

Adres strony internetowej, na której Zamawiający udostępniła Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia:  
[www.zgrp.pl](http://www.zgrp.pl)

---

**Płock: Wdrożenie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów, procedury konsultacji społecznych oraz procedury aktualizowania mapy organizacji pozarządowych w 13 urzędach gmin zrzeszonych w Związku Gmin Regionu Płockiego: Bielska, Bodzanowa, Bulkowa, Gąbina, Łącka, Małej Wsi, Nowego Duninowa, Płocka, Radzanowa, Słupna, Starej Białej, Staroźreb, Wyszogrodu, w ramach projektu pn. Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP**  
**Numer ogłoszenia: 324742 - 2012; data zamieszczenia: 31.08.2012**

**OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU - usługi**

Zamieszczanie ogłoszenia: obowiązkowe.

Ogłoszenie dotyczy: zamówienia publicznego.

**SEKCJA I: ZAMAWIAJĄCY**

I. 1) **NAZWA I ADRES:** Związek Gmin Regionu Płockiego, ul. Zglenickiego 42, 09-411 Płock, woj. mazowieckie, tel. 24 366 03 00, faks 24 366 03 00.

**Adres strony internetowej zamawiającego:** [www.zgrp.pl](http://www.zgrp.pl)

I. 2) **RODZAJ ZAMAWIAJĄCEGO:** Inny: związek międzygminny.

**SEKCJA II: PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

**II.1) OKREŚLENIE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**II.1.1) Nazwa nadana zamówieniu przez zamawiającego:** Wdrożenie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów, procedury konsultacji społecznych oraz procedury aktualizowania mapy organizacji pozarządowych w 13 urzędach gmin zrzeszonych w Związku Gmin Regionu Płockiego: Bielska, Bodzanowa, Bulkowa, Gąbina, Łącka, Małej Wsi, Nowego Duninowa, Płocka, Radzanowa, Słupna, Starej Białej, Staroźreb, Wyszogrodu, w ramach projektu pn. Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP.

**II.1.2) Rodzaj zamówienia:** usługi.

**II.1.3) Określenie przedmiotu oraz wielkości lub zakresu zamówienia:** 1. Przedmiotem zamówienia jest wdrożenie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów, procedury konsultacji społecznych oraz procedury aktualizowania mapy organizacji pozarządowych w 13 urzędach gmin zrzeszonych w

Związku Gmin Regionu Płockiego: Bielska, Bodzanowa, Bulkowa, Gąbina, Łącka, Małej Wsi, Nowego Duninowa, Płocka, Radzanowa, Słupna, Starej Białej, Starożreb, Wyszogrodu, w ramach projektu pn. Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP 2. Efektem wdrożenia ww systemów jest modernizacja zarządzania, podniesienie standardów obsługi klienta i jakości pracy ww Urzędów. 3. Wdrożenia powinny być realizowane z uwzględnieniem potrzeb i możliwości każdego z urzędów objętych projektem. 4. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, iż wdrożenie ww systemów może wymagać podjęcia uchwał lub wydania odpowiednich aktów normatywnych przez urzędy gmin. 5. Przedmiot zamówienia dotyczy wdrożenia systemów we wszystkich wymienionych urzędach gmin osobno. 6. Efektem realizacji umowy jest sporządzenie raportu końcowego podsumowującego całokształt działań w ramach przedmiotu umowy oraz 13 słownie: trzynastu raportów podsumowujących dla każdego z urzędów gmin, akceptowanych na piśmie przez każdy z urzędów. Wszystkie raporty należy dostarczyć Zamawiającemu w formatach .doc i .pdf w wersji elektronicznej CD-ROM lub DVD oraz papierowej. Wszystkie raporty mają mieć jednolitą formę graficzną, być sporządzone w języku polskim oraz zawierać następujące elementy: a) Streszczenie raportu, b) Spis treści, c) Wprowadzenie (opis procedur, założeń i celów), d) Opis pilotażu, wyników danego etapu zadania, e) Wnioski i rekomendacje, f) Aneksy przedstawiające zestawienia i analizę danych, g) Opis wybranej i zastosowanej metodyki oraz bibliografię. 7. Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia raportu końcowego na konferencji podsumowującej projekt. 8. Wszystkie materiały dotyczące wykonania przedmiotu umowy zostaną oznaczone zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach POKL oraz wytycznymi wskazanymi przez Zamawiającego. 9. Wykonawca zobowiązuje się do wypełnienia nałożonych wnioskami o dofinansowanie projektu wskaźników rezultatów w filarach dobrego rządzenia, tj. a) 10% wzrost poziomu satysfakcji klientów z jakości świadczonych usług publicznych (wdrożenie systemu monitorowania) - badania ankietowe zawierające porównania rok do roku. b) 10% wzrost liczby konsultacji społecznych w sprawach ważnych dla gmin i powiatu poprzez usprawnienie i wdrożenie procedury konsultacji - zestawienie rok do roku liczby konsultacji społecznych. 10. Przedmiotowe systemy zostaną wdrożone na podstawie istniejących opracowań zawierających opis procedur i rekomendacje do wdrożenia kolejno systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów, procedury konsultacji społecznych oraz procedury aktualizowania mapy organizacji pozarządowych w 13 urzędach gmin. Powyższe opracowania stanowią załącznik do specyfikacji istotnych warunków zamówienia. 11. Realizacja przedmiotu umowy będzie podzielona na 3 etapy: a) Etap I - wdrożenie systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów, w tym przeprowadzenie pilotażowego badania poziomu satysfakcji klientów, w 13 urzędach gmin. b) Etap II - wdrożenie procedury konsultacji społecznych, w tym przeprowadzenie pilotażowych konsultacji społecznych, w 13 urzędach gmin. c) Etap III - wdrożenie procedury aktualizowania mapy organizacji pozarządowych, w tym przeprowadzenie pilotażowej aktualizacji mapy organizacji pozarządowych, w 13 urzędach gmin. Wdrożenie ww systemów będzie uzależnione od opracowań zawierających opis procedur i rekomendacje do wdrożeń tych systemów i powinno obejmować utworzenie odpowiednich zakładki na stronach internetowych urzędów

gmin. 12.Sposób realizacji przedmiotu umowy: a)Wykonawca w celu wykonania przedmiotu umowy zobowiązuje się do konsultacji telefonicznych i drogą mailową zgodnie z potrzebami gmin oraz do przeprowadzenia min. 15 spotkań konsultacyjnych, w tym: I.po jednym w każdym z 13 urzędów gmin w trakcie realizacji zamówienia, o łącznej liczbie nie mniej niż 16 godz. dla każdego z urzędów, II. 1 spotkanie ogólne na początku realizacji zamówienia z pracownikami gmin wyznaczonymi do współpracy z Wykonawcą z 13 gmin biorących udział w projekcie, III.1 spotkanie podsumowujące dla wszystkich gmin, na którym zostaną przedstawione wyniki wdrożeń, wnioski i rekomendacje zawarte w raporcie końcowym. b)W celu odpowiedniej komunikacji z poszczególnymi gminami, Zamawiający przekaże Wykonawcy listę koordynatorów po stronie gminy. Do zadań koordynatora w tym zakresie będzie należało udostępnianie dokumentów niezbędnych Wykonawcy do realizacji przedmiotu umowy, wskazywanie osób właściwych do kontaktu - w zależności od potrzeb określonych przez Wykonawcę, ustalanie terminów i organizacja spotkań w JST. Udostępnianie dokumentów jest przewidziane w formie elektronicznej drogą e-mailową, dla dokumentów posiadających taką postać, oraz w siedzibie poszczególnych JST dla dokumentów tradycyjnych (papierowych). Wykonawca może wystąpić do koordynatorów o inną formę udostępnienia dokumentów, przy czym zgodę na wnioskowaną formę udziela każda JST wg uznania. c)Wykonawca w terminie 5 dni od podpisania umowy przedstawi Zamawiającemu do akceptacji metodologię wykonania przedmiotu zamówienia uwzględniającą zadania, zasoby, zakres wdrożenia oraz oczekiwane efekty. W skład metodologii wchodzi szczegółowy harmonogram prac ze wskazaniem zależności zasobów i terminów oraz kamieni milowych. Zamawiający w ciągu 3 dni od przedstawienia metodologii zaakceptuje ją bądź wskaże zastrzeżenia wraz z ich merytorycznym uzasadnieniem i propozycją zmian. Po uwzględnieniu zastrzeżeń metodologia zostaje przyjęta do stosowania przez strony. 13.Podstawą działania Wykonawcy w ramach niniejszej umowy są: a)Wniosek o realizację i umowa o dofinansowanie projektu Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP oraz harmonogram wykonywania projektu. b)Dokumenty Programowe Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki oraz dokumenty programowe i regulaminy i wytyczne do działania 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. c)Dokumenty Programowe Europejskiego Funduszu Społecznego. d)Niniejsza umowa oraz Księga Procedur opracowana przez Zamawiającego jeśli Zamawiający w toku realizacji projektu posiadał będzie i stosował będzie księgę procedur..

**II.1.4) Czy przewiduje się udzielenie zamówień uzupełniających:** nie.

**II.1.5) Wspólny Słownik Zamówień (CPV):** 72.22.42.00-3, 72.22.50.00-8, 79.42.00.00-4, 45.25.99.00-6, 98.13.31.00-5.

**II.1.6) Czy dopuszcza się złożenie oferty częściowej:** nie.

**II.1.7) Czy dopuszcza się złożenie oferty wariantowej:** nie.

**II.2) CZAS TRWANIA ZAMÓWIENIA LUB TERMIN WYKONANIA:** Okres w miesiącach: 4.

## **SEKCJA III: INFORMACJE O CHARAKTERZE PRAWNYM, EKONOMICZNYM, FINANSOWYM I TECHNICZNYM**

### **III.2) ZALICZKI**

Czy przewiduje się udzielenie zaliczek na poczet wykonania zamówienia: nie

### **III.3) WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW**

**III. 3.1) Uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania**

#### **Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku**

O zamówienie mogą się ubiegać wykonawcy, którzy posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień

#### **III.3.2) Wiedza i doświadczenie**

##### **Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku**

o zamówienie może ubiegać się wykonawca, który w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres działalności jest krótszy - w tym okresie wykonawca wykonał co najmniej dwie usługi odpowiadające przedmiotowi zamówienia polegające na wdrożeniu usprawnień zarządczych (procedury konsultacji społecznych i/lub systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów i/lub procedury aktualizowania mapy organizacji pozarządowych) w co najmniej przedsiębiorstwach lub instytucjach administracji publicznej, o wartości min. 60 000,00 zł brutto dla każdej z usług. Wykonawca musi załączyć dokumenty potwierdzające, że usługi te zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

#### **III.3.3) Potencjał techniczny**

##### **Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku**

O zamówienie może ubiegać się wykonawca, który dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym

#### **III.3.4) Osoby zdolne do wykonania zamówienia**

##### **Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku**

O zamówienie może ubiegać się wykonawca, który dysponuje co najmniej dwiema osobami, która wykonały co najmniej dwie usługi odpowiadające przedmiotowi zamówienia polegające na wdrożeniu usprawnień zarządczych (procedury konsultacji społecznych i/lub systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów i/lub procedury aktualizowania mapy organizacji pozarządowych) w przedsiębiorstwach lub instytucjach administracji publicznej. Wykonawca musi załączyć dokumenty potwierdzające, że usługi te zostały wykonane lub są wykonywane należycie. W przypadku wskazania większej liczby osób, wszystkie muszą spełniać warunki określone w niniejszym punkcie.

### **III.3.5) Sytuacja ekonomiczna i finansowa**

#### **Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku**

O zamówienie może ubiegać się wykonawca, jest w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia, tj. Wykonawca musi posiadać aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego oraz właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzającego odpowiednio, że wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, opłat oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne lub społeczne, lub zaświadczenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

### **III.4) INFORMACJA O OŚWIADCZENIACH LUB DOKUMENTACH, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ NIEPODLEGANIA WYKLUCZENIU NA PODSTAWIE ART. 24 UST. 1 USTAWY**

**III.4.1) W zakresie wykazania spełniania przez wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, oprócz oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu, należy przedłożyć:**

- wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, dostaw lub usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku wiedzy i doświadczenia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców, oraz załączeniem dokumentu potwierdzającego, że te dostawy lub usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie
- wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, kontrolę jakości lub kierowanie robotami budowlanymi, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych dla wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami
- opłaconą polisę, a w przypadku jej braku inny dokument potwierdzający, że wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia

**III.4.2) W zakresie potwierdzenia niepodlegania wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy, należy przedłożyć:**

- oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia
- aktualny odpis z właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert, a w stosunku do osób fizycznych oświadczenie w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy
- wykonawca powołujący się przy wykazywaniu spełniania warunków udziału w postępowaniu na potencjał innych podmiotów, które będą brały udział w realizacji części zamówienia, przedkłada także dokumenty dotyczące tego podmiotu w zakresie wymaganym dla wykonawcy, określonym w pkt III.4.2.

### **III.4.3) Dokumenty podmiotów zagranicznych**

**Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przedkłada:**

**III.4.3.1) dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzający, że:**

- nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości - wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert
- nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert
- nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie - wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert

### **III.6) INNE DOKUMENTY**

**Inne dokumenty niewymienione w pkt III.4) albo w pkt III.5)**

a) Wypełniony formularz oferty do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia - Załącznik Nr 1 do SIWZ; Pełnomocnictwo osoby lub osób podpisujących ofertę, jeżeli nie wynika to bezpośrednio z załączonych dokumentów. Załączone pełnomocnictwo winno być w formie oryginału lub kopii poświadczonej notarialnie; Informacje dotyczące podwykonawców - Załącznik Nr 6 do SIWZ. Jeżeli Wykonawca nie przewiduje zatrudnienia podwykonawców wpisuje nie dotyczy; W przypadku złożenia oferty wspólnej przedsiębiorcy występujący wspólnie muszą upoważnić jednego spośród siebie jako

przedstawiciela pozostałych - lidera do zaciągania zobowiązań i rozporządzania prawem w sprawach związanych z przedmiotem postępowania, a jego upoważnienie musi być udokumentowane pełnomocnictwem podpisanym przez pozostałych przedsiębiorców lub ich uprawnionych przedstawicieli. W powyższym przypadku przedsiębiorcy powinni złożyć zgodne oświadczenie woli dotyczące wskazania podmiotu i jego rachunku bankowego, przez który przeprowadzone będą wszystkie operacje finansowe związane z przedmiotem zamówienia. Każdy z przedsiębiorców składających ofertę wspólną musi złożyć oddzielnie dokumenty, o których mowa w Rozdziale VI pkt 1 a) i pkt 1 e).

**III.7) Czy ogranicza się możliwość ubiegania się o zamówienie publiczne tylko dla wykonawców, u których ponad 50 % pracowników stanowią osoby niepełnosprawne:** nie

## **SEKCJA IV: PROCEDURA**

### **IV.1) TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA**

**IV.1.1) Tryb udzielenia zamówienia:** przetarg nieograniczony.

### **IV.2) KRYTERIA OCENY OFERT**

**IV.2.1) Kryteria oceny ofert:** najniższa cena.

**IV.2.2) Czy przeprowadzona będzie aukcja elektroniczna:** nie.

### **IV.3) ZMIANA UMOWY**

**Czy przewiduje się istotne zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy:** nie

### **IV.4) INFORMACJE ADMINISTRACYJNE**

**IV.4.1) Adres strony internetowej, na której jest dostępna specyfikacja istotnych warunków zamówienia:** [www.zgrp.pl](http://www.zgrp.pl)

**Specyfikację istotnych warunków zamówienia można uzyskać pod adresem:** Związek Gmin Regionu Płockiego 42, 09-411 Płock, Budynek S Płockiego parku Przemysłowo-Technologicznego.

**IV.4.4) Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu lub ofert:**

10.09.2012 godzina 10:00, miejsce: Związek Gmin Regionu Płockiego 42, 09-411 Płock, Budynek S.

**IV.4.5) Termin związania ofertą:** okres w dniach: 30 (od ostatecznego terminu składania ofert).

**IV.4.16) Informacje dodatkowe, w tym dotyczące finansowania projektu/programu ze środków Unii**

**Europejskiej:** projekt pn. Modernizacja zarządzania oraz szkolenia podnoszące poziom kompetencji urzędów gmin zrzeszonych w ZGRP realizowany i współfinansowany w ramach Działania 5.2

Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

**IV.4.17) Czy przewiduje się unieważnienie postępowania o udzielenie zamówienia, w przypadku nieprzyznania środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej oraz niepodlegających**

**zwrotowi środków z pomocy udzielonej przez państwa członkowskie Europejskiego**

**Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA), które miały być przeznaczone na sfinansowanie całości**

lub części zamówienia: nie