Szczegółowe Materiały Informacyjne do zadania pn.

Realizacja przedsięwzięcia pt. „Infolinia konsumencka"

PRZEDMIOT KONKURSU OFERT

Przedmiotem konkursu ofert jest realizacja zadania publicznego polegającego na prowadzeniu Infolinii konsumenckiej zatrudniającej co najmniej 6 wykwalifikowanych konsultantów, pełniących swój dyżur na bezpłatnej dla konsumentów infolinii, czynnej od poniedziałku do piątku w wymiarze 8 godzin dziennie. Infolinia powinna pracować w godzinach od 9 do 17 i być dostępna dla osób telefonujących z linii operatorów stacjonarnych oraz linii operatorów komórkowych.

KRYTERIA STOSOWANE PRZY DOKONYWANIU WYBORU OFERTY

1. Udokumentowane doświadczenie w realizacji zadań z zakresu ochrony konsumentów

Organizacja musi posiadać udokumentowane roczne doświadczenie w zakresie poradnictwa konsumenckiego za pomocą sieci telekomunikacyjnej/internetowej.

2. Dysponowanie zasobami, odpowiednimi do realizacji zadania, gwarantującymi odpowiednią jakość realizowanych zadań (wg oświadczenia władz organizacji).

Organizacja musi udokumentować posiadanie infrastruktury umożliwiającej prowadzenie poradnictwa konsumenckiego za pomocą sieci telekomunikacyjnej.

3. Udokumentowane przygotowanie zawodowe dające gwarancję merytorycznej poprawności przebiegu programu (wg oświadczenia władz organizacji)

Od organizacji konsumenckiej wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry do prowadzenia konsultacji telefonicznych dla konsumentów, ze znajomością zagadnień dotyczących praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych).

4. Zgodność merytoryczna projektu z wymaganiami konkursowymi

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

- udzielać telefonicznie informacji o prawach konsumentów i możliwościach realizowania roszczeń przez konsumentów,
- udzielać informacji ułatwiających rozwiązywanie podstawowych problemów konsumenckich,
- udzielać informacji odpowiednio do przedmiotu i zakresu merytorycznego zgłaszanego problemu konsumenckiego e-mailem.

- przekazywać informacje o urzędach i organizacjach, które są odpowiedzialne za udzielanie specjalistycznych porad i rozwiązywanie skomplikowanych spraw konsumenckich, odpowiednio do przedmiotu i zakresu merytorycznego przedstawionego problemu konsumenckiego,
- przekazywać w sposób udokumentowany złożone sprawy konsumenckie, których rozwiązanie nie jest możliwe na drodze telefonicznej do organizacji konsumenckiej, która ma podpisaną umowę z UOKiK w zakresie świadczenia pomocy prawnej przy pisaniu pozwów czy też reprezentowaniu konsumentów w sądach.

5. Wysokość planowanych kosztów w stosunku do zakresu rzeczowego zadania.

Organizacja powinna realizować zadanie w sposób maksymalnie efektywny w stosunku do poniesionych nakładów ze środków budżetu państwa.

ZASADY OCENY

Za spełnienie każdego z pierwszych czterech kryteriów przyznawany będzie jeden punkt, zaś za niespełnienie – zero punktów.

Oferty, które nie spełnią wszystkich pierwszych pięciu kryteriów będą odrzucane.

Ostatnie kryterium (nr 5) oceniane będzie w sposób następujący:

Porównane zostaną koszty realizacji całego zadania pokrywane z wnioskowanej dotacji w oparciu o dane umieszczone w kalkulacji przewidywanych kosztów realizacji zadania (część III oferty).

Organizacji, która zaproponuje najmniejszy koszt realizacji zadania przyznany zostanie 1 punkt. Pozostałe organizacje otrzymają 0 punktów. Szczegółowy sposób kalkulacji kosztów realizacji zadania zaprezentowano w Załączniku 1 do niniejszych *Materiałów Informacyjnych.*

Załącznik 1

Lp.	Rodzaj kosztów (koszty merytoryczne i administracyjne związane z realizacją zadania)	Ilość jednostek	Jednostka miary	Koszt jednostkowy	Koszt całkowity (w zł)	Z tego z wnioskowanej dotacji (w zł)	Z tego z środków własnych (w zł)
1	Koszty osobowe (personel merytoryczny)*						
2	Pozostałe koszty**						
	razem						

* koszty wynagrodzeń (z narzutami) pracowników merytorycznych (prawnicy, koordynatorzy, nadzorujący)

** pozostałe koszty związane z realizacją zadania