

## Załącznik nr 3 do Umowy

### Opis przedmiotu zamówienia

#### 1. Okoliczności realizacji zamówienia:

- 1.1. Ministerstwo Sprawiedliwości oraz Fundusz Narodów Zjednoczonych na Rzecz Dzieci (dalej: „UNICEF”) zawarli porozumienie mające na celu realizację projektu, którego jednym z celów jest „podwyższenie standardów dostępności pomocy prawnej dla osób poniżej 18 roku życia oraz zwiększeniu świadomości prawnej wśród osób małoletnich i nieletnich, zgodnie z zasadami sprawiedliwości nakierowanej na dobro dziecka w celu zagwarantowania małoletnim w Polsce, w tym małoletnim uchodźcom z Ukrainy, dostępu do wymiaru sprawiedliwości opartego na realizacji praw dziecka.
- 1.2. W ramach wyżej wymienionego porozumienia realizowane jest m.in. działanie 1.2, obejmujące przedmiot niniejszego zamówienia.

#### 2. Cel zamówienia

- 2.1. Celem zamówienia jest wypracowanie i zapewnienie jednolitego procesu obsługi w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej, dostosowanego do wieku i możliwości małoletniego (obsługi przyjaznej dzieciom) oraz jednolitego minimalnego zakresu merytorycznego udzielanego wsparcia, szczególnie w obrębie sposobu obsługi, zakresu pomocy i podstawowego zakresu treści porady, dla osób poniżej 18 roku życia. Standardy powinny zawierać zbiór informacji niezbędnych w obszarze rozwiązywania problemów prawnych osób poniżej 18 roku życia ze szczególnym uwzględnieniem cudzoziemców.
- 2.2. Celem zamówienia jest również aktualizacja i uzupełnienie wiedzy oraz umiejętności wykonawców (podmiotów) realizujących usługi w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej dla osób poniżej 18 roku życia.
- 2.3. Kod i nazwa według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV)
  - 79111000-8 Usługi w zakresie doradztwa prawnego i reprezentacji prawnej;
  - 79342320-2 Usługi w zakresie obsługi klientów;
  - 80510000-2 Usługi szkolenia specjalistycznego.

#### 3. Przedmiot zamówienia obejmuje wykonanie na rzecz Zamawiającego następujących usług:

- 3.1. Część I Zamówienia: Opracowanie standardów obsługi prawnej osób poniżej 18 roku życia (dalej: „Standardy”) dla wykonawców (podmiotów)



udzielających pomocy prawnej w punktach funkcjonujących na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2021 r. poz. 945, dalej „ustawa”);

- 3.2.** Część II Zamówienia: Opracowywanie programu szkolenia, konspektu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych dla dwudniowego szkolenia w zakresie standardów obsługi osób poniżej 18 roku życia dla wykonawców (podmiotów) udzielających pomocy prawnej w punktach funkcjonujących na podstawie ustawy (dalej: „Materiały szkoleniowe”);
- 3.3.** Część III Zamówienia: Przeprowadzenie 2 dniowego szkolenia w zakresie standardów obsługi osób poniżej 18 roku życia w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej, dla wykonawców (podmiotów) realizujących usługi z zakresu pomocy prawnej, na podstawie ustawy, dalej: „Szkolenie” w zakresie merytorycznym, tj. z wyłączeniem organizacyjnej części szkolenia.
- 3.4.** Część IV Zamówienia: Przygotowanie i zapewnienie zaplecza lokalowego i technicznego na realizację Szkolenia (Część III przedmiotu zamówienia) w formie filmu dostępnego na platformach wideo (dalej: „Szkolenie wideo”).

#### **4. Informacje ogólne:**

- 4.1.** Wykonanie przedmiotu zamówienia, będzie finansowane ze środków Funduszu Narodów Zjednoczonych na Rzecz Dzieci (dalej: „UNICEF”).
- 4.2.** Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej współpracy z Zamawiającym, na każdym etapie realizowania zamówienia.

#### **5. Część I Zamówienia: Standardy:**

- 5.1. Część ogólna** - przeprowadzenie pogłębionej, szczegółowej analizy obowiązujących przepisów prawnych (ustawy, rozporządzenia, zarządzenia, regulaminy, inne dokumenty o charakterze strategicznym) regulujących sprawy dotyczące osób poniżej 18 roku życia w Polsce, w tym obowiązujące w Polsce traktaty i deklaracje międzynarodowe oraz opracowanie zbioru najważniejszych przepisów prawnych w tym zakresie, z podaniem danych dotyczących publikatorów tych przepisów:
  - 5.1.1.** Przedstawienie od 10 do 20 najważniejszych aktów prawnych (w tym międzynarodowych) dotyczących osób poniżej 18 roku życia, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji prawnej cudzoziemców;
  - 5.1.2.** Wyjaśnienie pojęć małoletni/nieletni/młodociany w oparciu o przepisy ustawowe;
  - 5.1.3.** Zasady odpowiedzialności karnej osób poniżej 18 roku życia w zależności od wieku oraz zagadnienie demoralizacji;



- 5.1.4. Zasady uczestnictwa osoby poniżej 18 roku życia w procedurach: przygotowawczych, sądowych i administracyjnych;
- 5.1.5. Tryb i zasady legalizowania pobytu małoletnich cudzoziemców oraz uprawnienia z tym związane;
- 5.1.6. Zasady dotyczące pieczy zastępczej dla małoletnich pozbawionych opieki, w szczególności cudzoziemców;
- 5.1.7. Przedstawienie uprawnień i obowiązków osób poniżej 18 roku życia na gruncie ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej;
- 5.1.8. Określenie zakresu pomocy dostępnej w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej osobom poniżej 18 roku życia;
- 5.1.9. Pozycja prawna przedstawiciela ustawowego/kuratora/opiekuna oraz warunki ich udziału podczas wizyty w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej osoby poniżej 18 roku życia;

**5.2. Standard obsługi** - przeprowadzenie analizy obowiązujących aktualnie standardów oraz dobrych praktyk w zakresie udzielania pomocy osobom poniżej 18 roku życia, które stanowią załącznik nr 1 do niniejszego OPZ, wraz z materiałami pomocniczymi używanymi w toku udzielania porady, ze szczególnym uwzględnieniem rozróżnienia potrzeb osób poniżej 18 roku życia, w zależności od przynależności do danej grupy wiekowej oraz możliwości rozwojowych, uwarunkowań kulturowych, religijnych i językowych:

**5.2.1.** Miejsce w którym udzielana jest pomoc:

- 5.2.1.1. Minimalne wymogi co do miejsca udzielania pomocy osobie poniżej 18 roku życia;
- 5.2.1.2. Dostęp do odpowiedniego sprzętu oraz asysty specjalistów i tłumaczy.

**5.2.2.** Zasady komunikacji

- 5.2.2.1. Zdolność percepcji i zdolności kognitywne osób poniżej 18 roku życia w zależności od grupy wiekowej;
- 5.2.2.2. Sposób komunikowania się z osobami poniżej 18 roku życia adekwatny do grupy wiekowej oraz możliwości rozwojowych, uwarunkowań kulturowych, religijnych i językowych (ze szczególnym uwzględnieniem stosowania prostego i empatycznego języka);
- 5.2.2.3. Wykorzystanie materiałów graficznych, audiowizualnych i rekwizytów w toku udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej;
- 5.2.2.4. Komunikacja z osobami z trudnościami komunikacyjnymi.



**5.2.3. Zachowanie werbalne i niewerbalne osoby udzielającej pomocy**

5.2.3.1. Dyskrecja;

5.2.3.2. Gesty, mimika, mowa ciała.

**5.3. Standard obsługi w sytuacjach wyjątkowych** - przeprowadzenie analizy funkcjonujących standardów oraz dobrych praktyk udzielania pomocy osobom poniżej 18 roku życia, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji wyjątkowych, tj.:

**5.3.1.** Podejrzenie przemocy, w szczególności seksualnej;

**5.3.2.** Podejrzenie handlu ludźmi;

**5.3.3.** Osoba w kryzysie bezdomności;

**5.3.4.** Osoba w pieczy zastępczej;

**5.3.5.** Osoba z rodziny zmagającej się z problemami ekonomicznymi, alkoholowymi lub substancjami psychoaktywnymi;

**5.3.6.** Osoba z rodziny zmagającej się niepełnosprawnością fizyczną, intelektualną, chorobami lub zaburzeniami psychicznymi.

**5.4. Standard obsługi osoby poniżej 18 roku w przypadku wystąpienia szczególnych potrzeb** - przeprowadzenie analizy obowiązujących standardów oraz dobrych praktyk w zakresie udzielania pomocy prawnej osobom ze szczególnymi potrzebami z uwzględnieniem wymogów architektonicznych lokalu i jego wyposażeniem oraz rozróżnieniem na udzielanie pomocy osobie poniżej 18 roku życia ze szczególnymi potrzebami lub osobie poniżej 18 roku życia, której opiekun prawny/rodzic jest osobą ze szczególnymi potrzebami:

**5.4.1.** gdy osoba poniżej 18 roku życia jest osobą ze szczególnymi potrzebami (w tym wymagania architektoniczne, dostęp do odpowiedniego sprzętu oraz asysty specjalistów, np. tłumacza języka migowego);

**5.4.2.** gdy przedstawiciel ustawowy/opiekun osoby poniżej 18 roku życia jest osobą ze szczególnymi potrzebami (w tym wymagania architektoniczne, dostęp do odpowiedniego sprzętu oraz asysty specjalistów, np. tłumacza języka migowego).

**5.5. Standard obsługi osób poniżej 18 roku życia z doświadczeniem migracyjnym/cudzoziemców (obejmującym sytuację wojny, przymusowego przesiedlenia i rozdzielania rodzin)** - przeprowadzenie analizy funkcjonujących standardów oraz dobrych praktyk udzielania



pomocy osobom poniżej 18 roku życia, ze szczególnym uwzględnieniem doświadczeń migracyjnych.

**5.6. Standard obsługi osób poniżej 18 roku życia zagrożonych dyskryminacją ze względu na różnice kulturowe, językowe światopoglądowe, religijne i inne** - przeprowadzenie analizy funkcjonujących standardów oraz dobrych praktyk udzielania pomocy osobom poniżej 18 roku życia, ze szczególnym uwzględnieniem różnic kulturowych, językowych itp.

**5.7. Standardy przeprowadzania mediacji** - przeprowadzenie analizy funkcjonujących standardów oraz dobrych praktyk w zakresie mediacji z udziałem osób poniżej 18 roku życia, ze szczególnym uwzględnieniem tematyki oraz stron konfliktu.

**5.8. Karty usług** - opracowanie poszczególnych kart z zakresu nieodpłatnej pomocy prawnej, realizowanych dla osób poniżej 18 roku życia, które posłużą do ujednoczenia zakresu i formy udzielanej tym osobom pomocy prawnej:

**5.8.1. Zakres kart usług:**

5.8.1.1. Z zakresu prawa cywilnego:

- 5.8.1.1.1. odrzucenie lub przyjęcie spadku,
- 5.8.1.1.2. prawo do zachowku,
- 5.8.1.1.3. wydziedziczenie,
- 5.8.1.1.4. eksmisja z lokalu mieszkalnego,
- 5.8.1.1.5. ubezwłasnowolnienie,
- 5.8.1.1.6. osoba poniżej 18 roku życia jako świadek, strona i uczestnik w postępowaniu cywilnym,
- 5.8.1.1.7. podjęcie pracy w kraju,

5.8.1.2. Z zakresu prawa karnego:

- 5.8.1.2.1. naruszenie nietykalności cielesnej (pokrzywdzony i sprawca),
- 5.8.1.2.2. naruszenie czynności ciała (pokrzywdzony i sprawca),
- 5.8.1.2.3. mowa nienawiści (pokrzywdzony i sprawca),
- 5.8.1.2.4. znieważenie (pokrzywdzony i sprawca),
- 5.8.1.2.5. zniesławienie (pokrzywdzony i sprawca),
- 5.8.1.2.6. spożywanie alkoholu,
- 5.8.1.2.7. posiadanie i wprowadzanie do obrotu środków psychoaktywnych,
- 5.8.1.2.8. znęcanie się (pokrzywdzony i sprawca),



- 5.8.1.2.9. przestępstwa przeciwko wolności seksualnej i obyczajności (pokrzywdzony i sprawca),
- 5.8.1.2.10. umieszczenie i pobyt w zakładzie poprawczym/schronisku dla nieletnich/młodzieżowym ośrodku wychowawczym/okręgowym ośrodku wychowawczym (w tym zagadnienie konfliktu z wychowawcami i rówieśnikami),
- 5.8.1.2.11. wykonanie kary pozbawienie wolności/ ograniczenia wolności/ grzywny w stosunku do osób poniżej 18 roku życia,
- 5.8.1.2.12. osoba małoletnia jako uczestnik, pokrzywdzony oraz świadek w postępowaniu karnym;
- 5.8.1.2.13. osoba małoletnia jako strona postępowania w sprawach nieletnich oraz jako świadek i pokrzywdzony w postępowaniu w sprawach nieletnich;
- 5.8.1.2.14. procedura założenia Niebieskiej Karty;
- 5.8.1.3. Z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego:
  - 5.8.1.3.1. konflikt z opiekunem/kuratorem/reprezentantem dziecka/innym przedstawicielem osoby poniżej 18 roku życia,
  - 5.8.1.3.2. władza rodzicielska i piecza nad dzieckiem osoby poniżej 18 roku życia,
  - 5.8.1.3.3. brak zdolności do czynności prawnych oraz ograniczona zdolność do czynności prawnych (umowy powszechnie zawierane w drobnych bieżących sprawach życia codziennego),
  - 5.8.1.3.4. alimentacja,
  - 5.8.1.3.5. uregulowania kontaktów (w tym alienacja rodzicielska),
  - 5.8.1.3.6. ustalenie ojcostwa,
  - 5.8.1.3.7. piecza zastępcza,
  - 5.8.1.3.8. adopcja,
- 5.8.1.4. Z zakresu prawa administracyjnego:
  - 5.8.1.4.1. prawa ucznia oraz uprawnienia wynikające z prawa oświatowego,
  - 5.8.1.4.2. obowiązek szkolny i obowiązek nauki (także w odniesieniu do cudzoziemców/uchodźców),
  - 5.8.1.4.3. zmiana imienia lub nazwiska,
  - 5.8.1.4.4. nostryfikacja świadectw oraz innej dokumentacji (ze szczególnym uwzględnieniem dokumentacji potrzebnej cudzoziemcom),



- 5.8.1.4.5. zapisanie cudzoziemca do przedszkola i szkoły w Polsce,
- 5.8.1.4.6. konflikt z nauczycielem,
- 5.8.1.4.7. legalizacja pobytu,
- 5.8.1.4.8. łączenie rodzin (w stosunku do cudzoziemców/uchodźców),
- 5.8.1.4.9. dostęp do usług medycznych z uwzględnieniem potrzeb cudzoziemców,
- 5.8.1.4.10. stypendia i inna pomoc finansowa na cel edukacyjne oraz zasiłki;
- 5.8.1.5. Karta zawierająca listę organizacji społecznych udzielających wsparcia osobom poniżej 18 roku, w tym krajowych i wojewódzkich instytucji oraz organizacji pozarządowych, a także krajowych programów dot. wsparcia tej grupy osób, w celu umożliwienia szybkiego dostępu do tych informacji dla wykonawców (podmiotów) w przypadku konieczności skierowania osoby poniżej 18 roku życia do właściwej organizacji wraz z nr telefonu i adresem email z zakresu:
  - 5.8.1.5.1. doradztwa psychologicznego,
  - 5.8.1.5.2. kryzysu bezdomności,
  - 5.8.1.5.3. przemocy domowej,
  - 5.8.1.5.4. myśli i prób samobójczych,
  - 5.8.1.5.5. handlu ludźmi,
  - 5.8.1.5.6. integracji lub wsparcia osób dotkniętych migracją,
  - 5.8.1.5.7. mediacji rówieśniczych, mediacji z opiekunami oraz mediacji międzykulturowych,
  - 5.8.1.5.8. stypendiów i zasiłków.
- 5.8.2.** Każda z kart usług powinna zawierać co najmniej:
  - 5.8.2.1. nazwę usługi,
  - 5.8.2.2. sposób realizacji – opis sposobu realizacji usługi,
  - 5.8.2.3. przykładowe scenariusze przebiegu wizyty w punkcie obsługi, osoby poniżej 18 roku życia, korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej, z uwzględnieniem różnic wynikających z różnych grup wiekowych oraz możliwości rozwojowych, ewentualnych trudności komunikacyjnych, uwarunkowań kulturowych, religijnych i językowych (sposób komunikowania się, zakres pomocy jaki można udzielić itp.),
  - 5.8.2.4. omówienie szczególnych kwestii, na które zwrócić uwagę,



- 5.8.2.5. wymagane dokumenty – dokumenty dotyczące danej sprawy, niezbędne do realizacji usługi porady prawnej,
- 5.8.2.6. przepisy prawne,
- 5.8.2.7. załączniki (wzory wniosków/formularze),
- 5.8.2.8. wykaz instytucji lub organizacji, do których osoba poniżej 18 roku życia, korzystająca z nieodpłatnej pomocy prawnej, może zwrócić się w celu uzyskania kompleksowej pomocy (np. poradnictwo psychologiczne lub w zakresie uzależnień) wraz ze wskazaniem nr telefonu i adresu email,
- 5.8.2.9. dodatkowe dane i informacje.

### **5.9. Forma:**

- 5.9.1. Standardy zostaną sporządzone w formie dokumentu w formacie A4 w kolorze, wraz z okładką (stroną tytułową), w formie ujednoliconej pod względem graficznym i tekstowym podzielonej na rozdziały i podrozdziały, stanowiącego 1 dokument.
- 5.9.2. Każda z kart usług będzie mieściła się na maksymalnie 2 stronach dokumentu w formacie A4.
- 5.9.3. Zamawiający wymaga, aby Standardy zostały opracowane w sposób umożliwiający ich wykorzystanie przez wszystkich wykonawców systemu nieodpłatnej pomocy prawnej oraz prawników zrzeszonych w ramach Okręgowych Rad Adwokatów oraz Okręgowych Izb Radców Prawnych.
- 5.9.4. Wykonawca zobowiązany jest do zamieszczenia na okładce (stronie tytułowej) Standardów i na każdej stronie Standardów, logo Ministerstwa Sprawiedliwości, logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego i logo UNICEF, zgodnie z ich Księgami Znaku oraz nazwy projektu wraz ze wskazaniem jego realizacji przy wsparciu UNICEF.

### **5.10. Termin:**

- 5.10.1. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania standardów w terminie 90 dni licząc od dnia zawarcia umowy.

### **5.11. Procedura odbioru:**

- 5.11.1. Wykonawca przygotowuje plan realizacji standardów w terminie 3 dni roboczych licząc od dnia zawarcia umowy i przekaże go Zamawiającemu, celem akceptacji lub zgłoszenia uwag. Zamawiający przedstawi swoje stanowisko w terminie 7 dni roboczych.





- 5.11.2.** Wykonawca w terminie 60 dni od podpisania umowy, przedstawi Zamawiającemu projekt treści Standardów i ich graficznego opracowania, celem akceptacji lub zgłoszenia uwag. Zamawiający przedstawi swoje stanowisko w terminie 10 dni roboczych licząc od dnia dostarczenia pierwszej wersji standardów. Wykonawca zobowiązany jest do naniesienia zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i poprawek oraz przedstawienia w terminie do 5 dni roboczych poprawionych standardów do ponownej oceny przez Zamawiającego.
- 5.11.3.** Wykonawca w terminie 90 dni od zawarcia umowy, zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu do odbioru końcowej wersji Standardów.
- 5.11.4.** Końcowa wersja Standardów zostanie przekazana Zamawiającemu w formie elektronicznej, na adres mailowy wskazany w trybie roboczym.
- 5.11.5.** Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej współpracy z Zamawiającym i bieżących konsultacji w toku realizacji Standardów.
- 5.11.6.** Dokonanie odbioru Strony potwierdzą podpisaniem Protokołu Odbioru.

## **6. Część II Zamówienia: Materiały szkoleniowe:**

### **6.1. Opracowywanie programu szkolenia:**

- 6.1.1.** Program szkolenia powinien zawierać co najmniej:
- cel szkolenia,
  - zakres szkolenia,
  - metodę i formę szkolenia,
  - niezbędny czas przeszkolenia jednej grupy,
  - agendę każdego tematu (bloku szkoleniowego),
  - kwalifikacje trenerów.
- 6.1.2.** W programie szkolenia Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić czas potrzebny na rejestrację uczestników przed rozpoczęciem szkolenia (ok. 30 minut), dwie 15-minutowe przerwy kawowe, a także jedną przerwę obiadową 45-minutową.
- 6.1.3.** Jeden blok szkoleniowy nie powinien być dłuższy niż 2 godziny lekcyjne i po jego zakończeniu powinna być ujęta przerwa kawowa lub obiadowa.
- 6.1.4.** Program szkolenia powinien być sporządzony w formie kartek A4, wydrukowanych w kolorze w ilości 21 sztuk.
- 6.1.5.** Na opracowanym programie szkolenia będą zamieszczone logo Ministerstwa Sprawiedliwości, logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i



Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego oraz logo UNICEF, zgodnie z ich księgami znaków oraz nazwa projektu wraz ze wskazaniem jego realizacji przy wsparciu UNICEF.

## **6.2. Opracowanie konspektu szkolenia**

**6.2.1.** Konspekt szkolenia powinien uwzględniać tematykę ujętą w zakresie tematycznym szkolenia (6.2.2) oraz obejmować warsztaty, tj. praktyczne ćwiczenia z obsługi osoby poniżej 18 roku życia korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej z wykorzystaniem wypracowanych rozwiązań w ramach opracowanych Standardów. Część warsztatowa szkolenia powinna obejmować 2 bloki szkoleniowe.

**6.2.2.** Konspekt szkolenia powinien obejmować po 1 bloku szkoleniowym w zakresie tematów:

6.2.2.1. Standard obsługi osoby poniżej 18 roku życia wraz z rysem prawnym;

6.2.2.2. Standard obsługi osoby poniżej 18 roku życia w sytuacjach wyjątkowych;

6.2.2.3. Standard obsługi osoby poniżej 18 roku życia w przypadku wystąpienia szczególnych potrzeb;

6.2.2.4. Standard obsługi osób poniżej 18 roku życia z doświadczeniem migracyjnym;

6.2.2.5. Standard obsługi osób poniżej 18 roku zagrożonych dyskryminacją ze względu na różnice kulturowe, językowe światopoglądowe, religijne i inne.

6.2.2.6. Zasady prowadzenia mediacji z udziałem osób poniżej 18 roku życia.

**6.2.3.** Konspekt szkolenia powinien obejmować, po 1 bloku szkoleniowym na warsztaty, tj. ćwiczenia z ekspertem z wybranych zagadnień z zakresu prawa oraz ekspertem z zakresu psychologii (łącznie 2 bloki szkoleniowe). Część warsztatowa ma zawierać obowiązkowo: rozwiązanie co najmniej 2 kazuśców z zakresu prawa i psychologii (łącznie 4 kazuścy), dyskusję nad rozwiązaniami kazuśców oraz co najmniej 2 zadania wymagające pracy w grupach.

**6.2.4.** Na opracowanym konspekcie szkolenia będą zamieszczone logo Ministerstwa Sprawiedliwości, logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego i logo UNICEF, zgodnie z ich księgami znaków oraz nazwa projektu wraz ze wskazaniem jego realizacji przy wsparciu UNICEF.



### **6.3. Termin i procedura odbioru**

- 6.3.1.** Wykonawca dostarczy Zamawiającemu projekty programu szkolenia i konspektu szkolenia w formie pliku tekstowego (.docx) w ciągu 5 dni roboczych od dnia przekazania końcowej wersji Standardów, drogą elektroniczną, na adres mailowy wskazany w trybie roboczym.
- 6.3.2.** Zamawiający zgłosi uwagi do projektów w ciągu 7 dni roboczych od dnia jego otrzymania i przekaze je Wykonawcy albo przekaze Wykonawcy informację o akceptacji tych dokumentów na adres mailowy, wskazany w trybie roboczym.
- 6.3.3.** Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnia zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu poprawionego konspektu oraz programu szkolenia w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag.
- 6.3.4.** Końcowa wersja programu i konspektu szkolenia zostanie przekazana Zamawiającemu w formie elektronicznej w terminie 30 dni od dnia przekazania końcowej wersji Standardów, na adres mailowy wskazany w trybie roboczym.
- 6.3.5.** Dokonanie odbioru programu szkolenia i konspektu szkolenia Strony potwierdzą podpisaniem Protokołu Odbioru.

### **6.4. Opracowanie materiałów szkoleniowych**

- 6.4.1.** Wykonawca dla każdego uczestnika przygotuje komplet materiałów oraz pomocy szkoleniowych zawierających podstawowe informacje określone w Zakresie tematycznym szkolenia, które zostaną umieszczone w teczce formatu A4 zamykanej na gumkę.
- 6.4.2.** Materiały i pomoce szkoleniowe zostaną przygotowane w wersji papierowej na kartkach A4 wydrukowanych w kolorze w 21 egzemplarzach.
- 6.4.3.** Wykonawca przygotuje prezentację multimedialną, która będzie wykorzystywana podczas szkolenia. Prezentacja będzie zawierała informacje objęte tematyką szkolenia. Prezentacja zostanie udostępniona uczestnikom szkolenia w formie elektronicznej na adresy podane przez uczestników szkolenia w oświadczeniu oraz Zamawiającemu na adres wskazany w trybie roboczym.
- 6.4.4.** Na materiałach i pomocach szkoleniowych oraz teczkach będą zamieszczone logo Ministerstwa Sprawiedliwości, logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego i logo UNICEF, zgodne z ich księgami znaków oraz nazwa projektu wraz ze wskazaniem jego realizacji przy wsparciu UNICEF.



## **6.5. Termin i procedura odbioru materiałów szkoleniowych**

- 6.5.1.** Materiały i pomoce szkoleniowe oraz prezentacja multimedialna zostaną przedstawione Zamawiającemu w terminie 20 dni, od dnia przekazania końcowej wersji Standardów, drogą elektroniczną, na adres mailowy wskazany w trybie roboczym.
- 6.5.2.** Zamawiający zgłosi uwagi do materiałów, pomocy szkoleniowych i prezentacji multimedialnej w ciągu 7 dni roboczych od dnia ich otrzymania i przekaze je Wykonawcy albo przekaze Wykonawcy informację o ich akceptacji na adres mailowy, wskazany w trybie roboczym.
- 6.5.3.** Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnia zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu poprawionych materiałów, pomocy szkoleniowych i prezentacji multimedialnej w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag.
- 6.5.4.** Końcowa wersja materiałów i pomocy szkoleniowych oraz prezentacji multimedialnej zostanie przekazana Zamawiającemu w formie elektronicznej w terminie 40 dni od dnia przekazania końcowej wersji Standardów, na adres mailowy wskazany w trybie roboczym, jednak nie później niż na 20 dni przed planowanym terminem Szkolenia.
- 6.5.5.** Dokonanie odbioru materiałów i pomocy szkoleniowych Strony potwierdzą podpisaniem Protokołu Odbioru.
- 6.5.6.** Komplet zaakceptowanych materiałów i pomocy szkoleniowych zostanie przedstawiony uczestnikom szkolenia najpóźniej na początku pierwszego dnia szkolenia w jednej teczce. Wraz z materiałami i pomocami szkoleniowymi Wykonawca przedstawi uczestnikom szkolenia program szkolenia, notatnik (w formie pustych kartek A4 w kratkę w ilości 21 sztuk na każdego uczestnika szkolenia) oraz długopis w wybranym kolorze.

## **7. Część III Zamówienia: Szkolenie**

- 7.1.** Wykonawca przeprowadzi 2-dniowe szkolenie w zakresie standardów obsługi osób poniżej 18 roku życia w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej, dla wykonawców (podmiotów) realizujących usługi z zakresu pomocy prawnej, w zakresie merytorycznym, tj. z wyłączeniem organizacyjnej części szkolenia.
- 7.2.** Szkolenie zostanie przeprowadzone zgodnie z zakresem objętym konspektem szkolenia, o którym mowa w punkcie 6.2 OPZ.



### **7.3. Obowiązki Wykonawcy:**

- 7.3.1.** Szkolenie zostanie przeprowadzone w formie wykładu i ćwiczeń. Będzie trwało 8 godzin lekcyjnych na 1 dzień szkoleniowy (8\*45 minut). Jeden blok szkoleniowy nie powinien być dłuższy niż 2 godziny lekcyjne i po jego zakończeniu powinna być ujęta przerwa kawowa lub obiadowa.
- 7.3.2.** W skład zespołu osób prowadzących szkolenie powinny znaleźć się:
- 1 osoba z wykształceniem wyższym na kierunku psychologia;
  - 1 osoba wykonująca zawód radcy prawnego lub adwokata.
- 7.3.3.** Maksymalna liczba osób w ramach grupy szkoleniowej wyniesie 20 osób, a minimalna liczba osób w ramach grupy szkoleniowej wyniesie 15.
- 7.3.4.** Zamawiający jest uprawniony do kontroli sposobu, organizacji i przebiegu szkolenia. Do realizacji zadań w tym zakresie skieruje 1 upoważnioną osobę.
- 7.3.5.** Po zakończeniu szkolenia Wykonawca przeprowadzi jego ewaluację na podstawie ankiet ewaluacyjnych zebranych od uczestników. Ankiety zostaną przekazane Zamawiającemu, nie później niż 4 dni po zakończeniu szkolenia, w wersji elektronicznej i papierowej. Treść ankiety ewaluacyjnej stanowi załącznik do Umowy.
- 7.3.6.** Wykonawca zapewni prowadzenie dokumentacji przeprowadzonego szkolenia w postaci list obecności uczestników, którzy rozpoczęli i ukończyli szkolenie (imię, nazwisko, data rozpoczęcia i zakończenia szkolenia) oraz rejestru zaświadczeń wydanych uczestnikom szkolenia.
- 7.3.7.** Wykonawca przygotuje imienne zaświadczenia ukończenia szkolenia dla każdego uczestnika. Wzór zaświadczenia powinien zostać przedstawiony do akceptacji Zamawiającego min. 14 dni przed planowanym terminem szkolenia.
- 7.3.8.** Wykonawca oznaczy wszystkie dokumenty związane ze szkoleniem za pomocą znaków: logo Ministerstwa Sprawiedliwości, logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego i logo UNICEF, zgodne z ich księgami znaków oraz nazwy projektu wraz ze wskazaniem jego realizacji przy wsparciu UNICEF.

### **7.4. Rekrutacja na szkolenie**

- 7.4.1.** Rekrutację na szkolenie przeprowadzi Wykonawca. Lista uczestników powinna zawierać:
- imiona i nazwiska uczestników;
  - dane kontaktowe: adresy e-mail, nr-y telefonów



- oświadczenia uczestników w dotyczące wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Ministerstwo oraz Wykonawcę, w myśl ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781; dalej: Ustawa o ochronie danych) i 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; dalej: RODO), zgodnie ze wzorem udostępnionym przez Zamawiającego.

**7.4.2.** Zamawiający przekaze Wykonawcy najpóźniej 30 dni przed rozpoczęciem szkolenia listę powiatów, z których zostanie przeprowadzona rekrutacja.

**7.4.3.** Lista uczestników szkolenia wraz w/w danymi oraz oświadczeniami przekazana zostanie Zamawiającemu w formie elektronicznej na adres wskazany w trybie roboczym.

**7.4.4.** Wykonawca poinformuje uczestników szkolenia o terminie i miejscu przeprowadzenia szkolenia, najpóźniej na 20 dni przed planowanym terminem szkolenia.

## **7.5. Miejsce szkolenia**

**7.5.1.** Szkolenie zostanie przeprowadzone w m.st. Warszawa.

## **7.6. Termin**

**7.6.1.** Szkolenie zostanie przeprowadzone w terminie do 150 dni od dnia zawarcia umowy. Dokładny termin i miejsce szkolenia zostaną wskazane przez Zamawiającego najpóźniej na 30 dni przed planowanym terminem szkolenia.

## **8. Szkolenie wideo**

### **8.1. Opracowanie szkolenia wideo**

**8.1.1.** Wykonawca przy pomocy własnych środków lokalowych i technicznych nagra dźwięk oraz obraz w zakresie przeprowadzonego szkolenia obejmującego jedynie wykłady.

**8.1.2.** Do opracowania szkolenia wideo zostanie użyty wyłącznie profesjonalny sprzęt w formie kamery Full HD lub kamery DSLR Full HD



wraz z profesjonalnym oświetleniem planu i urządzeniami zapewniającymi płynny ruch kamery oraz stabilizację obrazu.

- 8.1.3.** Zamawiający wymaga, aby zgranie ścieżek dźwiękowych, nagranie lektora, mastering zrealizowane zostały w profesjonalnym studiu dźwiękowym.
- 8.1.4.** Szkolenie wideo powinno zawierać nagranie obrazu i dźwięku obejmującego wypowiedź osoby prowadzącej szkolenie oraz przygotowaną prezentację. Kamera powinna być ustawiona w miejscu umożliwiającym widoczność pełnej osoby prowadzącej szkolenie.
- 8.1.5.** Wykonawca, w związku z zapewnieniem dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, jest zobowiązany zapewnić napisy w języku polskim.
- 8.1.6.** Wymagania techniczne nagrania:
  - 8.1.6.1. format Full HD 1920 × 1080, w standardzie 1080i lub 1080p oraz dodatkowo przeskalowany na wersję 720p,
  - 8.1.6.2. prawidłowa synchronizacja obrazu i dźwięku - opóźnienie/wyprzedzenie fonii względem sygnału wizji nie powinno przekraczać wartości -20/+40 ms.,
  - 8.1.6.3. obraz: kodek H.264 High Profile, współczynnik proporcji piksela: 1.0, proporcja 16:9,
  - 8.1.6.4. dźwięk: kodek AAC, dźwięk stereo,
  - 8.1.6.5. format pliku: mp4.
- 8.1.7.** Do szkolenia wideo Wykonawca zapewni w wersji elektronicznej, całość materiałów i pomocy szkoleniowych oraz prezentację multimedialną, a także opis przeprowadzonych ćwiczeń.
- 8.1.8.** Opis przeprowadzonych ćwiczeń będzie zawarty na maksymalnie 2 stronach A4 w kolorze.
- 8.1.9.** Szkolenie wideo oraz opis przeprowadzonych ćwiczeń, muszą zostać oznakowane ciągiem znaków zawierających logo Ministerstwa Sprawiedliwości, logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego i logo UNICEF, zgodnie z ich Księgami Znaków oraz nazwę projektu wraz ze wskazaniem jego realizacji przy wsparciu UNICEF.

## **8.2. Termin i procedura odbioru szkolenia video**

- 8.2.1.** Szkolenie wideo i opis przeprowadzonych ćwiczeń zostaną przedstawione Zamawiającemu w terminie 15 dni, od dnia przeprowadzonego szkolenia, drogą elektroniczną, na adres mailowy wskazany w trybie roboczym.



- 8.2.2.** Zamawiający zgłosi uwagi do Szkolenia wideo i opisu przeprowadzonych ćwiczeń w ciągu 7 dni roboczych od dnia ich otrzymania i przekaże je Wykonawcy albo przekaże Wykonawcy informację o ich akceptacji na adres mailowy, wskazany w trybie roboczym.
- 8.2.3.** Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnia zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu poprawionego szkolenia wideo i opisu przeprowadzonych ćwiczeń w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag.
- 8.2.4.** Końcowa wersja szkolenia wideo i opisu przeprowadzonych ćwiczeń zostanie przekazana Zamawiającemu w formie elektronicznej w terminie 30 dni od dnia przeprowadzenia szkolenia, na adres mailowy wskazany w trybie roboczym, jednak nie później niż do dnia 30 września 2024 roku.
- 8.2.5.** Odbiór Szkolenia wideo i opisu przeprowadzonych ćwiczeń zostanie potwierdzony w Protokole odbioru Części IV Zamówienia.

**9. Wykonawca do realizacji zamówienia zapewni zespół składający się co najmniej z:**

<b>Stanowisko</b>	<b>Min. liczba osób</b>	<b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie</b>	<b>Minimalne doświadczenie</b>
Kierownik zamówienia	1		W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert pełnił funkcję kierownika projektu/zamówienia w co najmniej 2 projektach doradczych lub wdrożeniowych z zakresu obsługi interesanta/ klienta oraz w ramach każdego z nich kierował grupą co najmniej 4 osób (każdy projekt realizowany na rzecz innego podmiotu).
Ekspert ds. psychologii	1	Wykształcenie wyższe psychologiczne	W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert wykonywał zadania z obszaru





			wspomagania rozwoju dzieci i młodzieży, łącznie przez co najmniej 24 miesiące oraz prowadził minimum 2 szkolenia z zakresu psychologii w wymiarze 16 godzin (każde ze szkoleń).
Ekspert ds. standardów obsługi interesanta	1	Wykształcenie wyższe z obszaru nauk społecznych lub prawnych	W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert zrealizował co najmniej 2 usługi (każda usługa zrealizowana na rzecz innego podmiotu) polegające na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/klienta.
Ekspert ds. prawnych	1	Wykształcenie wyższe prawnicze, wpis na listę radców prawnych lub adwokatów	W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert wykonywał zadania w obszarze udzielania porad prawnych, łącznie przez co najmniej 24 miesiące oraz prowadził minimum 2 szkolenia z zakresu prawa w wymiarze 16 godzin (każde ze szkoleń).
Ekspert ds. mediacji	1	Wykształcenie wyższe prawnicze, socjologiczne, psychologiczne lub z zakresu nauk społecznych Wpis na listę mediatorów	W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert wykonywał zadania w zakresie prowadzenia mediacji, w tym mediacji z udziałem osób poniżej 18 roku życia oraz mediacji rówieśniczych, łącznie przez co najmniej 24 miesiące.
Ekspert do spraw szkoleń	1	Wykształcenie wyższe	W okresie ostatnich 5 lat opracował i prowadził najmniej 3 usługi szkolenia dotyczące wdrożenia standardu obsługi interesanta/klienta, przez co najmniej 16 godzin każda (każda usługa realizowana na rzecz innego podmiotu).

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 - Standardy – katalogi i przykłady.