

## **1. Opis Przedmiotu Zamówienia (SOPZ)**

**Przedmiot zamówienia:** Świadczenie usług Osoby Pierwszego Kontaktu na rzecz osób uprawnionych w tym pokrzywdzonych przestępstwem, świadków oraz osób im najbliższych w ramach projektu finansowanego ze środków Funduszu Sprawiedliwości (Konkurs nr 3/2026).

### **Szczegółowy zakres zadań Wykonawcy:**

1. Dyżur osobisty w Okręgowym Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem i/lub Lokalnych Punktach Pomocy – wg harmonogramu ustalonego przez Zamawiającego.
2. Weryfikacja klientów pod kątem pokrzywdzenia przestępstwem, przeprowadzenie wywiadu, badanie potrzeb klientów, uczestniczenie w tworzeniu planów pomocy.
3. Umawianie klientów do specjalistów, prowadzenie poradnictwa socjalnego.
4. Utrzymywanie stałego kontaktu z klientem przez cały okres pracy z nim, udzielanie klientowi pomocy materialnej (zakupy żywności, środków czystości, leków, finansowanie zakwaterowania, dopłat itp. a także pomoc w wyborze szkolenia czy poszukiwanie mieszkania lub innego miejsca noclegowego).
5. Prowadzenie dokumentacji klienta i rzetelne uzupełnianie dokumentacji projektowej z zachowaniem pełnej poufności (karty pomocy, protokoły przekazania rzeczy np. wyposażenia, Indywidualne Plany Pomocy – we współpracy z pozostałymi specjalistami i koordynatorem).
6. konsultacje z koordynatorem w zakresie świadczeń przydzielonych dla poszczególnych klientów, wykonywanie miesięcznych zestawień oraz innych zadań zleconych przez koordynatora w tym podejmowanie zastępstwa (za osobę nieobecną), uczestniczenie w zebraniach zespołu w terminie i godzinach wskazanych przez koordynatora projektu.

### **Wymiar czasowy i organizacja pracy:**

- Zamówienie realizowane będzie w okresie **01.01.2027 r. – 31.12.2029 r.**
- W ofercie proszę o wskazanie szacowanego maksymalnego zaangażowania w danym roku projektowym np. do 40 h/miesiąc osobno dla każdego roku: 2027, 2028, 2029.
- Usługi OPK świadczone będą stacjonarnie w Ośrodku Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem w Nowym Sączu oraz Lokalnych Punktach Pomocy w Gorlicach, Limanowej i Nowym Targu zgodnie z harmonogramem dyżurów ustalonym z Zamawiającym.
- Łączne zaangażowanie zawodowe osoby zaangażowanej do realizacji Zadania finansowanego z Funduszu Sprawiedliwości, funduszy UE oraz działań

finansowanych z innych źródeł, w tym środków własnych Wykonawcy i innych podmiotów (niezależnie od formy zaangażowania), nie może przekraczać 276 godzin miesięcznie; do ww. limitu wlicza się okres urlopu wypoczynkowego oraz czas niezdolności do pracy wskutek choroby, natomiast nie wlicza się innych nieobecności pracownika (np. urlop bezpłatny, rodzicielski i macierzyński).

---

## **2. Warunki udziału w postępowaniu – wymagania minimalne:**

**O udzielenie zamówienia dotyczące usług OPK mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają następujące warunki:**

1. **Wykształcenie:** Minimum średnie
2. **Doświadczenie:** Minimum 1 rok doświadczenia w pracy z osobami pokrzywdzonymi.

Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert wykonywał pracę lub zadania na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem lub osób w kryzysie w ramach swojej pracy zawodowej (umowy o pracę, umowy zlecenia w podmiotach świadczących pomoc instytucjonalną lub w ramach realizowanych projektów dotyczących pomocy pokrzywdzonym i osobom w kryzysie) lub w ramach pracy wolontariusza w projektach współfinansowanych ze środków publicznych (np. Fundusz Sprawiedliwości, FERS, dotacje celowe). Weryfikacja na podstawie umów o pracę, umów cywilnoprawnych, umów wolontariatu, zaświadczenia podmiotów, oświadczenia Wykonawcy.

---

## **3. Umiejętności i kompetencje dodatkowe**

1. Wysoka kultura osobista i umiejętność budowania pozytywnych relacji z klientami, potwierdzona np.: opiniami klientów, udziałem w szkoleniach z zakresu etyki zawodowej, obsługi klienta.
2. Umiejętność efektywnej komunikacji, potwierdzona np.: certyfikatami ze szkoleń z komunikacji interpersonalnej.
3. Umiejętność aktywnego słuchania i empatycznego reagowania na potrzeby klientów, potwierdzona np.: odbytym szkoleniem z zakresu obsługi klienta, aktywnego słuchania.
4. Umiejętność radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych, potwierdzona np.: ukończeniem szkolenia z mediacji, zarządzania konfliktem, odporności psychicznej, pozytywne opinie przełożonych lub współpracowników (np. w ocenach okresowych).

5. Znajomość obsługi komputera i podstawowych programów biurowych, potwierdzona np.: ukończonymi kursami i szkoleniami z obsługi komputera i programów biurowych, opis zadań służbowych wymagających korzystania z komputera i programów biurowych.

6. Umiejętność organizacji pracy własnej i zarządzania czasem, potwierdzona np.: ukończonym szkoleniem z zarządzania sobą w czasie, planowania prac, pozytywne oceny w zakresie samodzielności i terminowości w ocenach okresowych.

—

#### **4. Kryteria oceny ofert**

##### **Kryterium 1: Cena brutto za 1 godzinę zegarową świadczenia usług (Waga: 90%)**

*Sposób obliczania: Punkty =  $Cz / Cb \times 90$*

*Cz – maksymalna cena ustalona przez Zamawiającego oddzielnie dla każdego roku*

*Cb – cena badana - zaoferowana przez Wykonawcę oddzielnie dla każdego roku*

*Ustalona ilość punktów dla każdego roku następnie jest sumowana.*

##### **Kryterium 2: Dodatkowe umiejętności i kompetencje wskazane w ogłoszeniu (Waga: 10%)**

*Sposób obliczania: Ilość uzyskanych punktów x 10*

*Punkty przyznawane na podstawie wykazu dodatkowych umiejętności i kompetencji: od 1 do 2 (spośród 6 wskazanych w ogłoszeniu) dodatkowych umiejętności i kompetencji: **0,5 pkt**, od 3 do 4 (spośród 6 wskazanych w ogłoszeniu) dodatkowych umiejętności i kompetencji: **1 pkt**, od 5 do 6 (spośród 6 wskazanych w ogłoszeniu) dodatkowych umiejętności i kompetencji: **1,5 pkt**.*

Zamawiający zastrzega sobie prawo wyłonienia kilku wykonawców, ponad tych których już posiada w ramach swojego stałego personelu, w celu zapewnienia beneficjentom dostępu do pomocy OPK w każdej ze wskazanych w ogłoszeniu lokalizacji oraz w liczbie wystarczającej na zapewnienie obsady dyżurów i zapewnienie ciągłości pracy Ośrodka i LPP w przypadku absencji personelu.

—

#### **5. Warunki istotnych zmian umowy**

Zamawiający przewiduje możliwość zmiany postanowień zawartej umowy w przypadku:

1. Zmiany harmonogramu realizacji projektu lub wytycznych dysponenta Funduszu Sprawiedliwości (Ministerstwa Sprawiedliwości).

2. Zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa (stawka za godzinę brutto nie może ulec podwyższeniu, chyba że wynika to bezpośrednio z przepisów).
3. Zmiany liczby godzin lub wymiaru zatrudnienia w danym miesiącu/roku na wniosek Zamawiającego. —

## **6. Sposób składania ofert**

Oferty prosimy składać na adres email Zamawiającego w ciągu 7 dni od daty publikacji ogłoszenia tj. 11.10.2026 r. do godz. 24.00. Prosimy o korzystanie z załączonego wzoru (załącznik nr 1 do ogłoszenia), w tytule wiadomości prosimy o wskazanie stanowiska (OPK). Oferty złożone po terminie nie będą brane pod uwagę w procesie wyłonienia Wykonawców.