

## OGŁOSZENIE O ZATRUDNIENIU

**I. Urząd do Spraw Cudzoziemców zaprasza do złożenia oferty na świadczenie usług jako konsultant obsługujący infolinię, w ramach projektu nr 6/1-2015/BK-FAMI pt. „Opracowanie i wdrożenie długofalowej strategii komunikacyjnej Urzędu do Spraw Cudzoziemców”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w zakresie Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji – „Bezpieczna przystań”.**

### II. DANE ZAMAWIAJĄCEGO

**Nazwa organizacji:** Urząd do Spraw Cudzoziemców

**Adres:** ul. Koszykowa 16, 00-564 Warszawa

**Adres do korespondencji:** ul. Taborowa 33, 02-699 Warszawa

**E-mail:** [fundusze@udsc.gov.pl](mailto:fundusze@udsc.gov.pl)

### III. KWALIFIKACJE WYMAGANE (ich niespełnienie oznacza odrzucenie oferty, należy unikać warunków ograniczających konkurencję)

1. Zapytanie kierowane jest do osób, które posiadają:
  - a. wykształcenie co najmniej średnie
  - b. obywatelstwo polskie
  - c. wysoką kulturę osobistą
  - d. doświadczenie (min. 3 miesiące) w telefonicznej obsłudze klienta.
2. Poprzez złożenie oferty Wykonawca oświadcza, że posiada konieczne doświadczenie i profesjonalne kwalifikacje oraz potencjał niezbędny do prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia i zobowiązuje się do jego wykonania z zachowaniem należytej staranności.
3. Oferta powinna zawierać wypełniony i podpisany formularz ofertowy oraz dokumenty opisane w pkt VII. Niedołączenie wymienionej dokumentacji jest równoznaczne z niespełnieniem przez oferenta warunków formalnych zapytania.

**Oferta musi być ważna w okresie co najmniej 45 dni od upływu terminu składania ofert.**

### IV. KWALIFIKACJE POŻĄDANE (ich spełnienie stanowić będzie dodatkowy atut oferty na etapie oceny lub preselekcji)

1. Doświadczenie w telefonicznej obsłudze klienta obcojęzycznego.
2. Znajomość zagadnień związanych z migracją i legalizacją pobytu cudzoziemców na terytorium RP.
3. Znajomość języka angielskiego lub rosyjskiego na poziomie min. B1.

**Na potwierdzenie posiadania ww. kwalifikacji Wykonawca załączy do oferty dokumenty, o których mowa w pkt VII.**

### Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług jako konsultant w obsłudze infolinii oraz udzielanie informacji klientowi za jej pośrednictwem.

Miejsce wykonywania pracy: Urząd do Spraw Cudzoziemców w Warszawie, ul. Taborowa lub w innym obiekcie Urzędu do Spraw Cudzoziemców w Warszawie.

Orientacyjne godziny wykonywania pracy: 9.00 – 16.00.

Zakres zadań:

Telefoniczna, mailowa i osobista obsługa klientów Urzędu.

Konsultanci zostaną przeszkoleni przez pracowników Urzędu na podstawie opracowanego programu szkolenia, w tym zostaną przeszkoleni z zakresu właściwości komórek organizacyjnych Urzędu

w sposób umożliwiający udzielanie przez konsultantów odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania z zakresu właściwości Urzędu do Spraw Cudzoziemców.

Ilość planowanych umów/zleceńobiorców: 3

#### **V. KRYTERIA PRESELEKCJI (w postępowaniu dwuetapowym beneficjent określa wg jakich kryteriów sporządzi listę kandydatów, których zaprosi do dalszego etapu)**

**Przewiduje się postępowanie trzyetapowe wyboru wykonawców usługi:**

##### **Etap 1: Analiza ofert**

- 1) Ocena przez Zamawiającego wymagań formalnych oferty oraz weryfikacja poprawności złożonych dokumentów, wymienionych w punkcie VII.
- 2) Ocena przez Zamawiającego wymaganych kwalifikacji oferentów, określonych w punkcie III.

**Do etapu 2 zostaną dopuszczeni wykonawcy, spełniający wymagania formalne, określone w pkt VII oraz posiadający wymagane kwalifikacje, określone w pkt III.**

##### **Etap 2: Przyznanie punktacji za kwalifikacje pożądane**

Przyznanie przez Zamawiającego punktacji za kwalifikacje pożądane, zgodnie z kryteriami oceny, określonymi w punkcie VI.

##### **Etap 3: Rozmowa kwalifikacyjna**

Do rozmowy kwalifikacyjnej zostaną zaproszeni oferenci, którzy przejdą pozytywną weryfikację podczas etapu 1.  
Zamawiający poinformuje wybranych kandydatów o terminie rozmowy kwalifikacyjnej telefonicznie lub poprzez e-mail.

#### **VI. KRYTERIA OCENY OFERT (w tym kryteria oceny podczas rozmowy kwalifikacyjnej, jeżeli dotyczy)**

1. Cena za godzinę świadczenia usługi: 50%  
punkty w kryterium będą przyznawane zgodnie z poniższą metodą:  
$$C = \frac{C_n}{C_b} \times 50$$
, gdzie:  
C - ilość punktów za kryterium cena,  
C<sub>n</sub> - najniższa cena za godzinę spośród ofert nieodrzuconych,  
C<sub>b</sub> - cena za godzinę oferty badanej,  
50 - waga kryterium.
2. Doświadczenie w telefonicznej obsłudze klienta: 15%  
punkty będą przyznawane według poniższych kryteriów:
  - a. Powyżej 3 miesięcy – 10 pkt
  - b. Doświadczenie w telefonicznej obsłudze klienta obcojęzycznego – 5 pkt
3. Znajomość języka angielskiego lub rosyjskiego: 15%
  - a. A1/B1 - 5 pkt
  - b. B2 - 10 pkt
  - c. C1/C2 - 15pkt

W przypadku przedstawienia przez Wykonawcę certyfikatu z języka angielskiego na poziomie co najmniej B2 oraz certyfikatu z języka rosyjskiego na poziomie co najmniej B2 – zostanie przyznanych 15 pkt.
4. Rozmowa kwalifikacyjna 20%  
punkty w kryterium będą przyznawane według następujących elementów:

- a. kultura osobista oraz poprawne i zrozumiałe formułowanie wypowiedzi - 5 pkt
- b. znajomość zagadnień związanych z migracją oraz pobytem cudzoziemców na terytorium RP - 15 pkt

**Wymagane jest otrzymanie minimum 5 punktów w kryterium 4b – nie będzie brana oferta pod uwagę w przypadku uzyskania 4 lub mniej punktów.**

**Suma wszystkich powyższych kryteriów będzie podstawą wyboru najkorzystniejszej oferty. Łącznie maksymalna ilość punktów do otrzymania wynosi 100. W przypadku niezyskania min. 5 punktów w kryterium 4 b. kandydat otrzymuje łącznie 0 punktów.**

## **VII. TERMIN I SPOSÓB SKŁADANIA OFERT (w tym wykaz wymaganych oświadczeń i dokumentów)**

1. Ofertę należy złożyć wg wzoru formularza ofertowego stanowiącego Załącznik nr 2;
2. W ofercie należy podać cenę brutto za godzinę wykonywania usług. Kalkulując cenę brutto, należy mieć na uwadze, że faktycznie otrzymywana wartość wynagrodzenia będzie pomniejszona o obowiązkowe potrącenia i podatki.
3. Do oferty należy dołączyć następujące dokumenty:
  - a) skan świadectwa lub dyplomu na potwierdzenie wykształcenia;
  - b) cv oraz list motywacyjny;
  - c) kopię dokumentów potwierdzających doświadczenie w obsłudze klienta (jeśli dotyczy);
  - d) oświadczenie o znajomości języka angielskiego i/lub rosyjskiego z wskazaniem poziomu znajomości języka obcego lub kopię certyfikatów albo innych dokumentów potwierdzających kwalifikacje językowe oferenta (jeśli dotyczy);
  - e) oświadczenie o posiadaniu obywatelstwa polskiego;
  - f) oświadczenie potwierdzające brak zaangażowania zawodowego w realizację wszystkich projektów finansowanych z FAMI oraz działań finansowanych z innych źródeł, w tym środków własnych Zamawiającego i innych podmiotów, w wysokości wyższej niż 240 godzin miesięcznie (w tym zaangażowanie rozliczane w ramach kosztów pośrednich).
4. Oferta musi być sporządzona w języku polskim.
5. Oferta musi być czytelna.
6. Ofertę należy złożyć w terminie **7 kwietnia 2023 roku do godz. 23:59.** w formie skanu pocztą elektroniczną na adres: [fundusze@udsc.gov.pl](mailto:fundusze@udsc.gov.pl)
7. Zamawiający odrzuci ofertę:
  1. złożoną po terminie;
  2. złożoną przez Wykonawcę niespełniającego kwalifikacji wymaganych;
  3. niezgodną z treścią ogłoszenia o zatrudnieniu;
  4. zawierającą błędy nie będące omyłkami pisarskimi lub rachunkowymi;
  5. jeżeli cena oferty przekracza kwotę, którą zamawiający może przeznaczyć na realizację zamówienia;
  6. jeżeli oferent nie przystąpi do rozmowy kwalifikacyjnej w wymaganym terminie.
  7. złożoną przez Wykonawcę, odnośnie którego istnieje podstawa do wykluczenia na mocy artykułu 7 ust 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego, zgodnie z punktem IX 4 niniejszego zapytania ofertowego.
8. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty, niezależnie od wyniku postępowania.

## **VIII. INFORMACJE DOTYCZĄCE WYBORU OFERTY/OPIS SPOSOBU WYBORU OFERTY**

**Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą na podstawie kryteriów oceny ofert, określonych w pkt VI, spośród ofert niepodlegających odrzuceniu zgodnie z kryteriami preselekcji, o których mowa w pkt V.**

## **IX. DODATKOWE INFORMACJE/OSOBA UPRAWNIONA DO KONTAKTU**

**Dodatkowych informacji udziela:** Julia Bielecka  
**e-mail:** [julia.bielecka@udsc.gov.pl](mailto:julia.bielecka@udsc.gov.pl)

## X. DODATKOWE INFORMACJE

1. Zamawiający dopuszcza możliwość zwiększenia wartości zamówienia, związanej ze zwiększeniem zakresu zamówienia (np. zwiększenie liczby jednostek).
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia prowadzonego zapytania, a także zastrzega sobie możliwość niedokonania wyboru w przypadku, gdy:
  - 1) nie zostanie złożona żadna oferta;
  - 2) procedura wyboru oferty obarczona jest wadą niemożliwą do usunięcia uniemożliwiającą udzielenie zamówienia i zawarcie umowy,
  - 3) Zamawiający dokonana weryfikacji wykonawców pod kątem zaistnienia podstaw wykluczenia określonych w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego i odrzuci ofertę złożoną przez wykonawcę, w przypadku zaistnienia ww. podstawy wykluczenia.
3. Termin związania ofertą: **45 dni** od zakończenia terminu składania ofert.
4. Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania Urzędu do Spraw Cudzoziemców do zawarcia umowy lub zlecenia.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nieudzielenia zamówienia bądź unieważnienia zapytania bez wskazywania przyczyn.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do nieudzielenia zamówienia, w przypadku, gdy cena najkorzystniejszej oferty przewyższa kwotę, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
7. O wyniku rozstrzygniętego zapytania ofertowego Zamawiający niezwłocznie zawiadomi drogą elektroniczną wszystkie podmioty, które przesłały oferty w ustalonym terminie.
8. Zamawiający jest uprawniony do wyboru kolejnej najkorzystniejszej oferty w przypadku, gdyby Oferent, którego oferta została uznana za najkorzystniejszą, odmówił / uchylał się od podpisania zamówienia lub gdyby podpisanie zamówienia z takim Oferentem stało się niemożliwe z innych przyczyn.
9. Zamawiający nie ma możliwości wypłacania zaliczek.
10. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.
11. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych.

### Załączniki zapytania ofertowego/ogłoszenia o zamówieniu:

1. Opis przedmiotu zamówienia
2. Formularz ofertowy

**28.03.2023 roku**  
(data)

(podpis osoby prowadzącej procedurę,  
działającej w imieniu zamawiającego)

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Szef Urzędu do Spraw Cudzoziemców z siedzibą w Warszawie, przy ul. Koszykowej 16, 00-564 Warszawa, (adres do korespondencji: ul. Taborowa 33, 02-699 Warszawa); kontakt z administratorem jest możliwy także pod nr tel. 22 6017401-02 oraz pod adresem poczty e-mail: [rodo@udsc.gov.pl](mailto:rodo@udsc.gov.pl);

- kontakt z inspektorem ochrony danych osobowych w Urzędzie do Spraw Cudzoziemców jest możliwy za pomocą adresu e-mail: [iod@udsc.gov.pl](mailto:iod@udsc.gov.pl) lub telefonicznie pod nr 22 6017551;
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego na realizację usług jako konsultant obsługujący infolinię w trybie ogłoszenia o zatrudnieniu;
- odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o Podręcznik dla Beneficjenta projektu finansowanego w ramach Funduszu Azylu, Migracji i Integracji, dalej „Podręcznik dla Beneficjenta”;
- Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z rozdziałem 5.2. Podręcznika dla Beneficjenta, przez okres 6 lat od dnia zatwierdzenia przez Centrum Obsługi Projektów Europejskich Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji raportu końcowego z realizacji Projektu;
- w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- posiada Pani/Pan:
  - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
  - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych \*\*;
  - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO \*\*\*;
  - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- nie przysługuje Pani/Panu:
  - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
  - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
  - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

\* Wyjaśnienie: informacja w tym zakresie jest wymagana, jeżeli w odniesieniu do danego administratora lub podmiotu przetwarzającego istnieje obowiązek wyznaczenia inspektora ochrony danych osobowych.

\*\* Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.

\*\*\* Wyjaśnienie: prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.