



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Człowiek – najlepsza inwestycja

GMINA DĘBNO
74-400 DĘBNO
ul. Marsz. J. Piłsudskiego 5
tel. (0-95) 760 30 01

Dębno, dnia 20 września 2011r.

ZAPYTANIE OFERTOWE

Od (Zamawiający):

Gmina Dębno

ul. Piłsudskiego 5, 74-400 Dębno

Nr tel.: (095) 760 49 20

Fax.: (095) 760 20 30

Do (Wykonawca):

Wszyscy zainteresowani

A. Przedmiot zapytania:

Przedmiotem zapytania ofertowego jest wykonanie ewaluacji projektu pn. „*Krok w przyszłość – od biurokratycznej irracjonalności do kompleksowego zarządzania jakością*” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Metodologia ewaluacji:

Badaniu podlegają rezultaty założone w projekcie - cele do osiągnięcia:

- I. Wysoki współczynnik zaangażowania pracowników urzędów administracji samorządowej w proces usprawnień (spodziewany wynik 80%)
- II. Wzrost jakości funkcjonowania urzędów dzięki wdrożeniu usprawnień zarządczych (spodziewany wynik 30%)
- III. Wzrost wiedzy nt. współczesnych metod i zagadnień związanych z zarządzaniem jakością wśród urzędników (spodziewany wynik 80%)

„*Krok w przyszłość – od biurokratycznej irracjonalności do kompleksowego zarządzania jakością*”

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Człowiek – najlepsza inwestycja

- IV. Polepszenie współpracy i współdziałania między komórkami organizacyjnymi w urzędzie (spodziewany wynik 80%)
- V. Polepszenie się współpracy między komórkami urzędu (spodziewany wynik 80%)
- VI. Wzrost zadowolenia podmiotów zewnętrznych z funkcjonowania urzędu (spodziewany wynik 60%)
- VII. Wzrost poziomu zadowolenia klientów z kontaktu z pracownikami urzędu (spodziewany wynik 30%)

Ad. I. Wysoki współczynnik zaangażowania pracowników urzędów administracji samorządowej w proces usprawnień.

1. Metody, narzędzia, próba badawcza:

- a) Badanie zaangażowania pracowników urzędu zostanie oparte na koncepcji zaangażowania organizacyjnego Meyera i Allena, która przyjmuje, że zaangażowany pracownik to taki, który:
 - Ma silne pragnienie pozostania członkiem organizacji;
 - Jest skłonny do wysokiego poziomu wysiłku na jej rzecz;
 - Wierzy w cele i wartości swojej organizacji.
- b) Wskaźnikami zaangażowania organizacyjnego będą:
 - Poziom utożsamiania się z organizacją;
 - Poziom lojalności i przywiązania do organizacji;
 - Absencja.
- c) Narzędziem będzie wywiad bezpośredni wspomagany kwestionariuszem ankiety zbudowanym w oparciu o koncepcję pomiaru zaangażowania organizacyjnego Meyera i Allena.
Wywiad bezpośredni polega na osobistej, bezpośredniej (twarzą w twarz) rozmowie z respondentem, przeprowadzanej przez ankietera przy użyciu specjalnego przygotowanego formularza - ustrukturalizowanego kwestionariusza, zawierającego wystandaryzowane pytania dotyczące określonego problemu lub zagadnienia, uporządkowane w odpowiedniej kolejności i pogrupowane w pewne bloki tematyczne. Kwestionariusz swoją konstrukcją steruje przebiegiem wywiadu. Wywiady realizowane podczas poszczególnych projektów badawczych są przeprowadzane w identycznych warunkach. Prowadzone są przez specjalnie przeszkolonych ankieterów. W trakcie wywiadu można zastosować dodatkowe metody zbierania informacji, np. obserwację zachowań respondenta i jego reakcji na określone pytania czy prezentowane materiały pomocnicze. Wywiady zostaną przeprowadzane z zastosowaniem elektronicznego kwestionariusza.
- d) Próbę badawczą stanowić będą pracownicy urzędu pracujący przy wprowadzaniu zmian – 377 osób.

Ad. II. Wzrost jakości funkcjonowania urzędów dzięki wdrożeniu usprawnień zarządczych.

„Krok w przyszłość – od biurokratycznej irracjonalności do kompleksowego zarządzania jakością”



Człowiek – najlepsza inwestycja

- a) Metoda: obserwacja ilości uchylanych decyzji.
- b) Wskaźnik: liczbowy obiektywny.

Ad. III. Wzrost wiedzy nt. współczesnych metod i zagadnień związanych z zarządzaniem jakością wśród urzędników (spodziewany wynik 80 %)

- a) Metoda: Testy wiedzy przeprowadzone przez trenerów szkoleń – zostaną dostarczone przez Zamawiającego
- b) Wskaźnik: liczba punktów uzyskanych na teście.
- c) 2 pomiary – przed rozpoczęciem i na zakończenie kursu.

Ad. IV. Polepszenie się współpracy między komórkami organizacyjnymi w urzędzie.

1. Metody, narzędzia, próba badawcza:

- a) Do pomiaru oceny jakości współpracy działów urzędu zostaną wykorzystane metody ilościowe..
- b) Wskaźnikami dobrej współpracy między działami urzędu będą:
 - Przepływ informacji między działami;
 - Wzajemna pomoc w realizacji działań;
 - Intensywność kontaktów bezpośrednich między pracownikami działów.
- c) Narzędziem będzie wywiad bezpośredni wspomagany kwestionariuszem ankiety. Kwestionariusz wywiadu zawierać będzie listę wystandaryzowanych pytań w blokach:
 - Ocena przepływu informacji między działaniami;
 - Ocena pomocy uzyskiwanej od pracowników innych działów w realizacji własnych działań;
 - Ocena podejmowania wspólnych działań;
 - Częstotliwość i rodzaj kontaktów.
- d) Próbę badawczą stanowić będą kierownicy wydziałów urzędu (nie mniej niż 2 z jednego urzędu).

Ad. V. Wzrost zadowolenia podmiotów zewnętrznych z funkcjonowania urzędu.

1. Metody, narzędzia, próba badawcza:

- a) Do pomiaru zadowolenia podmiotów zewnętrznych z funkcjonowania urzędu zostaną użyte metody ilościowe umożliwiające analizę statystyczną i uogólnianie wyników z próby badawczej.
- b) Wskaźnikami zadowolenia z funkcjonowania urzędu będą:
 - Ocena szybkości obsługi w urzędzie;
 - Ocena kompetencji i kultury osobistej urzędników;
 - Ocena jakości merytorycznej obsługi.
- c) Narzędziem będzie kwestionariusz ankiety. Kwestionariusz ankiety zawierać będzie listę wystandaryzowanych pytań i kafeterii odpowiedzi. Lista 12 pytań dzieli się na bloki tematyczne ankiety:
 - Rodzaje i czas załatwiania spraw w urzędzie;
 - Ocena obsługi i urzędników;
 - Identyfikacja respondenta (kategoria).



Człowiek – najlepsza inwestycja

Kwestionariusz będzie rozdawany respondentom do samodzielnego wypełnienia lub też przeprowadzony zostanie na jej podstawie wywiad telefoniczny.

d) Próbę badawczą stanowią będą podmioty zewnętrzne w stosunku do urzędu (przedstawiciele).

Ad. VI. Wzrost poziomu zadowolenia klientów z kontaktu z pracownikami urzędu.

1. Metody, narzędzia, próba badawcza:

a) Do pomiaru zadowolenia podmiotów zewnętrznych z funkcjonowania urzędu zostaną użyte metody ilościowe umożliwiające analizę statystyczną i uogólnianie wyników z próby badawczej.

b) Wskaźnikami zadowolenia z funkcjonowania urzędu będą:

- Ocena szybkości obsługi w urzędzie;
- Ocena kompetencji i kultury osobistej urzędników;
- Ocena jakości merytorycznej obsługi.

c) Narzędziem będzie kwestionariusz ankiety.

Kwestionariusz ankiety zawierać będzie listę wystandaryzowanych pytań i kafeterii odpowiedzi.

Lista 12 pytań dzieli się na bloki ankiety:

- Rodzaje i czas załatwiania spraw w urzędzie;
- Ocena obsługi i urzędników;
- Identyfikacja respondenta (kategoria).

Kwestionariusz będzie rozdawany respondentom do samodzielnego wypełnienia. Pomiar odbędzie się na początku oraz po ukończeniu projektu.

d) Próbę badawczą stanowią będą interesanci/klienci urzędu. Liczebność została ustalona jako 25% średniej liczby osób przychodzących do urzędu jednego dnia. Średnia wynosi w przybliżeniu 100 osób, zatem liczebność reprezentatywnej próbki wyniesie 25.

B. Wymagania dot. Wykonawcy:

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wyłącznie Wykonawcy, którzy spełniają określone przez Zamawiającego warunki tj.:

- a. Posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,
- b. Posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia tj. w okresie ostatnich trzech lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeśli okres prowadzenia jest krótszy – w tym okresie wykonali co najmniej 1 usługę odpowiadającą przedmiotowi zamówienia

„Krok w przyszłość – od biurokratycznej irracjonalności do kompleksowego zarządzania jakością”



Człowiek – najlepsza inwestycja

(przygotowanie i przeprowadzenie badania ewaluacyjnego). Ocena spełnienia tego warunku będzie oceniona na podstawie załącznika nr 2 do zapytania ofertowego.

- c. Znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia,
- d. Nie podlegają wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

C. Wymagania dot. realizacji usługi:

Od Wykonawcy oczekuje się:

1. Rzetelnej i obiektywnej oceny realizacji projektu w zakresie tzw. rezultatów miękkich określonych we wniosku o dofinansowanie.
2. Sprawnej i terminowej realizacji badania.
3. Współpracy z Zamawiającym, polegającej na przygotowaniu narzędzi badawczych oraz materiałów do badania.
4. Pozostawania w stałym kontakcie z Zamawiającym.
5. Informowania o stanie prac, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania.
6. Przekazania Zamawiającemu wstępnej wersji raportu końcowego oraz ostatecznej wersji raportu końcowego, narzędzi badawczych oraz wszystkich baz danych.

D. Zawartość oferty:

Oferta winna zawierać:

1. Cenę netto, wyodrębnioną stawkę % VAT, wartość stawki VAT oraz cenę brutto.

E. Kryteria oceny ofert:

1. Cena brutto – 100 %

F. Sposób oceny oferty:

Kryterium – cena oferty brutto – 100%

$$CENA = \frac{\text{cena ofertowa minimalna}}{\text{cena oferenta}} \times 100 \times 100\%$$

1. Zamawiający oceni złożone oferty w oparciu o ww. kryterium z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.



Człowiek – najlepsza inwestycja

- Oferty oceniane będą punktowo. Maksymalna liczba punktów, jaką może uzyskać oferta wynosi 100 pkt.

G. Informacje dot. składania oferty:

- Wartość szacunkowa zamówienia została ustalona zgodnie z Ustawą Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 223 poz. 1655 z póź. zm.) i wynosi poniżej 14 000 euro.
- Do postępowania stosuje się przepisy art. 4 ust. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – *Prawo zamówień publicznych* (Dz. U. z 2007 r. Nr 223 poz. 1655 z póź. zm.).
- Postępowanie prowadzone jest z zachowaniem zasady konkurencyjności i równego traktowania na podstawie umowy o dofinansowanie projektu „*Krok w przyszłość – od biurokratycznej irracjonalności do kompleksowego zarządzania jakością*” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, nr umowy UDA-PO KL.05.02.01-00-434/08-01 z dnia 22 czerwca 2009 r.
- Postępowanie prowadzone jest w języku polskim.
- Nie dopuszcza się składania ofert częściowych.
- Nie dopuszcza się składania ofert wariantowych.
- Oferta powinna być złożona na załączonym do zapytania ofertowego formularzu ofertowym.
- Zamówienie zostanie wysłane do Wykonawcy, który przedłoży najkorzystniejszą ofertę.
- Zamówienie, o którym mowa wyżej winno zostać zrealizowane w terminie do 7 dni od jego otrzymania. W dniu podpisania umowy Wykonawca otrzyma od Zarządzającego projektem wszystkie niezbędne dane i materiały w wersji papierowej.
- Z Zamawiającym można porozumiewać się w formie listownej lub faxem nr 91 48 46 055.
- Termin składania ofert: do dnia 23 września 2011 r. do godz. 15.00 w siedzibie Zamawiającego (ul. Piłsudskiego 5 74-400 Dębno) lub Zarządzającego projektem (ul. Chmielewskiego 22a, 70-028 Szczecin).

BURMISTRZ

.....
mgr inż. Piotr Dowmar.....
(podpis Zamawiającego)



Formularz ofertowy

Od (Zamawiający):

Nazwa:

Adres:

NIP:

Nr tel.:

Fax.:

e-mail:

Do (Wykonawca):

Gmina Dębno

ul. Piłsudskiego 5, 74-400 Dębno

Nr tel.: (095) 760 49 20

Fax.: (095) 760 20 30

e-mail: promocja@debno.pl

Dane oferty:

1	2	3	4	5
Przedmiot zamówienia	Wartość netto	Stawka % VAT	Wartość VAT	Wartość brutto
Usługa ewaluacji projektu				



Człowiek – najlepsza inwestycja

Składając ofertę Wykonawca jednocześnie oświadczam, że:

- a. Posiadam uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,
- b. Posiadam niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponuję potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia tj. w okresie ostatnich trzech lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeśli okres prowadzenia jest krótszy – w tym okresie wykonali co najmniej 1 usługę odpowiadającą przedmiotowi zamówienia (ewaluacja stopnia osiągnięcia rezultatów w projekcie współfinansowanym ze środków Funduszy Strukturalnych). Ocena spełnienia tego warunku będzie oceniona na podstawie załącznika nr 2 do zapytania ofertowego.
- c. Znajduję się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia,
- d. Nie podlegam wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

.....
(miejsowość, data)

.....
(podpis Wykonawcy)



Człowiek – najlepsza inwestycja

Załącznik nr 2

Wykaz usług

L.p.	Nazwa usługi	Zakres usługi	Nazwa Zamawiającego (adres i telefon)	Termin realizacji (data rozpoczęcia i zakończenia)

.....
(miejsowość, data)

.....
(podpis i pieczęć Wykonawcy)