

OGŁOSZENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ogłasza otwarty konkurs ofert na realizację zadań publicznych w 2016 r., w zakresie upowszechniania i ochrony praw konsumentów przez organizacje pozarządowe oraz podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy o pożytku publicznym i o wolontariacie oraz zaprasza do składania ofert. Zlecenie realizacji zadań publicznych nastąpi w formie ich powierzenia.

Opis systemu poradnictwa konsumenckiego finansowanego ze środków UOKiK

Oddziały świadczące porady stacjonarne to część systemu poradnictwa konsumenckiego finansowanego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przed zapoznaniem się z wymaganiami dotyczącymi konkursu na **PROWADZENIE BEZPŁATNEGO PORADNICTWA I POMOCY PRAWNEJ W ZAKRESIE UPRAWNIEŃ KONSUMENTÓW ORAZ DOCHODZENIA ICH ROSZCZEŃ ORAZ SPORZĄDZANIE PISM PROCESOWYCH NA RZECZ KONSUMENTÓW W 2016 ROKU** należy zapoznać się z opisem całego systemu.

System poradnictwa konsumenckiego finansowany przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów składa się z następujących elementów:

1. **Infolinia Konsumentka** — w jej ramach udzielane są odpowiedzi na telefoniczne zapytania konsumentów dotyczące:
 - a. informacji o treści przepisów konsumenckich,
 - b. poradnictwa w prostych sprawach konsumenckich nie wymagających analizy dokumentów,
 - c. przekazania informacji o właściwych instytucjach/organizacjach.

W przypadku pytań wymagających podstawowej analizy dokumentów konsultant Infolinii powinien proponować konsumentowi kontakt e-mailowy z *Konsumentkim Centrum E-porad*.

W przypadku spraw bardziej skomplikowanych oraz gdy przewidywana jest konieczność osobistego kontaktu z doradcą konsultant powinien proponować konsumentowi możliwości kontaktu z oddziałem udzielającym porad stacjonarnych (punkt 3 systemu).

Jeżeli w danej miejscowości nie ma takiego oddziału, konsultant Infolinii powinien poinformować o możliwości zasięgnięcia porady w biurze Miejskiego/Powiatowego Rzecznika

Konsumentów/Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej najbliższego miejsca zamieszkania konsumenta.

W przypadku, gdy konieczne jest udzielenie specjalistycznej porady, konsultant Infolinii może odesłać konsumenta do specjalnie powołanych w tym celu instytucji, np. Centrum Informacji Konsumentckiej przy UKE, Rzecznika Finansowego, Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, Europejskiego Centrum Konsumentckiego.

2. Konsumentckie Centrum E-porad — w jego ramach udzielane są odpowiedzi na pytania konsumentckie przesłane drogą elektroniczną dotyczące:

- a. informacji o treści przepisów konsumentckich,
- b. poradnictwa w prostych sprawach konsumentckich, gdzie nie jest wymagana analiza dokumentów, a wystarczy opis stanu faktycznego podany przez konsumenta,
- c. poradnictwa w prostych sprawach konsumentckich wymagających analizy dokumentów,
- d. przekazania informacji o właściwych instytucjach/organizacjach.

Konsultant poinformuje konsumenta o możliwości skorzystania z porady stacjonarnej w oddziale organizacji realizującej to zadanie ze środków UOKiK (punkt 3 systemu) w przypadku, gdy:

- a. sprawa jest skomplikowana i wymaga analizy dokumentów,
- b. konieczne jest przygotowanie pisemnego wystąpienia do przedsiębiorcy lub pisma procesowego.

Gdy w miejscowości właściwej dla miejsca zamieszkania konsumenta nie ma takiego oddziału, konsultant wskaże dane kontaktowe do Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Konsumentów/Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej najbliższego miejsca zamieszkania konsumenta.

W przypadku, gdy konieczne jest udzielenie specjalistycznej porady, konsultant Konsumentckiego Centrum E-Porad może odesłać konsumenta do specjalnie powołanych w tym celu instytucji, np. Centrum Informacji Konsumentckiej przy UKE, Rzecznika Finansowego, Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, Europejskiego Centrum Konsumentckiego.

Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumenta na Infolinię, której zakres merytoryczny jest węższy.

3. Oddziały świadczące porady stacjonarne – w ich ramach udzielane są porady osobiste, pisemne (w tym e-mailowe) i telefoniczne. Zakres działania oddziału obejmuje:

- a. przekazywanie informacji o treści przepisów konsumentckich,
- b. poradnictwo w prostych sprawach konsumentckich, gdzie nie jest wymagana analiza dokumentów, a wystarczy opis stanu faktycznego podany przez konsumenta,

- c. poradnictwo w prostych sprawach konsumenckich wymagających analizy dokumentów,
- d. poradnictwo w sytuacjach innych niż w lit. „c” powyżej wymagających analizy dokumentów
- e. przygotowanie pisemnego wystąpienia do przedsiębiorcy lub pisma procesowego w sprawach konsumenckich tego wymagających.

Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumenta na Infolinię, do Konsumenckiego Centrum E-porad czy Miejskich/Powiatowych Rzeczników Konsumentów.

W przypadku, gdy konieczne jest udzielenie specjalistycznej porady, pracownik oddziału może odesłać konsumenta do specjalnie powołanych w tym celu instytucji, np. Centrum Informacji Konsumenckiej przy UKE, Rzecznika Finansowego, Punktu Informacyjnego dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych, Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

I. RODZAJ ZADANIA, WARUNKI REALIZACJI I WYSOKOŚĆ ŚRODKÓW PUBLICZNYCH, KTÓRE URZĄD MA ZAMIAR PRZEZNACZYĆ NA REALIZACJĘ TEGO ZADANIA.

	PROWADZENIE BEZPŁATNEGO PORADNICTWA I POMOCY PRAWNEJ W ZAKRESIE UPRAWNIEN KONSUMENTÓW ORAZ DOCHODZENIA ICH ROSZCZEŃ ORAZ SPORZĄDZANIE PISM PROCESOWYCH NA RZECZ KONSUMENTÓW W 2016 R.	WYSOKOŚĆ ŚRODKÓW w 2016 ROKU 1 122 000,00
Lp.	REGION	WYSOKOŚĆ ŚRODKÓW
1	południowo-zachodni obejmujący województwa: dolnośląskie, łódzkie, opolskie, śląskie.	319 000,00 zł
2	północno-zachodni obejmujący województwa: lubuskie, pomorskie, wielkopolskie, zachodniopomorskie.	225 500,00 zł
3	północno-wschodni obejmujący województwa: kujawsko-pomorskie, podlaskie, warmińsko- mazurskie.	140 800,00 zł
4	południowo-wschodni obejmujący województwa: lubelskie, małopolskie, podkarpackie, świętokrzyskie	194 700,00 zł
5	mazowiecki obejmujący województwa: (centralne) mazowieckie	242 000,00 zł

1 REGION: południowo-zachodni, obejmujący województwa: dolnośląskie, łódzkie, opolskie, śląskie.

DOŚWIADCZENIE:

Od organizacji wymaga się rocznego udokumentowanego doświadczenia w zakresie poradnictwa prawnego prowadzonego w ramach projektu finansowanego ze środków publicznych o wartości nie mniejszej niż 50 000,00 zł.

MIEJSCE:

Zasięg terytorialny Organizacji musi obejmować region *południowo-zachodni* poprzez co najmniej **8 jednostek terenowych**, które będą wykonywały zadanie zlecone.

Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego regionu dogodny dostęp do nich. Jedna jednostka musi się znajdować w stolicy województwa, kolejne w miastach liczących co najmniej 45 tys. mieszkańców.

Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenie to ma być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do *Internetu*.

Ponadto wymagane jest posiadanie *strony internetowej*, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od Organizacji.

Każda z jednostek terenowych powinna dysponować *czynną linią telefoniczną* oraz *indywidualnym adresem e-mail*.

KADRA:

Od Organizacji konsumenckiej wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry, ze znajomością zagadnień dotyczących praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów ustaw dotyczących obrotu konsumenckiego m.in.: o prawach

konsumenta, o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o usługach turystycznych, prawo telekomunikacyjne, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, deweloperskiej, o ochronie konkurencji i konsumentów, przepisy Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych).

Wszystkie osoby udzielające porad przez cały okres obowiązywania umowy **w każdej jednostce terenowej winny spełniać łącznie następujące warunki:**

- a. posiadanie wykształcenia wyższego magisterskiego (np. prawnicze, ekonomiczne),
- b. posiadanie minimum rocznego doświadczenia w udzielaniu porad prawnych.

Organizacja udokumentuje wymagane doświadczenie od osób udzielających porad poprzez złożenie CV, wraz z klauzulą wyrażającą zgodę osoby składającej CV na przetwarzanie jej danych osobowych przez UOKiK dla celów realizacji zadania.

UOKiK zastrzega sobie możliwość zweryfikowania danych zawartych w CV.

OFEROWANE USŁUGI:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

1. być dostępna w jednostkach terenowych dla kontaktu osobistego oraz telefonicznego z konsumentami zgodnie z następującą zasadą:
 - a. **w stolicy województwa** - co najmniej 30 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18:00,
 - b. **w pozostałych miastach** – co najmniej 20 godzin tygodniowo, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18.00.

Do oferty należy załączyć wykaz godzin w jakich poszczególne jednostki będą dostępne.

Organizacja musi realizować następujące rodzaje działalności:

1. udzielać konsumentom pomocy w pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu),
2. udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych odpowiedzi na problemy, z jakimi zgłosili się pisemnie do tej Organizacji,
3. dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej,
4. jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony Organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tę Organizację w imieniu i na rzecz konsumenta,
5. występować pisemnie do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą,
6. występować pisemnie do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań,
7. udzielać konsumentom zgłaszającym się do Organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonu, porad stacjonarnych, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców,
8. zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby była ona gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Powyższe działania muszą zostać udokumentowane (np. w postaci e-maili, szkoleń, protokołów ze spotkań).

W ramach zadania Organizacja musi zrealizować łącznie we wszystkich jednostkach co najmniej 13 890 porad w następującym zakresie:

1. wystąpienia pisemne i telefoniczne w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców,
2. pisemne i telefoniczne wystąpienia do organów administracji,
3. porady pisemne (w tym e-mail) udzielane konsumentom,
4. porady osobiste i telefoniczne udzielane konsumentom,
5. pisma procesowe na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów.

SPRAWOZDAWCZOŚĆ:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

1. odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do Organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej i e-mailowej) według wzoru ewidencji znajdującego się w **Załączniku nr 2**,
2. prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych porad pisemnych (w tym e-mailowych) oraz osobistych i telefonicznych udzielanych konsumentom, wystąpień do przedsiębiorców i organów administracji oraz pism procesowych według wzoru ewidencji stanowiącego **Załącznik nr 2** do niniejszego ogłoszenia.

Ewidencja będzie prowadzona elektronicznie w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office.

Porady będą klasyfikowane zgodnie z systematyką przekazaną przez UOKiK stanowiącą **Załącznik nr 3** do niniejszego ogłoszenia,

3. przekazać zbiorcze statystyki na temat ilości udzielonych porad pisemnych (w tym e-mailowych) oraz osobistych i telefonicznych udzielanych konsumentom, wystąpień pisemnych do przedsiębiorców i organów administracji oraz pism procesowych.

Statystyki będą przekazane w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office stanowiącym **Załącznik nr 3** do niniejszego ogłoszenia **raz na 2 miesiące**.

UOKiK zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia co najmniej dwóch niezapowiedzianych kontroli w jednostkach terenowych realizujących zadanie w celu weryfikacji poziomu merytorycznego udzielanych porad.

2 REGION: północno-zachodni, obejmujący województwa:
lubuskie, pomorskie, wielkopolskie, zachodniopomorskie.

DOŚWIADCZENIE:

Od Organizacji wymaga się rocznego udokumentowanego doświadczenia w zakresie poradnictwa prawnego prowadzonego w ramach projektu finansowanego ze środków publicznych o wartości nie mniejszej niż 50 000,00 zł.

MIEJSCE:

Zasięg terytorialny Organizacji musi obejmować region *północno-zachodni* poprzez co najmniej **8 jednostek terenowych**, które będą wykonywały zadanie zlecone.

Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego regionu dogodny dostęp do nich. Jedna jednostka musi się znajdować w stolicy województwa, kolejne w miastach liczących co najmniej 45 tys. mieszkańców).

Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenie to ma być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do *Internetu*.

Ponadto wymagane jest posiadanie *strony internetowej*, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od Organizacji.

Każda z jednostek terenowych powinna dysponować *czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail*.

KADRA:

Od Organizacji konsumenckiej wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry, ze znajomością zagadnień dotyczących praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów ustaw dotyczących obrotu konsumenckiego m.in.: o prawach konsumenta, o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o usługach turystycznych, prawo telekomunikacyjne, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, deweloperskiej, o ochronie konkurencji i konsumentów, przepisy Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych).

Wszystkie osoby udzielające porad przez cały okres obowiązywania umowy **w każdej jednostce terenowej winny spełniać łącznie następujące warunki:**

- a. posiadanie wykształcenia wyższego magisterskiego (np. prawnicze, ekonomiczne),
- b. posiadanie minimum rocznego doświadczenia w udzielaniu porad prawnych.

Organizacja udokumentuje wymagane doświadczenie od osób udzielających porad poprzez złożenie CV, wraz z klauzulą wyrażającą zgodę osoby składającej CV na przetwarzanie jej danych osobowych przez UOKiK dla celów realizacji zadania.

UOKiK zastrzega sobie możliwość zweryfikowania danych zawartych w CV.

OFEROWANE USŁUGI:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

1. być dostępna w jednostkach terenowych dla kontaktu osobistego oraz telefonicznego z konsumentami zgodnie z następującą zasadą:

- a. **w stolicy województwa** - co najmniej 30 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18:00,
- b. **w pozostałych miastach** – co najmniej 20 godzin tygodniowo, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18.00.

Do oferty należy załączyć wykaz godzin w jakich poszczególne jednostki będą dostępne.

Organizacja musi realizować następujące rodzaje działalności:

1. udzielać konsumentom pomocy w pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu),
2. udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych odpowiedzi na problemy, z jakimi zgłosili się pisemnie do tej Organizacji,
3. dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej,
4. jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony Organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tę Organizację w imieniu i na rzecz konsumenta,
5. występować pisemnie do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą,
6. występować pisemnie do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań,
7. udzielać konsumentom zgłaszającym się do Organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonu, porad stacjonarnych, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców,

8. zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby była ona gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Powyższe działania muszą zostać udokumentowane (np. w postaci maili, szkoleń, protokołów ze spotkań).

W ramach zadania Organizacja musi zrealizować **łącznie** we wszystkich jednostkach co najmniej **12 820** porad w następującym zakresie:

1. wystąpienia pisemne i telefoniczne w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców,
2. pisemne i telefoniczne wystąpienia do organów administracji,
3. porady pisemne (w tym e-mail) udzielane konsumentom,
4. porady osobiste i telefoniczne udzielane konsumentom,
5. pisma procesowe na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów.

SPRAWOZDAWCZOŚĆ:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

1. odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do Organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej i e-mailowej) według wzoru ewidencji znajdującego się w **Załączniku nr 2**,
2. prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych porad pisemnych (w tym e-mailowych) oraz osobistych i telefonicznych udzielanych konsumentom, wystąpień do przedsiębiorców i organów administracji oraz pism procesowych według wzoru ewidencji stanowiącego **Załącznik nr 2** do niniejszego ogłoszenia.

Ewidencja będzie prowadzona elektronicznie w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office.

Porady będą klasyfikowane zgodnie z systematyką przekazaną przez UOKiK stanowiącą **Załącznik nr 3** do niniejszego ogłoszenia,

3. przekazać zbiorcze statystyki na temat ilości udzielonych porad pisemnych (w tym e-mailowych) oraz osobistych i telefonicznych udzielanych konsumentom, wystąpień pisemnych do przedsiębiorców i organów administracji oraz pism procesowych.

Statystyki będą przekazane w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office stanowiącym **Załącznik nr 3** do niniejszego ogłoszenia **raz na 2 miesiące**.

UOKiK zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia co najmniej dwóch niezapowiedzianych kontroli w jednostkach terenowych realizujących zadanie w celu weryfikacji poziomu merytorycznego udzielanych porad.

3 REGION: północno-wschodni, obejmujący województwa: kujawsko-pomorskie, podlaskie, warmińsko-mazurskie.

DOŚWIADCZENIE:

Od Organizacji wymaga się rocznego udokumentowanego doświadczenia w zakresie poradnictwa prawnego prowadzonego w ramach projektu finansowanego ze środków publicznych o wartości nie mniejszej niż 50 000,00 zł.

MIEJSCE:

Zasięg terytorialny Organizacji musi obejmować region *północno-wschodni* poprzez co najmniej **6 jednostek terenowych**, które będą wykonywały zadanie zlecone.

Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego regionu dogodny dostęp do nich. Jedna jednostka musi się znajdować w stolicy województwa, kolejne w miastach liczących co najmniej 45 tys. mieszkańców.

Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenie to ma być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do *Internetu*.

Ponadto wymagane jest posiadanie *strony internetowej*, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od Organizacji.

Każda z jednostek terenowych powinna dysponować *czynną linią telefoniczną* oraz *indywidualnym adresem e-mail*.

KADRA:

Od Organizacji konsumenckiej wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry, ze znajomością zagadnień dotyczących praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów ustaw dotyczących obrotu konsumenckiego m.in.: o prawach konsumenta, o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o usługach turystycznych, prawo telekomunikacyjne, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, deweloperskiej, o ochronie konkurencji i konsumentów, przepisy Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych).

Wszystkie osoby udzielające porad przez cały okres obowiązywania umowy **w każdej jednostce terenowej winny spełniać łącznie następujące warunki:**

- a. posiadanie wykształcenia wyższego magisterskiego (np. prawnicze, ekonomiczne),
- b. posiadanie minimum rocznego doświadczenia w udzielaniu porad prawnych.

Organizacja udokumentuje wymagane doświadczenie od osób udzielających porad poprzez złożenie CV, wraz z klauzulą wyrażającą zgodę osoby składającej CV na przetwarzanie jej danych osobowych przez UOKIK dla celów realizacji zadania.

UOKIK zastrzega sobie możliwość zweryfikowania danych zawartych w CV.

OFEROWANE USŁUGI:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

1. być dostępna w jednostkach terenowych dla kontaktu osobistego oraz telefonicznego z konsumentami zgodnie z następującą zasadą:
 - a. **w stolicy województwa** - co najmniej 30 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18:00,
 - b. **w pozostałych miastach** – co najmniej 20 godzin tygodniowo, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18.00.

Do oferty należy załączyć wykaz godzin w jakich poszczególne jednostki będą dostępne.

Organizacja musi realizować następujące rodzaje działalności:

1. udzielać konsumentom pomocy w pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu),
2. udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych odpowiedzi na problemy, z jakimi zgłosili się pisemnie do tej Organizacji,
3. dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej,

4. jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony Organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tę Organizację w imieniu i na rzecz konsumenta,
5. występować pisemnie do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą,
6. występować pisemnie do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań,
7. udzielać konsumentom zgłaszającym się do Organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonu, porad stacjonarnych, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców,
8. zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby była ona gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Powyższe działania muszą zostać udokumentowane (np. w postaci maili, szkoleń, protokołów ze spotkań).

W ramach zadania Organizacja musi zrealizować **łącznie** we wszystkich jednostkach co najmniej **6 750** porad w następującym zakresie:

1. wystąpienia pisemne i telefoniczne w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców,
2. pisemne i telefoniczne wystąpienia do organów administracji,
3. porady pisemne (w tym e-mail) udzielane konsumentom,
4. porady osobiste i telefoniczne udzielane konsumentom,
5. pisma procesowe na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów.

SPRAWOZDAWCZOŚĆ:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

1. odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do Organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej i e-mailowej) według wzoru ewidencji znajdującego się w **Załączniku nr 2**,
2. prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych porad pisemnych (w tym e-mailowych) oraz osobistych i telefonicznych udzielanych konsumentom, wystąpień do przedsiębiorców i organów administracji oraz pism procesowych według wzoru ewidencji stanowiącego **Załącznik nr 2** do niniejszego ogłoszenia.

Ewidencja będzie prowadzona elektronicznie w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office.

Porady będą klasyfikowane zgodnie z systematyką przekazaną przez UOKiK stanowiącą **Załącznik nr 3** do niniejszego ogłoszenia,

3. przekazać zbiorcze statystyki na temat ilości udzielonych porad pisemnych (w tym e-mailowych) oraz osobistych i telefonicznych udzielanych konsumentom, wystąpień pisemnych do przedsiębiorców i organów administracji oraz pism procesowych.

Statystyki będą przekazane w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office stanowiącym **Załącznik nr 3** do niniejszego ogłoszenia **raz na 2 miesiące**.

UOKiK zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia co najmniej dwóch niezapowiedzianych kontroli w jednostkach terenowych realizujących zadanie w celu weryfikacji poziomu merytorycznego udzielanych porad.

4 REGION: południowo-wschodni, obejmujący województwa: lubelskie, małopolskie, podkarpackie, świętokrzyskie

DOŚWIADCZENIE:

Od Organizacji wymaga się rocznego udokumentowanego doświadczenia w zakresie poradnictwa prawnego prowadzonego w ramach projektu finansowanego ze środków publicznych o wartości nie mniejszej niż 50 000,00 zł.

MIEJSCE:

Zasięg terytorialny Organizacji musi obejmować region *południowo-wschodni* poprzez co najmniej **8 jednostek terenowych**, które będą wykonywały zadanie zlecone.

Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego regionu dogodny dostęp do nich. Jedna jednostka musi się znajdować w stolicy województwa, kolejne w miastach liczących co najmniej 45 tys. mieszkańców.

Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenie to ma być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu.

Ponadto wymagane jest posiadanie *strony internetowej*, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od Organizacji.

Każda z jednostek terenowych powinna dysponować *czynną linią telefoniczną oraz indywidualnym adresem e-mail*.

KADRA:

Od Organizacji konsumenckiej wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry, ze znajomością zagadnień dotyczących praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów ustaw dotyczących obrotu konsumenckiego m.in.: o prawach

konsumenta, o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o usługach turystycznych, prawo telekomunikacyjne, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, deweloperskiej, o ochronie konkurencji i konsumentów, przepisy Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych).

Wszystkie osoby udzielające porad przez cały okres obowiązywania umowy **w każdej jednostce terenowej winny spełniać łącznie następujące warunki:**

- a. posiadanie wykształcenia wyższego magisterskiego (np. prawnicze, ekonomiczne),
- b. posiadanie minimum rocznego doświadczenia w udzielaniu porad prawnych.

Organizacja udokumentuje wymagane doświadczenie od osób udzielających porad poprzez złożenie CV, wraz z klauzulą wyrażającą zgodę osoby składającej CV na przetwarzanie jej danych osobowych przez UOKiK dla celów realizacji zadania.

UOKiK zastrzega sobie możliwość zweryfikowania danych zawartych w CV.

OFEROWANE USŁUGI:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

1. być dostępna w jednostkach terenowych dla kontaktu osobistego oraz telefonicznego z konsumentami zgodnie z następującą zasadą:
 - a. **w stolicy województwa** - co najmniej 30 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18:00,
 - b. **w pozostałych miastach** – co najmniej 20 godzin tygodniowo, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18.00.

Do oferty należy załączyć wykaz godzin w jakich poszczególne jednostki będą dostępne.

Organizacja musi realizować następujące rodzaje działalności:

1. udzielać konsumentom pomocy w pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu),
2. udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych odpowiedzi na problemy, z jakimi zgłosili się pisemnie do tej Organizacji,
3. dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej,
4. jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony Organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tę Organizację w imieniu i na rzecz konsumenta,
5. występować pisemnie do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą,
6. występować pisemnie do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań,
7. udzielać konsumentom zgłaszającym się do Organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonu, porad stacjonarnych, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców,
8. zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby była ona gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Powyższe działania muszą zostać udokumentowane (np. w postaci maili, szkoleń, protokołów ze spotkań).

W ramach zadania Organizacja musi zrealizować **łącznie** we wszystkich jednostkach co najmniej **6 560** porad w następującym zakresie:

1. wystąpienia pisemne i telefoniczne w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców,
2. pisemne i telefoniczne wystąpienia do organów administracji,
3. porady pisemne (w tym e-mail) udzielane konsumentom,
4. porady osobiste i telefoniczne udzielane konsumentom,
5. pisma procesowe na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów.

SPRAWOZDAWCZOŚĆ:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

1. odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do Organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej i e-mailowej) według wzoru ewidencji znajdującego się w **Załączniku nr 2**,
2. prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych porad pisemnych (w tym e-mailowych) oraz osobistych i telefonicznych udzielanych konsumentom, wystąpień do przedsiębiorców i organów administracji oraz pism procesowych według wzoru ewidencji stanowiącego **Załącznik nr 2** do niniejszego ogłoszenia.
Ewidencja będzie prowadzona elektronicznie w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office.
Porady będą klasyfikowane zgodnie z systematyką przekazaną przez UOKiK stanowiącą **Załącznik nr 3** do niniejszego ogłoszenia,
3. przekazać zbiorcze statystyki na temat ilości udzielonych porad pisemnych (w tym e-mailowych) oraz osobistych i telefonicznych udzielanych konsumentom, wystąpień pisemnych do przedsiębiorców i organów administracji oraz pism procesowych.

Statystyki będą przekazane w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office stanowiącym **Załącznik nr 3** do niniejszego ogłoszenia **raz na 2 miesiące**.

UOKiK zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia co najmniej dwóch niezapowiedzianych kontroli w jednostkach terenowych realizujących zadanie w celu weryfikacji poziomu merytorycznego udzielanych porad.

5 REGION: mazowiecki, obejmujący województwo: (centralne) mazowieckie

DOŚWIADCZENIE:

Od Organizacji wymaga się rocznego udokumentowanego doświadczenia w zakresie poradnictwa prawnego prowadzonego w ramach projektu finansowanego ze środków publicznych o wartości nie mniejszej niż 50 000,00 zł.

MIEJSCE:

Zasięg terytorialny Organizacji musi obejmować region *mazowiecki* poprzez co najmniej **2 jednostki terenowe**, które będą wykonywały zadanie zlecone.

Jednostki powinny być zlokalizowane w taki sposób, by zapewnić jak największej liczbie konsumentów z danego regionu dogodny dostęp do nich. Jedna jednostka musi się znajdować w stolicy województwa, kolejne w miastach liczących co najmniej 45 tys. mieszkańców.

Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenie to ma być wyposażone w sprawny sprzęt komputerowy z dostępem do *Internetu*.

Ponadto wymagane jest posiadanie *strony internetowej*, na której konsumenci będą mogli zapoznać się z przepisami prawa z zakresu ochrony konsumentów i będą mogli uzyskać informacje o możliwości skontaktowania się w celu otrzymania pomocy prawnej od Organizacji.

Każda z jednostek terenowych powinna dysponować *czynną linią telefoniczną* oraz *indywidualnym adresem e-mail*.

KADRA:

Od Organizacji konsumenckiej wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry, ze znajomością zagadnień dotyczących praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów ustaw dotyczących obrotu konsumenckiego m.in.: o prawach konsumenta, o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o usługach turystycznych, prawo telekomunikacyjne, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, deweloperskiej, o ochronie konkurencji i konsumentów, przepisy Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych).

Wszystkie osoby udzielające porad przez cały okres obowiązywania umowy **w każdej jednostce terenowej winny spełniać łącznie następujące warunki:**

- a. posiadanie wykształcenia wyższego magisterskiego (np. prawnicze, ekonomiczne),
- b. posiadanie minimum rocznego doświadczenia w udzielaniu porad prawnych.

Organizacja udokumentuje wymagane doświadczenie od osób udzielających porad poprzez złożenie CV, wraz z klauzulą wyrażającą zgodę osoby składającej CV na przetwarzanie jej danych osobowych przez UOKiK dla celów realizacji zadania.

UOKiK zastrzega sobie możliwość zweryfikowania danych zawartych w CV.

OFEROWANE USŁUGI:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

1. być dostępna w jednostkach terenowych dla kontaktu osobistego oraz telefonicznego z konsumentami zgodnie z następującą zasadą:
 - a. **w stolicy województwa** - co najmniej 30 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18:00,
 - b. **w pozostałych miastach** – co najmniej 20 godzin tygodniowo, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18.00.

Do oferty należy załączyć wykaz godzin w jakich poszczególne jednostki będą dostępne.

Organizacja musi realizować następujące rodzaje działalności:

1. udzielać konsumentom pomocy w pisemnych wystąpieniach do przedsiębiorców w zakresie uprawnień przysługujących konsumentom na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa (przygotowywanie wystąpień na rzecz konsumentów lub pomoc konsumentom w ich przygotowywaniu),
2. udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych odpowiedzi na problemy, z jakimi zgłosili się pisemnie do tej Organizacji,
3. dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej,
4. jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony Organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tę Organizację w imieniu i na rzecz konsumenta,
5. występować pisemnie do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą,
6. występować pisemnie do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów,

jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań,

7. udzielać konsumentom zgłaszającym się do Organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonu, porad stacjonarnych, tj. wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców,
8. zadbać o to aby kadra realizująca zadanie śledziła bieżące wydarzenia z zakresu ochrony konsumentów, tak aby była ona gotowa udzielać porad także w sprawach nietypowych, w których zostały naruszone interesy znacznej liczby konsumentów. Powyższe działania muszą zostać udokumentowane (np. w postaci e-maili, szkoleń, protokołów ze spotkań).

W ramach zadania Organizacja musi zrealizować **łącznie** we wszystkich jednostkach co najmniej **6 500** porad w następującym zakresie:

1. wystąpienia pisemne i telefoniczne w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców,
2. pisemne i telefoniczne wystąpienia do organów administracji,
3. porady pisemne (w tym e-mail) udzielane konsumentom,
4. porady osobiste i telefoniczne udzielane konsumentom,
5. pisma procesowe na rzecz konsumentów w sprawach z zakresu ochrony konsumentów.

SPRAWOZDAWCZOŚĆ:

Organizacja konsumencka w ramach zadania musi:

1. odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do Organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej i e-mailowej) według wzoru ewidencji znajdującego się w **Załączniku nr 2**,
2. prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych porad pisemnych (w tym e-mailowych) oraz osobistych i telefonicznych udzielanych konsumentom, wystąpień do przedsiębiorców i

organów administracji oraz pism procesowych według wzoru ewidencji stanowiącego **Załącznik nr 2** do niniejszego ogłoszenia.

Ewidencja będzie prowadzona elektronicznie w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office.

Porady będą klasyfikowane zgodnie z systematyką przekazaną przez UOKiK stanowiącą **Załącznik nr 3** do niniejszego ogłoszenia,

3. przekazać zbiorcze statystyki na temat ilości udzielonych porad pisemnych (w tym e-mailowych) oraz osobistych i telefonicznych udzielanych konsumentom, wystąpień pisemnych do przedsiębiorców i organów administracji oraz pism procesowych.

Statystyki będą przekazane w pliku zgodnym z formatem stosowanym w arkuszu kalkulacyjnym MS Office stanowiącym **Załącznik nr 3** do niniejszego ogłoszenia **raz na 2 miesiące**.

UOKiK zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia co najmniej dwóch niezapowiedzianych kontroli w jednostkach terenowych realizujących zadanie w celu weryfikacji poziomu merytorycznego udzielanych porad.

II. ZASADY PRZYZNAWANIA DOTACJI:

1. Postępowanie konkursowe odbywać się będzie zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 1118 ze zm.).
2. Środki pochodzące z dotacji nie mogą być wykorzystane na działania niezwiązane w całości z realizacją zadania zleconego.
3. Środki pochodzące z dotacji nie mogą być wykorzystane na: wydatki inwestycyjne (w tym zakup sprzętu powyżej kwoty 3,5 tys. zł), zakup gruntów, działalność gospodarczą oraz działalność polityczną i religijną.
4. Udział pozostałych kosztów niezwiązanych bezpośrednio z realizacją zadania (cz. II kosztorysu – „koszty obsługi zadania publicznego, w tym koszty administracyjne”) nie może przekraczać 20 %

ogółu zaplanowanych kosztów przewidzianych do sfinansowania ze środków pochodzących z dotacji.

III. TERMIN REALIZACJI ZADANIA:

- 1. Zadanie musi być realizowane od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 31 grudnia 2016 r. lub od dnia podpisania umowy w przypadku jej zawarcia po 1 stycznia 2016 r.**
2. Nie jest dopuszczalne wcześniejsze zakończenie realizacji zadania, w szczególności nieudzielenie porad po zrealizowaniu planu minimalnego określonego w poszczególnych regionach.
3. Sprawy, które wpłynęły do 31 grudnia 2016 r., a nie zostały zakończone w tym terminie, muszą zostać sfinalizowane wraz z przekazaniem sprawozdania z wykonania całego zadania.

IV. WARUNKI REALIZACJI ZADANIA:

1. Organizacja, której zostanie przyznana dotacja, jest zobowiązana do prowadzenia dokumentacji z realizacji zadania.
2. Oferta będzie stanowić załącznik do umowy, UOKiK zastrzega sobie prawo do weryfikacji realizacji przez Organizację działań, zgodnie ze złożoną ofertą.
3. UOKiK zastrzega sobie możliwość kontroli treści udzielanych porad, Organizacja zobowiązana jest do udostępnienia niezbędnej dokumentacji.
4. Zadanie zawarte w ofercie może być realizowane wspólnie przez więcej niż jeden podmiot, jeżeli oferta została złożona wspólnie. W takim przypadku wszystkie podmioty odpowiadają w równym stopniu za realizację zadania.
5. Podmioty, które otrzymają dotację na realizację zadania, są zobowiązane zamieścić w sposób czytelny informację w wydawanych przez siebie w ramach zadania publikacjach, materiałach informacyjnych, promocyjnych i reklamowych, poprzez media, w tym na swojej stronie internetowej, jak również stosownie do charakteru zadania, poprzez widoczną w miejscu jego realizacji tablicę lub przez ustną informację kierowaną do odbiorców, o fakcie finansowania realizacji zadania przez UOKiK w następującym brzmieniu:

„Zadanie/nazwa zadania zostało/jest zrealizowane/jest realizowane dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”.

6. Informacja powyższa powinna zawierać również logo Urzędu w formacie przekazanym Organizacji przez UOKiK.
7. UOKiK zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia kontroli przez upoważnionych pracowników centrali lub delegatur UOKiK.
8. Podmiot, realizując zadanie, zobowiązany jest do stosowania przepisów prawa, w szczególności ustawy o finansach publicznych oraz ustawy o ochronie danych osobowych.
9. Dopuszcza się dokonanie przeniesienia wydatków (do 10 %) poszczególnych pozycji kosztorysu po uprzednim poinformowaniu i uzyskaniu zgody UOKiK.

V. TERMIN I WARUNKI SKŁADANIA OFERT

1. Oferta powinna być sporządzona według wzoru określonego w załączniku nr 1 do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania (Dz. U. z 2011 r. Nr 6, poz. 25) i wraz z załącznikami podpisana przez osobę (osoby) uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Organizacji.
2. Ofertę składa się w 1 egzemplarzu.
3. **Oferty należy składać w nieprzekraczalnym terminie do dnia 22 grudnia 2015 roku do godz. 10:00 w Kancelarii Ogólnej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przy Placu Powstańców Warszawy 1**
(liczy się data wpływu do Kancelarii)

lub przesłać pocztą na adres:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Pl. Powstańców Warszawy 1;

00-950 Warszawa

(Kancelaria Ogólna)

(liczy się data wpływu do Kancelarii)

4. Ofertę oraz wszystkie załączniki należy sporządzić w języku polskim, pismem maszynowym (komputerowym).

5. Poszczególne strony oferty winny być ze sobą połączone, ponumerowane i parafowane przez osobę (osoby) podpisującą ofertę.
6. Poszczególne załączniki do oferty muszą być ze sobą połączone i ponumerowane.
7. Oferta powinna zawierać spis załączników.
8. Wszystkie dokumenty tworzące ofertę należy przedstawić w formie oryginałów albo kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez osoby upoważnione przez Organizację do składania w jej imieniu oświadczeń woli.
9. Wszelkie poprawki lub zmiany w tekście oferty muszą być datowane i parafowane przez osobę (osoby) podpisującą ofertę. Organizacji nie wolno dokonywać żadnych zmian w układzie wyznaczonym wzorem oferty.
10. Ofertę wraz z załącznikami należy umieścić w zamkniętej kopercie lub paczce opatrzonej danymi:

DOTACJE - Konkurs ofert 2016 dla konsumenckich organizacji pozarządowych

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW,

Pl. Powstańców Warszawy 1,

00-950 Warszawa

nie otwierać przed 22 grudnia 2015 godz.10.00

Nazwa i adres Organizacji:

Identyfikacja poszczególnych konkursów: (określić tytuł zgodnie z tytułem zadania wskazanym w ogłoszeniu).

11. Jawne otwarcie ofert odbędzie się w dniu 22 grudnia 2015 r. o godz. 10.30 w Centrum Konferencyjnym UOKiK.

12. Organizacja ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
13. Oferty nieczytelne, niekompletne (zawierające braki formalne), niespełniające wymagań wymienionych w punktach 1-10, lub wskazujące, iż Organizacja nie spełnia wymagań formalnych określonych w kolejnej części niniejszego ogłoszenia jak również złożone po terminie wskazanym w ogłoszeniu, zostaną odrzucone.
14. Organizacja może złożyć tylko 1 ofertę na jedno zadanie.

15. Przed złożeniem oferty UOKiK udzieli wyjaśnienia na złożone pytania Organizacji, dotyczące wskazanego zadania oraz wymogów formalnych. Kontakt: Biuro Dyrektora Generalnego, e-mail: bdg@uokik.gov.pl.

VI. KRYTERIA WYBORU OFERTY:

Kryteria formalne

1. Ocena, czy złożona oferta jest kompletna.
2. Ocena, czy złożona oferta wraz z załącznikami jest zgodna z rozporządzeniem oraz wzorami, które stanowią załączniki do niniejszego Ogłoszenia.
3. Ocena, czy oferta jest podpisana przez osoby uprawnione do reprezentowania Organizacji zgodnie z KRS.
4. Ocena, czy Organizacja posiada status organizacji pozarządowej lub innego podmiotu prowadzącego działalność pożytku publicznego, zgodnie z art.3 ust.3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 1118 ze zm.).
5. Ocena, czy Oferent jest Organizacją, do której statutowych zadań należy ochrona interesów konsumentów (zgodnie z ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.).
6. Ocena, czy Organizacja:
 - jest niezależna od przedsiębiorstw oraz ich związków,
 - nie prowadzi działalności gospodarczej,
 - prowadzi działalność gospodarczą na zasadach ogólnych i przeznacza dochód z tej działalności wyłącznie na realizację celów statutowych Organizacji, zgodnie z art. 4 ust.13 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.
7. Ocena, czy Organizacja jest wiarygodna pod względem finansowym.

Do udziału w konkursie ofert (oceny merytorycznej) dopuszczona zostanie każda z Organizacji, która spełnia łącznie wyżej wymienione wymagania formalne.

Kryteria merytoryczne:

1. Cena – waga kryterium 95 %
2. Godziny dostępności jednostek terenowych dla konsumentów – waga kryterium 5%

Do obliczenia wartości punktów za oferowaną cenę – użyty zostanie wzór:

Koszt realizacji najniżej wycenionego zadania w zakresie finansowanym z dotacji

----- x 95 %

Koszt realizacji zadania w zakresie finansowanym z dotacji

Przyjmuje się w zakresie każdego kryterium, że 1% wagi kryterium=1 pkt

Godziny dostępności tygodniowo jednostek terenowych dla konsumentów * :

1. 30 godzin w stolicy województwa, 20 godzin w pozostałych jednostkach terenowych - 1 pkt.
2. Dodatkowe 5 godzin w jednej jednostce terenowej - 2 pkt.
3. Dla Regionu Mazowieckiego: dodatkowe 5 godzin w każdej z jednostek terenowych (łącznie 10 godzin) lub 10 godzin dodatkowo w jednej jednostce terenowej – 3 pkt.
4. Dla Regionu Północno-Wschodniego: dodatkowe 5 godzin w każdej z jednostek terenowych (łącznie 30 godzin) lub dodatkowe 30 godzin w innym podziale między jednostki terenowe – 3 pkt.
5. Dla pozostałych regionów: dodatkowe 5 godzin w każdej z jednostek terenowych (łącznie 40 godzin) lub dodatkowe 40 godzin w innym podziale między jednostki terenowe - 3 pkt.
6. Dla Regionu Mazowieckiego: dodatkowe 10 godzin w każdej z jednostek terenowych (łącznie 20 godzin) lub 20 godzin dodatkowo w jednej jednostce terenowej – 4 pkt.
7. Dla Regionu Północno-Wschodniego: dodatkowe 10 godzin w każdej z jednostek terenowych (łącznie 60 godzin) lub dodatkowe 60 godzin w innym podziale między jednostki terenowe – 4 pkt.

8. Dla pozostałych regionów: dodatkowe 10 godzin w każdej z jednostek terenowych (łącznie 80 godzin) lub dodatkowe 80 godzin w innym podziale między jednostki terenowe - 4 pkt.
9. Dla Regionu Mazowieckiego: Więcej niż 20 godzin dodatkowo łącznie w obu jednostkach terenowych, z tym, że minimalna liczba dodatkowych godzin w każdej jednostce wyniesie 5 – 5 pkt.
10. Dla Regionu Północno-Wschodniego: Więcej niż 60 godzin dodatkowo łącznie w podziale między jednostki terenowe, z tym, że minimalna liczba dodatkowych godzin w każdej jednostce wyniesie 5 – 5 pkt.
11. Dla pozostałych regionów: Więcej niż 80 godzin dodatkowo łącznie w podziale między jednostki terenowe, z tym, że minimalna liczba dodatkowych godzin w każdej jednostce wyniesie 5 – 5 pkt.

Punkty przyznawane za dodatkowe godziny nie podlegają sumowaniu.

Maksymalnie można uzyskać 5 punktów, które będą przeliczane wg wagi.

***Organizacja nie ma prawa deklarować dłuższych godzin otwarcia, a następnie na tą działalność pozyskiwać inne środki, nie wykazane w kosztorysie stanowiącym część oferty.**

VII. WYMAGANA DOKUMENTACJA:

Dokumenty służące potwierdzeniu spełnienia wymagań określonych w pkt. VI. 1-7 przedkładane przez Organizację:

1. kserokopia aktualnego wypisu/odpisu z właściwego rejestru albo zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, potwierdzającego dopuszczenie do obrotu prawnego w zakresie objętym przedmiotem zadania oraz zawierającego nazwisko osoby (osób) uprawnionych do reprezentowania Organizacji, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składnia ofert, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Organizację,
2. kserokopia zaświadczenia REGON, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Organizację,

3. kserokopia zaświadczenia NIP, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Organizację,
4. kserokopia statutu działania podmiotu, poświadczona za zgodność z oryginałem przez Organizację,
5. kserokopia sprawozdania finansowego z ostatniego roku – bilans oraz rachunek zysków i strat, a w przypadku Organizacji niezobowiązanych do sporządzania bilansu, informacji określających obroty, zysk oraz zobowiązania i należności – za okres 1 roku poświadczona za zgodność z oryginałem przez Organizację, dopuszcza się możliwość przedłożenia sprawozdania złożonego do właściwego organu, ale jeszcze nie zatwierdzonego przez organ zatwierdzający, o którym mowa w art. 53 ust. 1 w związku z art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy z 29 września 1994 r. (t.j. Dz. U. z 2013, poz.330 ze zm.) o rachunkowości,
6. informacja pisemna o stanie zadłużenia (zobowiązania wymagalne) na koniec miesiąca poprzedzającego złożenie oferty podpisana przez Organizację,
7. oświadczenie Organizacji o niezaleganiu z płatnościami w ZUS i US,
8. oświadczenie Organizacji o niezależności zgodnie z art. 4 ust.13 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.) wg wzoru określonego w **Załączniku nr 1** do ogłoszenia,
9. Umowa konsorcjum - w przypadku gdy zadanie zawarte w ofercie będzie realizowane wspólnie przez więcej niż jeden podmiot, jeżeli oferta została złożona wspólnie.

Dokumenty składane w przypadku otrzymania dotacji:

Organizacja zobowiązana jest niezwłocznie od daty otrzymania, od UOKiK, informacji o przyznaniu dotacji, dostarczyć niezbędne dokumenty potrzebne do podpisania umowy, w tym:

1. oświadczenie o przyjęciu bądź nieprzyjęciu dotacji,
2. zaktualizowany harmonogram i kosztorys realizacji zadania stanowiące załączniki do umowy,
3. potwierdzenie aktualności danych Organizacji, zawartych w ofercie, niezbędnych do przygotowania umowy,
4. numer rachunku bankowego wyodrębniony dla zadania.

VIII. TERMIN I TRYB WYBORU OFERTY:

1. W celu przeprowadzenia konkursu ofert Dyrektor Generalny UOKiK powołuje Komisję Konkursową.
2. Komisja Konkursowa działa na zasadach określonych w Regulaminie Komisji Konkursowej.
3. Po analizie złożonych ofert Komisja Konkursowa przedłoży rekomendacje co do wyboru ofert Dyrektorowi Generalnemu UOKiK.
4. Prezes UOKiK odrzuca ofertę:
 - a. złożoną przez Organizację po terminie,
 - b. zawierającą nieprawdziwe informacje,
 - c. jeżeli jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów,
 - d. jeżeli Organizacja złożyła ofertę alternatywną,
 - e. jeżeli Organizacja lub oferta nie spełniają warunków określonych w przepisach prawa oraz warunków określonych w Szczegółowych warunkach konkursu ofert;
- 4.1. W przypadku zaistniałych wątpliwości lub oczywistych pomyłek w dokumentach Komisja wzywa Organizację do wyjaśnienia lub usunięcia pomyłek w wyznaczonym terminie pod rygorem odrzucenia oferty.
5. Prezes UOKiK unieważnia konkurs, gdy:
 - a. nie wpłynęła żadna oferta,
 - b. odrzucono wszystkie oferty;
 - c. nastąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że realizacja zadań określonych w ogłoszeniu lub zawarcie umowy nie leży w interesie UOKiK, czego nie można było przewidzieć.

IX. ROZSTRZYGNIĘCIE KONKURSU OFERT

1. Ogłoszenie zawierające rozstrzygnięcie konkursu ofert zostanie zamieszczone na tablicy ogłoszeń w terminie do 14 dni roboczych od otwarcia ofert, w siedzibie UOKiK oraz na stronie internetowej www.uokik.gov.pl
2. Każdy może pisemnie żądać uzasadnienia wyboru lub odrzucenia oferty.

3. W razie odrzucenia lub oddalenia przez Komisję Konkursową wszystkich ofert UOKiK niezwłocznie ogłasza nowy konkurs.
4. W przypadku, gdy na określony typ zadania stanowiącego przedmiot konkursu ofert, wpłynęła tylko jedna oferta, Dyrektor Generalny UOKiK stosownie do treści art. 15 ust. 2 ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie może przyjąć tę ofertę.

UOKiK zastrzega sobie prawo odstąpienia od rozstrzygnięcia, w części lub w całości, otwartego konkursu ofert.

X. Informacja, o której mowa w art. 13 ust. 2 pkt 7 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie o zrealizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w roku ogłoszenia otwartego konkursu ofert i w roku poprzednim zadaniach publicznych tego samego rodzaju i związanych z nimi kosztami.

Nazwa zadania publicznego realizowanego w 2015 r.	całkowity koszt zadania publicznego zgodnie z zawartą umową (w zł)*	w tym wysokość przekazanej dotacji zgodnie z umową (w zł)*
Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów: 1.Region południowo-zachodni obejmujący województwa: dolnośląskie, łódzkie, opolskie, śląskie	318 960,00	318 960,00

Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów: 2.Region północno-zachodni obejmujący województwa: lubuskie, pomorskie, wielkopolskie, zachodniopomorskie	225 480,00	225 480,00
Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów: 3. Region północno-wschodni obejmujący województwa: kujawsko-pomorskie, podlaskie, warmińsko- mazurskie	140 760,00	140 760,00
Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów: 4.Region południowo-wschodni obejmujący województwa: lubelskie, małopolskie, podkarpackie, świętokrzyskie	194 700,00	194 700,00
Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzania pism procesowych na rzecz konsumentów: 5. Region mazowiecki obejmujący województwo mazowieckie	221 400,00	219 000,00

*kwoty planowane

Nazwa zadania publicznego realizowanego w 2014 r.	całkowity koszt zadania publicznego zgodnie z zawartą umową (w zł)	w tym wysokość przekazanej dotacji zgodnie z umową (w zł)
Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów: 1.Region południowo-zachodni obejmujący województwa: dolnośląskie, łódzkie, opolskie, śląskie	290 000,00	290 000,00
Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów: 2.Region północno-zachodni obejmujący województwa: lubuskie, pomorskie, wielkopolskie, zachodniopomorskie	204 980,00	204 980,00
Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów: 3.Region północno-wschodni obejmujący województwa: kujawsko-pomorskie, podlaskie, warmińsko- mazurskie	127 960,00	127 960,00

Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów: 4. Region południowo-wschodni obejmujący województwa: lubelskie, małopolskie, podkarpackie, świętokrzyskie	162 992,00	162 992,00
Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń oraz sporządzania pism procesowych na rzecz konsumentów: 5. Region mazowiecki obejmujący województwo mazowieckie	200 000,00	197 840,00

.....
data

OŚWIADCZENIE

Uprzedzony(a) o odpowiedzialności karnej za fałszywe zeznania (art. 233 § 1 Kodeksu karnego: Kto, składając zeznanie mające służyć za dowód w postępowaniu sądowym lub innym postępowaniu prowadzonym na podstawie ustawy, zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3) oświadczam, że reprezentowana przeze mnie organizacja jest niezależna od przedsiębiorstw oraz ich związków oraz

- nie prowadzi działalności gospodarczej
- prowadzi działalność gospodarczą na zasadach ogólnych oraz przeznacza dochód z tej działalności wyłącznie na realizację celów statutowych organizacji*

podpis(y)

* niepotrzebne skreślić

KARTA EWIDENCJI PORAD PISEMNYCH (W TYM E-MAIL) UDZIELANYCH KONSUMENTOM

Lp.	Data wysłania pisma (lub wiadomości e-mail)	Pracownik prowadzący sprawę	Nr w księdze korespondencji	Przedmiot sprawy
1	2	3	4	5
1.	12.01.2014		235/14	
2.				
3.				

KARTA EWIDENCJI PORAD OSOBISTYCH I TELEFONICZNYCH UDZIELANYCH KONSUMENTOM

Lp.	Data udzielenia porady	Pracownik udzielający porady	Przedmiot sprawy
1	2	3	4
1	12.01.2014		

KARTA EWIDENCJI WYSTĄPIEŃ PISEMNYCH I TELEFONICZNYCH W IMIENIU I NA RZECZ KONSUMENTÓW DO PRZEDSIĘBIORCÓW I ORGANÓW ADMINISTRACJI

Lp.	Data wysłania pisma	Pracownik prowadzący sprawę	Nr w księdze Korespondencji	Przedmiot sprawy
1	2	3	4	5
1.	12.01.2014		234/14	
2.				
3.				

KARTA EWIDENCJI PISM PROCESOWYCH

Lp.	Data wysłania pisma	Pracownik prowadzący sprawę	Nr w księdze korespondencji	Przedmiot pozwu
1	2	3	4	5
1.	12.01.2014		235/2014	
2.				
3.				

Organizacja uzupełnia właściwe pozycje w tabeli (od 1 do 7) w zależności od specyfiki zadania zleconego określonej w ogłoszeniu na zadanie zlecone.

L.p.	Sektory	Podsektory	Forma zawarcia umowy			Liczba udzielonych porad	Wystąpienia do przedsiębiorców					
			W lokalu	Poza lokalem	Na odległość „on-line”		Ilość wystąpień ogółem	Zakończone pozytywnie	Zakończone negatywnie	Sprawy w toku		
											1	2
1.	handel detaliczny	Podział ze względu na rodzaj sprzedawanego dobra:				4						
2.		produkty spożywcze										
3.		ubrania i obuwie										
4.		umeblowanie										
5.		elektronika										
6.		AGD i elektronika										
7.		samochody i art. motoryzacyjne										
8.		paliwo										
9.		książki, czasopisma i gazety										
10.		kosmetyki										
11.		leki i produkty medyczne										
12.	usługi edukacyjne											
13.		wychowanie przedszkolne										
14.		szkoły podstawowe										
15.		gimnazja i szkoły ponadgimnazjalne, w wyłączeniem szkół policealnych										
16.		szkoły policealne oraz wyższe										
17.		pozaszkolne formy edukacji										
18.	usługi związane z nieruchomościami											
19.		pośrednictwo w handlu nieruchomościami										
20.		zarządzanie nieruchomościami										

