Szczegółowe Materiały Informacyjne do zadania pt.

Ogólnopolskie bezpłatne poradnictwo i pomoc prawna w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń z wyłączeniem miasta Warszawa i okolic

PRZEDMIOT KONKURSU OFERT

Przedmiotem konkursu ofert jest realizacja zadania polegającego na:

a) przygotowywaniu wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do przedsiębiorców i organów administracji, w tym mediacji,

b) udzielaniu porad pisemnych, w tym badaniu dokumentów,

c) udzielaniu porad bezpośrednich (badaniu dokumentów, interwencjach telefonicznych)

KRYTERIA STOSOWANE PRZY DOKONYWANIU WYBORU OFERTY

1. Udokumentowane doświadczenie w realizacji zadań z zakresu ochrony konsumentów

Organizacja powinna legitymować się co najmniej rocznym doświadczeniem w prowadzeniu bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń (raporty, sprawozdania z wcześniej wykonywanego poradnictwa konsumenckiego).

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

Zasięg terytorialny organizacji musi obejmować terytorium Rzeczypospolitej Polskiej poprzez sieć terenowych jednostek (w liczbie co najmniej 28), które będą wykonywały zadanie zlecone. Wymagane jest posiadanie w każdej z jednostek pomieszczenia przystosowanego do obsługi konsumentów. Pomieszczenia te mają być wyposażone w sprzęt komputerowy z dostępem do Internetu, aby mogli z niego korzystać konsumenci.

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. Organizacja powinna dysponować czynną linią telefoniczną.

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

Od organizacji wymaga się posiadania wyspecjalizowanej kadry pracowniczej, która w imieniu i na rzecz konsumentów będzie występować do przedsiębiorców oraz udzielać konsumentom porad prawnych. W tym celu niezbędna jest znajomość przepisów dotyczących obowiązków i praw konsumentów, w szczególności ustaw: o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, o kredycie konsumenckim, o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o usługach turystycznych, przepisów Kodeksu cywilnego (w szczególności przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych), Prawo

telekomunikacyjne, Prawo energetyczne, o własności lokali, o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków.

4. Zgodność merytoryczna projektu z wymaganiami konkursowymi

Organizacja musi być dostępna dla kontaktu osobistego z konsumentami średnio 20 godzin w tygodniu, z zastrzeżeniem, iż w wyznaczony jeden dzień tygodnia będzie dostępna również w godzinach popołudniowych, co najmniej do godziny 18. Do oferty należy załączyć wykaz godzin pracy organizacji i jej terenowych jednostek oraz godzin dostępności dla konsumentów, jeśli różnią się od godzin pracy organizacji.

Organizacja musi:

- udzielać konsumentom pomocy w 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),
- udzielać konsumentom wyczerpujących pisemnych informacji w związku ze zgłoszonymi pisemnie przez nich zagadnieniami, z jakimi zgłosili się do tej organizacji,
- dokonywać analizy dokumentów (np. umowy, korespondencja z przedsiębiorcą) niezbędnych do udzielenia konsumentowi pomocy prawnej,
- jeżeli zgłoszona sprawa konsumencka wymaga podjęcia działań ze strony organizacji konsumenckiej, każdorazowo należy udzielić konsumentowi informacji o sposobie i możliwości podjęcia działań przez tą organizację w imieniu i na rzecz konsumenta,
- występować do przedsiębiorców w celu podjęcia mediacji i podejmować starania w celu polubownego załatwienia sprawy konsumenta będącego w sporze z przedsiębiorcą,
- występować do organów administracji w celu ochrony interesów konsumentów, jeżeli występują okoliczności uzasadniające podjęcie takich działań,
- udzielać konsumentom zgłaszającym się do organizacji konsumenckiej osobiście, w miejscu przeznaczonym do obsługi konsumentów, bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu, faksu i innych środków porozumiewania się na odległość, wyczerpujących informacji na temat praw i obowiązków konsumentów i przedsiębiorców,
- odnotowywać rodzaj sprawy i poruszany problem, z którym konsument zwrócił się do organizacji (zgłoszenie w formie telefonicznej, osobistej, mailowej i innej),
- prowadzić bieżącą, stałą ewidencję świadczonych – w ramach realizacji zadania – porad prawnych, wystąpień do przedsiębiorców według wzoru ewidencji stanowiącego Załącznik 1 do niniejszych *Materiałów Informacyjnych*,

Niedopuszczalne jest odsyłanie konsumenta, który zgłosił się do organizacji w celu uzyskania pomocy prawnej z zakresu prawa konsumenckiego, do innych instytucji właściwych w indywidualnych sprawach konsumenckich oraz działających w interesie ochrony praw konsumentów.

Niedopuszczalne jest ewidencjonowanie kopii wystąpienia do przedsiębiorcy, wykonanej dla konsumenta, jako odrębnej porady prawnej; kopiowanie i wysyłanie tego samego pisma należy traktować i uwzględnić przy ewidencjonowaniu jako jedno pismo.

5. Adekwatność założeń projektu do oczekiwanych rezultatów

Organizacja, w ramach wykonywania zadania musi zrealizować co najmniej:

- 3740 wystąpień pisemnych w imieniu i na rzecz konsumentów do podmiotów gospodarczych i organów administracji, w tym mediacji;
- 1046 porad pisemnych, w tym badania dokumentów;
- 22571 porad bezpośrednich (badanie dokumentów, interwencje telefoniczne).

6. 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 pięciu kryteriów przyznawany będzie jeden punkt, zaś za niespełnienie – zero punktów.

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

Ostatnie kryterium (nr 6) oceniane będzie w sposób następujący:

Porównane zostaną koszty jednostkowe zadania (w oparciu o dane umieszczone w kalkulacji przewidywanych kosztów realizacji zadania -część III oferty), obliczone w sposób następujący:

$$\text{Koszt jednostkowy} = \frac{\text{Koszt całkowity (pokrywany z wnioskowanej dotacji)}}{\text{Liczba jednostek*}}$$

Organizacji, która zaproponuje najmniejszy koszt jednostkowy realizacji konkretnego zadania przyznany zostanie 1 punkt. Pozostałe organizacje otrzymają 0 punktów.

Szczegółowy sposób kalkulacji kosztów realizacji zadania zaprezentowano w Załączniku 2 do niniejszych *Materiałów Informacyjnych.*

*****łączna liczba porad i wystąpień o których mowa w pkt 5 kryteriów

Załącznik 1

KARTA EWIDENCJI PORAD PISEMNYCH

Lp.	Data wysłania pisma	Pracownik prowadzący sprawę	Nr w księdze korespondencji	Przedmiot sprawy
1	2	3	4	5
1.	12.01.2010		235/10	obuwie
2.				
3.				

KARTA EWIDENCJI WYSTĄPIEŃ PISEMNYCH W IMIENIU I NA RZECZ KONSUMENTÓW DO PODMIOTÓW GOSPODARCZYCH I ORGANÓW ADMINISTRACJI

Lp.	Data wysłania pisma	Pracownik prowadzący sprawę	Nr w księdze Korespondencji	Przedmiot sprawy
1	2	3	4	5
1.	12.01.2010		234/10	sprzęt komputerowy
2.				
3.				

KARTA EWIDENCJI PORAD BEZPOŚREDNICH

Lp.	Data udzielenia porady	Pracownik udzielający porady	Przedmiot sprawy
1	2	3	5
1	12.01.2010		sprzęt komputerowy

Załącznik 2

Kalkulacja przewidywanych kosztów realizacji zadania

1. Całkowity koszt zadania (w zł)
2. Kosztorys ze względu na rodzaj kosztów

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