

**SR.3034-28/2010/2011**

**Zaproszenie do składania oferty na przeprowadzenie warsztatów doskonalących umiejętności zespołu auditorów SZJ Urzędu Miasta Ełku**

**Zapytanie ofertowe**

Zgodnie z art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.) niniejsze postępowanie nie podlega przepisom wyżej cytowanej ustawy.

**I. Zamawiający**

Gmina Miasto Ełk, ul. Piłsudskiego 4, 19 – 300 Ełk

**II. Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia są dwa warsztaty doskonalące umiejętności auditorów wewnętrznych i pełnomocnika ds. zarządzania systemem jakości Urzędu Miasta Ełku oraz System Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Ełku dla 15 osób - jeden trzydniowy warsztat wyjazdowy, jeden dwudniowy warsztat stacjonarny - w ramach projektu „NOVUS – program rozwoju administracji samorządowej Warszawy, Poznania, Lublina, Ełku i Łodzi” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego.

2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

Zakres szkolenia wyjazdowego 3-dniowego – Warsztaty doskonalące umiejętności auditorów wewnętrznych (min. 40 % warsztatów stanowią ćwiczenia praktyczne na podstawie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Ełku).

1. Zasady zarządzania jakością,
2. Zarządzanie procesowe, identyfikowanie procesów, mapowanie, opisywanie, mierzenie procesów,
3. Auditowanie systemów zarządzania jakością na zgodność z normą ISO 9001:2009, znajomość norm z rodziny 9000 oraz 190011,
4. Szczegółowy przebieg procesu auditu,
5. Skuteczność systemu zarządzania jakością (procesy, procedury, użytkownicy i klienci systemu, doskonalenie, działania korygujące i zapobiegawcze,
6. Odnotowywanie niezgodności i spostrzeżeń,
7. Raporty z niezgodności i działań korygujących.
8. Doskonalenie systemu zarządzania jakością, w tym zarządzanie procesowe,

9. Zarządzanie ryzykiem w Urzędzie Miasta Ełku,
10. Praca zespołowa – rozwiązywanie problemów,
11. Nowoczesne narzędzia, metody, techniki zarządzania jakością,
12. Koszty jakości,
13. Pomiar satysfakcji klientów,
14. Aspekty psychologiczne w zarządzaniu jakością.

Zakres stacjonarnego szkolenia 2-dniowego - Warsztaty doskonalące System Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Ełku na podstawie dokumentacji Systemu Zarządzania Jakością Urzędu Miasta Ełku).

Uzasadnienie: Zgodnie z mechanizmem stałego doskonalenia systemów zarządzania jakością (SZJ) niezbędne jest stałe podwyższanie kompetencji i umiejętności auditorów wewnętrznych monitorujących system oraz pełnomocnika zarządzającego tym systemem. Ponadto kluczowym elementem utrzymywania i zarządzania SZJ oraz jego skutecznego, sprawnego i efektywnego auditowania jest analizowanie i zarządzanie ryzykiem w UM Ełku - stąd potrzeba wzmocnienia i poszerzenia wiedzy w tym zakresie.

Wskaźniki: 15 osób, pracowników Urzędu Miasta Ełku.

**Minimalne wymagania dotyczące szkolenia:**

Obowiązkiem Wykonawcy jest:

1. Przeprowadzenie dwóch szkoleń dla 15 pracowników. Dwudniowe szkolenie stacjonarne w wymiarze 16 godzin dydaktycznych, trzydniowe szkolenie z noclegiem w wymiarze 24 godzin dydaktycznych (łącznie 40 godzin dydaktycznych).
2. Zapewnienie dwóch trenerów do przeprowadzenia warsztatów z noclegiem oraz zapewnienie co najmniej jednego trenera do przeprowadzenia warsztatów stacjonarnych (koszt dojazdu, zakwaterowania i wyżywienia trenerów ponosi Wykonawca).
3. Wykonawca dostarczy trenerom własne pomoce naukowe, w tym flipchart wraz z papierem i markerami oraz rzutnik i laptop do prezentacji.
4. **Trenerzy muszą legitymować się poświadczeniem bieżącej audytorskiej aktywności zawodowej (np. EOQ, IRCA). Trenerzy muszą posiadać co najmniej 200 godz. doświadczenie w przeprowadzaniu warsztatów lub szkoleń dla auditorów wewnętrznych Systemu Zarządzania Jakością w administracji publicznej, w tym przedstawić wykaz co najmniej 3 przeprowadzonych szkoleń z ostatnich 3 lat dla auditorów wewnętrznych Systemu Zarządzania Jakością z urzędów administracji publicznej.**
5. Opracowanie, przygotowanie i dostarczenie na miejsce szkolenia, dla każdego uczestnika materiałów szkoleniowych.
6. Uzgodnienie z Zamawiającym dokładnego terminu szkolenia.
7. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania scalonych (np. bindowanych) materiałów szkoleniowych w formie drukowanej i elektronicznej (na płytach CD) dla wszystkich uczestników szkolenia + jeden komplet dodatkowo na potrzeby archiwalne projektu.

8. Materiały powinny zawierać m.in.:
  - 1) program szkolenia,
  - 2) teoretyczne wprowadzenie w zagadnienia poszczególnych zakresów szkoleń,
  - 3) kompletną treść prezentacji multimedialnej wykorzystywanej przez prowadzącego w trakcie szkolenia,
  - 4) materiał ćwiczeniowo – warsztatowy realizowany przez uczestników szkolenia,
  - 5) notatniki,
  - 6) długopisy lub ołówki.
9. Jeden egzemplarz materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej (np format – word, Excel, PDF, prezentacja multimedialna) na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego lub na płycie CD Wykonawca dostarczy Zamawiającemu nie później niż na 5 dni przed terminem szkolenia, w celu ich akceptacji.
10. Jeden egzemplarz materiałów opracowany po szkoleniu w wersji elektronicznej (np format – word, Excel, PDF, prezentacja multimedialna) na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego lub na płycie CD Wykonawca dostarczy Zamawiającemu najpóźniej 5 dni po odbyciu szkolenia.
11. Na materiałach szkoleniowych Wykonawca umieści nazwę i logo Zamawiającego, tytuł projektu oraz oznaczenia i opisy dotyczące współfinansowania z Europejskiego Funduszu Społecznego zgodne z wymogami określonymi dla Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.
12. Ponadto Wykonawca zapewni właściwe oznakowanie miejsca szkolenia – zgodne z wymogami promocji Projektu (materiały zapewnia Zamawiający; odbiór w siedzibie Zamawiającego).
13. Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi szkolenia Certyfikat ukończenia szkolenia, który będzie zawierał między innymi informację o ilości godzin i zrealizowanym zakresie tematycznym oraz oznaczenia dotyczące współfinansowania Projektu.
14. Wykonawca skonsultuje się z Zamawiającym w celu ustalenia wzoru zaświadczenia i przedstawi go Zamawiającemu do akceptacji nie później niż na 5 dni przed terminem szkolenia.
15. Obowiązkiem Wykonawcy jest przeprowadzenie w trakcie szkoleń ankiety ewaluacyjnej i przekazanie ich wyników w wersji papierowej Zamawiającemu. Przygotowaniem i dostarczeniem dla Wykonawcy formularzy ankiet, na co najmniej 7 dni przed szkoleniem, zajmie się Zamawiający.
16. Zakwaterowanie, wyżywienie i transport uczestników szkolenia leży w gestii Zamawiającego. Zamawiający wskaże miejsce przeprowadzenia szkolenia, którego standard nie będzie wyższy niż trzy gwizdkowy hotel, w promieniu nie większym niż 100 km od Ełku.

### **III. Termin wykonania zamówienia.**

Termin wykonania przedmiotu zamówienia: do 29.02.2012 r.

#### **IV. Opis sposobu przygotowania oferty**

Oferta powinna:

- być opatrzona pieczętą firmową,
- posiadać datę sporządzenia,
- zawierać adres lub siedzibę oferenta, numer telefonu, numer NIP,
- być podpisana czytelnie przez wykonawcę,
- zawierać wykaz szkoleniowców,
- zawierać specyfikację przewidywanych kosztów związanych z przedmiotem zamówienia (cena brutto).

#### **V. Miejsce oraz termin składania ofert**

1. Oferta powinna być przesłana za pośrednictwem: poczty elektronicznej na adres: [um@um.elk.pl](mailto:um@um.elk.pl) , poczty, kuriera lub też dostarczona osobiście na adres: Urzędu Miasta w Elku przy ul. Piłsudskiego 4, pok. 114 (sekretariat) do dnia 9 grudnia br. do godz. 14.00.
2. Ofertę należy składać w zamkniętej kopercie z dopiskiem: „Warsztaty doskonalące umiejętności zespołu auditorów wewnętrznych UM Elk kierowanego przez pełnomocnika ds. zarządzania systemem jakości – projekt NOVUS”.
3. Wyniki i wybór najkorzystniejszej oferty zostanie ogłoszony na stronie internetowej pod adresem: [http://bip.warmia.mazury.pl/elk\\_gmina\\_miejska/zamowienia\\_publiczne/](http://bip.warmia.mazury.pl/elk_gmina_miejska/zamowienia_publiczne/)
4. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane
5. Oferent może przed upływem terminu składania ofert zmienić lub wycofać swoją ofertę.
6. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od oferentów wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.
7. Zapytanie ofertowe zamieszczono na stronie: [http://bip.warmia.mazury.pl/elk\\_gmina\\_miejska/zamowienia\\_publiczne/](http://bip.warmia.mazury.pl/elk_gmina_miejska/zamowienia_publiczne/)

#### **VI. Ocena ofert**

1. Kryterium wyboru – najniższa cena brutto.

2. Informacja o wybranej ofercie zostanie przekazana protokołem, następnie zostanie podpisana umowa z wykonawcą. Od decyzji Urzędu Miasta w Elku nie przysługuje odwołanie ani zażalenie.

## **VII. Informacje dotyczące wyboru najkorzystniejszej oferty**

O wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zawiadomi oferentów za pośrednictwem strony internetowej znajdującej się pod adresem:

[http://bip.warmia.mazury.pl/elk\\_gmina\\_miejska/zamowienia\\_publiczne/](http://bip.warmia.mazury.pl/elk_gmina_miejska/zamowienia_publiczne/)

## **VIII. Dodatkowe informacje**

Dodatkowych informacji udziela Piotr Omalecki pod numerem telefonu +48 602 62 16 62 oraz adresem email: [p.omalecki@um.elk.pl](mailto:p.omalecki@um.elk.pl)

Z up. PREZYDENTA  
Z-ca Prezydenta Miasta  
Artur Urbański