

BF-II.3710.68.2020

Do Wykonawców

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Usługę badania i oceny funkcjonującej w ramach Funduszu Sprawiedliwości Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym”.

Ministerstwo Sprawiedliwości, jako Zamawiający w przedmiotowym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, działając zgodnie z art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 ze zm.) zwanej dalej „ustawą”, w związku z art. 38 ust. 1a ustawy, przekazuje treść pytań wraz z wyjaśnieniami oraz zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy zmienia treść specyfikacji istotnych warunków zamówienia – zwanej dalej „SIWZ”.

Wyjaśnienia treści SIWZ Nr 3

Pytanie nr 1

Jakiego profilu Tajemniczych Klientów oczekuje Zamawiający? Prosimy o charakterystykę m.in. wiek, płeć, sytuacja rodzina.

Odpowiedź nr 1

Zamawiający uprzejmie informuje, iż oczekuje, że Wykonawca opracuje scenariusze zarówno dla wizyt osobistych, jak i rozmów telefonicznych, w których wskaże m.in.: informację o osobach, które będą uczestniczyły w realizacji badania, tj. wcielią się w postać Tajemniczego Klienta, zgodnie z pkt V Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia pkt 2.2.4.1.g. SIWZ TOM III OPZ. Zamawiający nie określa wymagań w zakresie profilu Tajemniczego Klienta, oczekuje propozycji Wykonawcy w tym zakresie. Zgodnie z pkt V Szczegółowy opis przedmiotu

zamówienia pkt 2.2.4. 2. SIWZ TOM III OPZ Scenariusze przygotowane przez Wykonawcę będą podlegały weryfikacji i akceptacji Zamawiającego. Szczegóły dotyczące zaproponowanego przez Wykonawcę profilu Tajemniczych Klientów będą omawiane podczas konsultacji w trybie roboczym bezpośrednio z wyłonionym Wykonawcą.

Jednocześnie Zamawiający dokonuje zmiany treści SIWZ – patrz zmiana treści SIWZ poz. 1.

Pytanie nr 2

Zgodnie z OPZ Tajemniczy Klienci mają za zadanie ‘odegrać’ rolę osób pokrzywdzonych (w rzeczywistości nie są osobami poszkodowanymi, potencjalnymi beneficjentami). Prosimy o opisanie jakimi danymi będą musiały wykazać się osoby odbywające spotkania/ rozmowy z Pracownikami. Czy przekazywane są dane personalne i wrażliwe, a jeśli tak, to jakiego rodzaju?

Odpowiedź nr 2

Zamawiający nie przewiduje przekazywania Wykonawcy danych osobowych osób pokrzywdzonych, świadków oraz osób im najbliższych, które skorzystały z pomocy Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym w celu ich wykorzystania podczas przeprowadzanego badania. Osoby realizujące badanie metodą Tajemniczego Klienta będą musiały posłużyć się własnymi danymi osobowymi. Dla uzyskania pomocy w Ośrodku lub Punkcie Lokalnym Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem konieczne jest wypełnienie przez osobę pierwszego kontaktu *wniosku o udzielenie pomocy osobie pokrzywdzonej przestępstwem, świadkowi i osobie najbliższej*, w związku z tym osoba pierwszego kontaktu na pierwszym etapie rozmowy poprosi osobę zgłaszającą się do placówki o okazanie dowodu tożsamości celem uzupełnienia danych ww. wniosku. Do uzupełnienia *wniosku o udzielenie pomocy osobie pokrzywdzonej przestępstwem, świadkowi i osobie najbliższej* niezbędne są następujące dane:

1. Dane wnioskodawcy:
 - a. imię i nazwisko,
 - b. wiek;
 - c. płeć;
 - d. adres;
 - e. numer telefonu;

- f. stan cywilny;
- g. stan rodzinny (dzieci na utrzymaniu, wiek);
- h. czy są inni pokrzywdzeni;
- i. niepełnosprawność (nabyta w wyniku przestępstwa, wrodzona/nabyta, nie dotyczy);
- j. źródło utrzymania;
- k. dochód na członka rodziny (jeżeli wniosek składa pokrzywdzony).

2. Dane pokrzywdzonego lub świadka:

- a. imię i nazwisko;
- b. adres;
- c. numer PESEL;
- d. numer telefonu;

Dodatkowo podczas wizyty osoba pierwszego kontaktu w placówce świadczącej pomoc będzie potrzebowała informacji o:

- a. rodzaju i skutkach przestępstwa, które dotknęło pokrzywdzonego lub świadka (opis);
- b. dacie i miejscu popełnienia przestępstwa;
- c. rodzaju wnioskowanej pomocy
- d. tym skąd dana osoba dowiedziała się o Ośrodku/Punkcie;
- e. tym czy dana osoba sama skontaktowała się z Ośrodkiem/punktem, czy została skierowana do Ośrodka/Punktu (jeżeli tak to przez kogo).

Jednocześnie Zamawiający dokonuje zmiany treści SIWZ – patrz zmiana treści SIWZ poz. 2.

Pytanie nr 3

Czy w wyniku odbytych wizyt Tajemniczych Klientów (TK) w poszczególnych punktach pozostaną 'ślady' po wizytach nt. TK np. wnioski, notatki, wpisanie na listę potencjalnych beneficjentów, inne - jakie?

Odpowiedź nr 3

Zamawiający uprzejmie informuje, iż w wyniku odbytych wizyt w ramach badania metodą Tajemniczego Klienta w poszczególnych Ośrodkach oraz Punktach Lokalnych Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przesłaniem przestępstwem pozostaną „ślady” w postaci *wniosków o udzielenie*

pomocy osobie pokrzywdzonej, świadkowi lub osobie im najbliższej, które zostaną wypełnione podczas przeprowadzonych wizyt. Po zakończeniu badania Wykonawca przekaze Zamawiającemu wykaz osób realizujących badanie w poszczególnych miejscach świadczenia pomocy, następnie Zamawiający przekaze informację do poszczególnych placówek o przeprowadzonym badaniu oraz o konieczności wprowadzenia zmian we wnioskach oraz statystykach prowadzonych przez poszczególne miejsca świadczenia pomocy. Wprowadzone zmiany będą skutkowały zakwalifikowaniem osób zgłaszających się do Ośrodków/Punktów Lokalnych (Tajemniczych Klientów) jako osoby nieuprawnione. Powyższe zapewni gromadzenie prawidłowych danych na temat ilości osób korzystających z pomocy poszczególnych miejsc działających w ramach Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym oraz zabezpieczy prawidłowy przebieg realizacji badania (ujawnienie informacji o prowadzonych badaniach przed zakończeniem jego realizacji mogłoby skutkować przekazaniem informacji o prowadzonych badaniach między pracownikami poszczególnych miejsc świadczenia pomocy, a w rezultacie mogłoby to wpłynąć na wyniki badania).

Jednocześnie Zamawiający dokonuje zmiany treści SIWZ – patrz zmiana treści SIWZ poz. 3.

Pytanie nr 4

Jakiej formy potwierdzenia odbycia wizyty TK oczekuje Zamawiający? Jest to wypełniony kwestionariusz czy również jakieś inne dokumenty/ materiały?

Odpowiedź nr 4

Zamawiający uprzejmie informuje, iż zgodnie z pkt V Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia pkt 2.2.5. SIWZ TOM III OPZ Wykonawca w celu potwierdzenia wykonania przedmiotowych czynności sporządzi notatkę/protokół z przeprowadzonej rozmowy bezpośredniej (wizyty osobistej) lub telefonicznej z uwzględnieniem informacji wskazanych w ww. punkcie. Powyższy dokument będzie stanowił dokumentację prowadzonego badania, która będzie podlegała udostępnieniu Zamawiającemu na jego żądanie. Udostępnianie dokumentacji będzie odbywało się w terminie i w sposób określony w pkt VI Dostęp do informacji i kontrola realizacji badania pkt 4 – 9 SIWZ TOM III OPZ.

Zmiany treści SIWZ nr 3

Poz. 1

Pkt V Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia pkt 2.2.4.1.g. SIWZ TOM III OPZ otrzymuje brzmienie:

„g. o osobach które będą uczestniczyły w realizacji badań, tj. wcielią się w postać tajemniczego klienta, Zamawiający nie określa wymagań w zakresie profilu Tajemniczego Klienta, oczekuje propozycji Wykonawcy w tym zakresie; szczegóły dotyczące zaproponowanego przez Wykonawcę profilu Tajemniczych Klientów będą omawiane podczas konsultacji w trybie roboczym bezpośrednio z wyłonionym Wykonawcą.”

Poz. 2

W Pkt V Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia Zamawiający dodaje pkt 2.2.6. o następującej treści:

„2.2.6. Zamawiający nie przewiduje przekazywania Wykonawcy danych osobowych osób pokrzywdzonych, świadków oraz osób im najbliższych, które skorzystały z pomocy Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym w celu ich wykorzystania podczas przeprowadzanego badania. Osoby realizujące badanie metodą Tajemniczego Klienta będą musiały posłużyć się własnymi danymi osobowymi. Dla uzyskania pomocy w Ośrodku lub Punkcie Lokalnym Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem konieczne jest wypełnienie przez osobę pierwszego kontaktu *wniosku o udzielenie pomocy osobie pokrzywdzonej przestępstwem, świadkowi i osobie najbliższej*, w związku z tym osoba pierwszego kontaktu na pierwszym etapie rozmowy poprosi osobę zgłaszającą się do placówki o okazanie dowodu tożsamości celem uzupełnienia danych ww. wniosku. Do uzupełnienia *wniosku o udzielenie pomocy osobie pokrzywdzonej przestępstwem, świadkowi i osobie najbliższej* niezbędne są następujące dane:

1. Dane wnioskodawcy:
 - a. imię i nazwisko,
 - b. wiek;
 - c. płeć;
 - d. adres;
 - e. numer telefonu;
 - f. stan cywilny;

- g. stan rodzinny (dzieci na utrzymaniu, wiek);
 - h. czy są inni pokrzywdzeni (jeżeli tak, proszę o ich wskazanie);
 - i. niepełnosprawność (nabyta w wyniku przestępstwa, wrodzona/nabyta, nie dotyczy);
 - j. źródło utrzymania;
 - k. dochód na członka rodziny (jeżeli wniosek składa pokrzywdzony).
2. Dane pokrzywdzonego lub świadka:
- a. imię i nazwisko;
 - b. adres;
 - c. numer PESEL;
 - d. numer telefonu;
3. Dodatkowo podczas wizyty osoba pierwszego kontaktu w placówce świadczącej pomoc będzie potrzebowała informacji o:
- a. rodzaju i skutkach przestępstwa, które dotknęło pokrzywdzonego lub świadka (opis);
 - b. dacie i miejscu popełnienia przestępstwa;
 - c. rodzaju wnioskowanej pomocy;
 - d. tym skąd dana osoba dowiedziała się o Ośrodku/Punkcie;
 - e. tym czy dana osoba sama skontaktowała się z Ośrodkiem/punktem, czy została skierowana do Ośrodka/Punktu (jeżeli tak to przez kogo).”

Poz. 3

W Pkt V Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia Zamawiający dodaje pkt 2.2.7. o następującej treści:

„2.2.7. Zamawiający uprzejmie informuje, iż w wyniku odbytych wizyt w ramach badania metodą Tajemniczego Klienta w poszczególnych Ośrodkach oraz Punktach Lokalnych Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem pozostaną „ślady” w postaci *wniosków o udzielenie pomocy osobie pokrzywdzonej, świadkowi lub osobie im najbliższej*, które zostaną wypełnione podczas przeprowadzonych wizyt. Po zakończeniu badania Wykonawca przekaze Zamawiającemu wykaz osób realizujących badanie w poszczególnych miejscach świadczenia pomocy, następnie Zamawiający przekaze informację do poszczególnych placówek o przeprowadzonym badaniu oraz o konieczności wprowadzenia zmian we wnioskach oraz statystykach prowadzonych przez poszczególne miejsca świadczenia pomocy. Wprowadzone

zmiany będą skutkowały zakwalifikowaniem osób zgłaszających się do Ośrodków/Punktów Lokalnych (Tajemniczych Klientów) jako osoby nieuprawnione. Powyższe zapewni gromadzenie prawidłowych danych na temat ilości osób korzystających z pomocy poszczególnych miejsc działających w ramach Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym oraz zabezpieczy prawidłowy przebieg realizacji badania (ujawnienie informacji o prowadzonych badaniach przed zakończeniem jego realizacji mogłoby skutkować przekazaniem informacji o prowadzonych badaniach między pracownikami poszczególnych miejsc świadczenia pomocy, a w rezultacie mogłoby to wpłynąć na wyniki badania).”

Zamawiający uprzejmie informuje, że w nawiązaniu do powyższych zmian treści SIWZ nr 3 oraz zmian treści SIWZ nr 2 załącza do przedmiotowego pisma ujednoliconą SIWZ Tom II IPU – załącznik nr 1 oraz ujednoliconą SIWZ Tom III - OPZ– Załącznik nr 2.

Wyjaśnienia i zmiany treści SIWZ są wiążące dla wszystkich Wykonawców.

Jarosław Wyżgowski

/-/

Dyrektor Biura Finansów

/podpisano elektronicznie/

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Ujednolicona SIWZ Tom II IPU.
2. Załącznik nr 2 – Ujednolicona SIWZ Tom III – OPZ.