

Pytanie 1.

W SIWZ w Dziale II - Opis przedmiotu zamówienia, Zamawiający sformułował wymóg w pkt. 9 dotyczący tego, iż cytuję: „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.”

Na jakiej podstawie Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zobowiązał się do wzrostu wskaźników, jeżeli Wykonawca zgodnie z SIWZ nie ma wpływu na podniesienie zadowolenia klientów urzędów. Odpowiedzialność Wykonawcy za wzrost zadowolenia jest możliwy jedynie wtedy, jeśli pomiędzy 1 a 2 pomiarem zadowolenia, Wykonawca dysponuje środkami/ narzędziami, które mogą wpłynąć na podniesienie jakości obsługi klienta i tym samym wzrost zadowolenia klientów urzędów. Takimi narzędziami są np. szkolenia z zakresu obsługi klienta, usprawnienia zarządcze w postaci procedur satysfakcji klientów, coaching indywidualny dla urzędników obsługujących klientów itp. Zgodnie z SIWZ zadaniem wykonawcy jest wdrożenie usprawnienia zarządczego w postaci wdrożenia systemu monitorowania poziomu satysfakcji klientów itd.

Wykonawca zatem odpowiada jedynie za wdrożenie procedur, realizację badań, a nie za jakość obsługi, którą oferują urzędy. Jakość obsługi płynie z kompetencji, przygotowania, wiedzy i umiejętności w tym zakresie urzędników.

Zapis ten zdaniem Wykonawcy powinien zostać usunięty z SIWZ, gdyż jest niezgodny z logiką i praktyką projektową. Wykonawca w świetle powyższych wyjaśnień nie może odpowiadać za wzrost poziomu satysfakcji klientów z jakości świadczonych usług publicznych. Dodatkowo badania ankietowe powinny zawierać porównania rok do roku, a Wykonawca ma 2 miesiące na realizację działań w ramach przetargu, więc oczekiwanie porównania wyników rok do roku jest co najmniej nieuzasadnione.

Proszę o odpowiedź na powyższe zagadnienia.