

Dokumentacja do analizy rynku

Cel: Pozyskanie informacji i ofert od potencjalnych podwykonawców świadczących usługi osoby pierwszego kontaktu na rzecz Fundacji Iwo – Doradztwo Obywatelskie.

1. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług osoby pierwszego kontaktu w ramach działalności Fundacji Iwo – Doradztwo Obywatelskie. Zadania obejmują w szczególności:

- przyjmowanie zgłoszeń,
- wstępną ocenę uprawnienia do uzyskania pomocy,
- identyfikacja pilności spraw (w tym przypadków wymagających niezwłocznego przekierowania do specjalisty)
- kierowanie do specjalistów,
- udzielanie podstawowych informacji dotyczących praw osób pokrzywdzonych przestępstwem, w tym o procedurach pomocy, instytucjach wsparcia, działaniu organów ścigania.
- kierowanie do ośrodków działających w ramach sieci,

Ponadto, podczas realizacji zadania każda z osób pierwszego kontaktu będzie zobligowana do wzięcia udziału w szkoleniach wskazanych przez Dysponenta, których celem będzie zwiększenie kwalifikacji tych osób w zakresie pomocy osobom pokrzywdzonym, świadkom i osobom im najbliższym.

2. Wymagania wobec podwykonawców

2.1. Wykształcenie

- Minimum średnie.

2.2. Doświadczenie zawodowe

- Minimum 1 rok doświadczenia w pracy z osobami pokrzywdzonymi.

2.3. Umiejętności i kompetencje

- Wysoka kultura osobista i umiejętność budowania pozytywnych relacji z klientami, potwierdzona np.: opiniami klientów, udziałem w szkoleniach z zakresu etyki zawodowej, obsługi klienta.
- Umiejętność efektywnej komunikacji, potwierdzona np.: certyfikatami ze szkoleń z komunikacji interpersonalnej.
- Umiejętność aktywnego słuchania i empatycznego reagowania na potrzeby klientów, potwierdzona np.: szkoleniami z zakresu obsługi klienta, aktywnego słuchania.
- Umiejętność radzenia sobie w sytuacjach trudnych i konfliktowych, potwierdzona np.: szkoleniami z mediacji, zarządzania konfliktem, odporności psychicznej, pozytywnymi opiniami przełożonych.

- Znajomość obsługi komputera i podstawowych programów biurowych, potwierdzona np.: ukończonymi kursami i szkoleniami, opisem zadań służbowych wymagających korzystania z komputera i programów biurowych.
- Umiejętność organizacji pracy własnej i zarządzania czasem, potwierdzona np.: ukończonym szkoleniem z zarządzania sobą w czasie, pozytywnymi ocenami w zakresie samodzielności i terminowości.
- Gotowość do świadczenia wsparcia w formule zdalnej (telefonicznej lub elektronicznej), zgodnie z harmonogramem dyżurów,
- umiejętność prowadzenia rozmów telefonicznych z osobami w kryzysie oraz udzielania wsparcia w trybie interwencyjnym, potwierdzona np. doświadczeniem w pracy na infolinii, telefonie zaufania, w call center lub w instytucjach pomocowych.

3. Oczekiwane dokumenty potwierdzające spełnienie wymagań

Potencjalni podwykonawcy proszeni są o przedstawienie:

1. CV zawodowego wraz z opisem doświadczenia i zakresem wykonywanych czynności.
2. Dokumentów potwierdzających posiadane wykształcenie.
3. Dokumentów potwierdzających doświadczenie zawodowe (np. umowy, referencje, zaświadczenia od pracodawców).
4. Certyfikatów, zaświadczeń lub dyplomów z ukończonych szkoleń (obsługa klienta, komunikacja interpersonalna, mediacje, zarządzanie konfliktem, obsługa komputera, zarządzanie czasem).
5. Opinii klientów lub ocen okresowych, w których wskazano wysokie kompetencje interpersonalne.
6. Zaświadczenie o niekaralności.

4. Kryteria oceny ofert

Oferty będą oceniane na podstawie:

- spełnienia warunków formalnych (wykształcenie, doświadczenie, dokumenty),
- jakości i zakresu przedstawionego doświadczenia zawodowego,
- posiadanych dodatkowych kompetencji i ukończonych szkoleń,
- proponowanych warunków współpracy (**w tym dostępności czasowej i stawek wynagrodzenia**).

5. Tryb i termin składania ofert

- Oferty należy składać w formie elektronicznej na adres: fundacjaiwo@gmail.com. lub osobiście w biurze fundacji, ul. Ogrodowa 39 w Nowym Sączu.

- Termin składania ofert: 14.04.2026 r.

- W przypadku pytań dotyczących zakresu zamówienia należy kontaktować się z Fundacją Iwo – Doradztwo Obywatelskie, e-mail: fundacjaiwo@gmail.com.

6. Uwagi końcowe

Niniejsza dokumentacja stanowi podstawę do przeprowadzenia analizy rynku i nie jest ogłoszeniem o zamówieniu publicznym. Fundacja Iwo – Doradztwo Obywatelskie zastrzega

sobie prawo do zaproszenia wybranych podwykonawców do dalszych rozmów lub negocjacji.