elementami obsługi klienta oraz sprzedażą usług”	

Oświadczam, że :

1. całkowita wartość brutto podana w niniejszym formularzu zawiera wszystkie koszty wykonania usługi, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty;
2. 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:

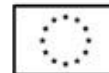
Imię i nazwisko (nazwa).....

Adres

Tel./fax

e-mail:

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



Załącznik 2 do Zapytania o cenę nr 4/ZC/RPSL.07.01.03-24-004E/21

.....
/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) przy ul. Zdrojowej 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)

Załącznik 3 do Zapytania o cenę nr 4/ZC/RPSL.07.01.03-24-004E/21

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

.....
/miejsowość i data/

OŚWIADCZENIE OFERENTA O NIEPODLEGANIU WYKLUCZENIU Z POSTĘPOWANIA

Ja niżej podpisany/a

Stanowisko/podstawa osoby podpisującej oświadczenie do reprezentowania Oferenta:

.....

Uprawniony/a do reprezentowania:

Nazwa firmy:

Adres firmy:

NIP: KRS (jeśli dotyczy):

oświadczam, że ww. firma nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 7 ust.1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

Zgodnie z art. 7 ust. 1 ww. ustawy wykluczeniu podlega:

1. wykonawca oraz uczestnik konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
2. wykonawca oraz uczestnik konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
3. wykonawca oraz uczestnik konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106), jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy.

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