

Opis przedmiotu zamówienia

I. Słowniczek pojęć

Ilekczo w Opisie przedmiotu zamówienia jest mowa o:

1. Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej, zwanego również Funduszem Sprawiedliwości – należy przez to rozumieć państwowy fundusz celowy utworzony na podstawie art. 43 Kodeksu karnego wykonawczego (Dz. U. z 2020 r. poz. 523);
2. Dysponencie Funduszu Sprawiedliwości – należy przez to rozumieć dysponenta funduszu celowego, którym jest Minister Sprawiedliwości;
3. Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r., w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości (Dz. U. 2019, poz. 683) – należy przez to rozumieć rozporządzenie regulujące szczegółowe zasady udzielania pomocy i dotacji w ramach Funduszu Sprawiedliwości.
4. Programie Pomocy Osobom Pokrzywdzonym na lata 2019-2024 (aktualizacja) – należy przez to rozumieć Program ogłoszony przez Dysponenta Funduszu w celu realizacji zadań z zakresu:
 - a. udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz osobom im najbliższym,
 - b. udzielania pomocy świadkom i osobom im najbliższym,
 - c. wsparcia i rozwoju instytucjonalnego systemu pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem i świadkom poprzez utworzenie Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym.
5. Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem – należy przez to rozumieć utworzoną w ramach realizacji zadań Funduszu Sprawiedliwości Sieć Ośrodków i Punktów Lokalnych świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem, świadkom oraz osobom im najbliższym.
6. Ośrodku Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem – należy przez to rozumieć Ośrodek prowadzony przez podmiot nienależący do sektora finansów publicznych oraz niedziałający w celu osiągnięcia zysku, w tym fundacje, stowarzyszenia, instytucje i organizacje finansowane ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego zadaniem jest świadczenie pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem, świadków oraz osób im najbliższych.

7. Punkcie Lokalnym Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przepęstwem – należy przez to rozumieć punkt przynależący do danego Ośrodka Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przepęstwem prowadzony przez podmiot nienależący do sektora finansów publicznych oraz nie działający w celu osiągnięcia zysku, w tym fundacje, stowarzyszenia, instytucje i organizacje, finansowane ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego zadaniem jest świadczenie pomocy na rzecz osób pokrzywdzonych przepęstwem, świadków oraz osób im najbliższych.

II. Przedmiot Umowy

Przedmiotem Umowy jest realizacja usługi przeprowadzenia badania i oceny funkcjonującej w ramach Funduszu Sprawiedliwości Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przepęstwem oraz opracowanie rekomendacji na przyszłość w zakresie tworzenia Sieci na lata 2022-2024.

Realizacja przedmiotu Umowy będzie następowała poprzez następujące działania:

1. opracowanie i konsultacja kwestionariuszy ankiet i scenariuszy wywiadów;
2. zapoznanie się z materiałami ogólnodostępnymi dotyczącymi Funduszu Sprawiedliwości oraz powierzonymi Wykonawcy przez Zamawiającego w toku realizacji przedmiotu Umowy (Desk Research);
3. zorganizowanie i przeprowadzenie wywiadów wspomaganych (CATI, CAWI);
4. zorganizowanie i poprowadzenie badań terenowych (indywidualne wywiady pogłębione – IDI);
5. diagnoza funkcjonowania instytucji świadczących pomoc – (badanie metodą tajemniczego klienta) ocena standardów świadczenia pomocy, w tym:
 - a. kompetencji pracowników punktów pomocy, ich doświadczenia, wykształcenia oraz spełniania wymogów zawartych w treści ogłoszenia konkursowego,
 - b. podejścia do klienta tj. sposób komunikacji z beneficjentem,
 - c. niezawodność,
 - d. zaangażowanie,
 - e. warunków lokalowych zapewniających dyskrecję i komfort beneficjentów pomocy,

- f. warunków lokalowych umożliwiających skorzystanie z pomocy przez osoby niepełnosprawne,
 - g. oznakowanie budynku i lokalu, umożliwiającego identyfikację miejsca świadczenia pomocy,
 - h. katalog dostępnych form pomocy spośród 20 form pomocy przewidzianych w rozporządzeniu w sprawie Funduszu,
 - i. bezpieczeństwa danych osobowych,
 - j. wpływu sytuacji epidemicznej panującej w kraju na funkcjonowanie punktów pomocy,
6. opracowanie i ewaluacja zebranych wyników;
 7. opracowanie wniosków i zaleceń;
 8. przygotowanie raportu końcowego i prezentacji multimedialnej.

III. Zakres badań

1. Przedmiotowy zakres badań

Działania w ramach przedmiotu Umowy będą realizowane przez Wykonawcę poprzez przeprowadzenie badań przy wykorzystaniu następujących metod badawczych:

- a. analiza danych zastanych (Desk Research);
- b. badanie jakościowe metodą tajemniczego klienta, w tym wizyty osobiste oraz przeprowadzenie rozmów telefonicznych;
- c. badanie jakościowe metodą indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI);
- d. badanie ilościowe z wykorzystaniem kwestionariuszy ankiet udostępnianych drogą elektroniczną (metoda CAWI);
- e. badanie ilościowe techniką badań telefonicznych (metoda CATI);

Badania będą prowadzone z udziałem zarówno pracowników miejsc świadczenia pomocy (w tym badania jakościowe metodą tajemniczego klienta oraz metodą indywidualnych wywiadów pogłębionych – IDI oraz badania ilościowe metodą CAWI), jak i beneficjentów miejsc świadczenia pomocy (w tym badania jakościowe metodą indywidualnych wywiadów pogłębionych – IDI oraz badania ilościowe metodą CATI). Wyniki wyżej wymienionych badań zostaną przedstawione przez Wykonawcę łącznie w jednym zbiorczym raporcie końcowym.

2. Przestrzenny zakres badań

Badania zostaną przeprowadzone na terenie całego kraju. W ramach:

- a. opisanego w punkcie V 2.2. przeprowadzanego metodą tajemniczego klienta badanie zostanie zrealizowane na terenie, na którym mieszczą się wybrane Ośrodki i Punkty Lokalne tworzące Sieć Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przepięstwem, listę z danymi teledresowymi wybranych Ośrodków i Punktów Lokalnych Zamawiający przekaże Wykonawcy w terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy; Udział w badaniu wezmą pracownicy wybranych miejsc świadczenia pomocy.;
- b. opisanego w punkcie V 2.3. przeprowadzanego metodą indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) badanie zostanie realizowane na terenie, na którym mieszczą się wybrane Ośrodki i Punkty Lokalne tworzące Sieć Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przepięstwem, listę z danymi teledresowymi wszystkich Ośrodków i Punktów Lokalnych Zamawiający przekaże Wykonawcy w terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy; Wykonawca dokona doboru próby metodą losową. Udział w badaniu wezmą zarówno pracownicy, jak i beneficjenci wylosowani z poszczęólnych miejsc świadczenia pomocy,
- c. opisanego w punkcie V 2.4. przeprowadzanego metodą CAWI badanie zostanie zrealizowane wśród pracowników wszystkich Ośrodków i Punktów Lokalnych tworzących Sieć Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przepięstwem, do udziału w badaniu będą skierowane po trzy osoby z każdego z miejsc świadczenia pomocy (prawnik, psycholog i osoba pierwszego kontaktu), w przypadku gdy jedna z tych osób świadczy usługi pracy w więcej niż jednym miejscu świadczenia pomocy do badania zostanie skierowana tylko jeden raz.
- d. opisanego w punkcie V 2.5. przeprowadzanego metodą CATI badania zostaną zrealizowane z udziałem beneficjentów Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przepięstwem, Zamawiający przekaże Wykonawcy w terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy wykazy osób wraz z danymi kontaktowymi, którym udzielono pomocy w ramach Funduszu Sprawiedliwości, Wykonawca dokona doboru próby losowo z uwzględnieniem wytycznych wskazanych przez Zamawiającego w pkt. V Szczęólnego opisu przedmiotu zamówienia pkt. 2.5.2. a. i b. Udział w badaniu wezmą osoby, z którymi skontaktuje się Wykonawca oraz które wyrażą zgodę na uczestnictwo w badaniu. Baza danych przekazanych Wykonawcy będzie oscylować w granicach 50 tys. kontaktów.

3. Czasowy zakres badań

Badania będą realizowane w czasie od dnia zawarcia Umowy do dnia odbioru zweryfikowanego i zaakceptowanego przez Zamawiającego raportu końcowego z przeprowadzonych badań, tj. w terminie wskazanym w pkt. IX.1. niniejszego dokumentu, czyli przedmiot Umowy zostanie zrealizowany w terminie nie dłuższym niż 7 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.

4. Podmiotowy zakres badań

W proces badań będą zaangażowane dwie grupy:

- a. beneficjenci – osoby pokrzywdzone przestępstwem, świadkowie oraz osoby im najbliższe, zgłaszające się do funkcjonującej Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym w celu uzyskania wsparcia,
- b. uczestnicy projektów – osoby zatrudnione w miejscach świadczenia pomocy aktywnie uczestniczące w realizacji zadań finansowanych ze środków Funduszu Sprawiedliwości.

Udział wymienionych powyżej poszczególnych grup osób w badaniach realizowanych w ramach wszystkich obszarów przedmiotu Umowy został określony w punkcie III.1. i 2. Opisu przedmiotu zamówienia.

IV. Cel przeprowadzenia badań oraz wyniki badań

Celem badań jest dokonanie przez Wykonawcę oceny funkcjonującej Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem pod względem prawidłowości jej działania, w tym zdiagnozowania ewentualnych potrzeb w zakresie wprowadzenia zmian w jej funkcjonowaniu, a także pozyskanie rekomendacji Wykonawcy w zakresie dalszego tworzenia Sieci na lata 2022-2024.

Funkcjonowanie Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem zostanie ocenione przez Wykonawcę na podstawie stwierdzonych w toku realizacji badań standardów świadczenia pomocy. Wykonawca oceni poziom standardów świadczenia pomocy w poszczególnych Ośrodkach i Punktach Lokalnych przy uwzględnieniu kompetencji pracowników, ich wiedzy i zaangażowania, podejścia do beneficjentów, dostępności udzielanej pomocy, warunków lokalowych poszczególnych miejsc oraz właściwego ich oznakowania (logotypy i tablice Funduszu Sprawiedliwości i Ministerstwa Sprawiedliwości), zachowania bezpieczeństwa informacji poprzez zabezpieczenie dokumentacji i zachowania dyskrecji

w związku z udzielaną pomocą oraz działania Sieci w warunkach panującego w kraju stanu epidemicznego.

Ocena obecnie funkcjonującej w ramach Funduszu Sprawiedliwości Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem, zakończona raportem zawierającym rekomendacje podmiotu zewnętrznego pozwoli na podjęcie decyzji, w zakresie sposobu jej ukształtowania na kolejne lata przez Dysponenta Funduszu Sprawiedliwości. Dysponent Funduszu zdobędzie wiedzę na temat pożądanych kierunków rozwoju Sieci Pomocy Pokrzywdzonym i rekomendowanego kształtu Sieci na kolejne lata.

Rekomendacje podmiotu zewnętrznego będą częścią składową raportu końcowego podsumowującego wyniki przeprowadzonych badań. Rekomendacje te będą miały charakter operacyjny, oznacza to, że będą zawierać wskazówki do wykorzystania podczas tworzenia Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem na lata 2022-2024.

Wyniki wszystkich badań będą wykorzystywane do projektowania dalszych działań Funduszu Sprawiedliwości w zakresie:

- a. planowania programów w zakresie pomocy osobom pokrzywdzonym przystępstwem, świadkom oraz osobom im najbliższym, w tym kształtu przyszłej Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem w latach 2022-2024;
- b. planowania działań wspierających integrację organizacji zajmujących się pomocą osobom pokrzywdzonym przystępstwem, świadkom i osobom im najbliższym.

V. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu Umowy przeprowadzi badanie funkcjonującej w ramach Funduszu Sprawiedliwości Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem na lata 2019-2021, w tym dokona analizy strategicznej metodą SWOT (*Strengths – silne strony, Weaknesses – słabe strony, Opportunities – szanse, Threats – zagrożenia*) oraz przedstawi opracowany raport w zakresie dotyczącym wad (słabych stron) i zalet (silnych stron) działającej Sieci oraz rekomendacji dotyczących tworzenia Sieci w latach kolejnych, w tym wskazówek na temat ewentualnych propozycji zmian w funkcjonującej dotychczas Sieci, które korzystnie wpłyną na jej działanie (minimalizowanie zagrożeń powodujących nieprawidłowe funkcjonowanie Sieci oraz wprowadzenie działań będących szansą na usprawnienie działającej Sieci).

W ramach realizacji przedmiotu Umowy zadaniem Wykonawcy będzie przeprowadzenie jednorazowych badań obejmujących przedmiot Umowy oraz opracowanie raportu końcowego z wykonanych badań zgodnie z poniższymi wytycznymi:

1. Pytania badawcze

Rezultaty wykonanych w ramach realizacji przedmiotu Umowy badań Wykonawca przedstawi w jednym raporcie końcowym zawierającym opisowe uzasadnienie odnoszące się do odpowiedzi Wykonawcy udzielonych na sformułowane poniżej pytania:

1. Czy formuła konkursów wieloletnich w przypadku tworzenia Sieci Pomocy Pokrzywdzonym wpływa na wyższy poziom skuteczności i efektywności prowadzonych działań w zakresie udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem, świadkom i osobom im najbliższym? Proszę wskazać wady i zalety konkursów jednorocznych oraz wieloletnich na podstawie przeprowadzonych badań.

2. Czy treść Programu Pomocy Pokrzywdzonym na lata 2019-2024 oraz ogłoszeń konkursowych ogłoszonych na podstawie tego Programu powinna zostać zmodyfikowana, a jeżeli tak, to w jakim zakresie?

3. Czy zmianie powinna ulec treść kart oceny merytorycznej w przypadku oceny ofert na tworzenie Sieci Pomocy Pokrzywdzonym? Jeżeli tak, to w jakim zakresie i dlaczego?

4. Czy ilość oraz lokalizacja miejsc świadczenia pomocy jest optymalna? Jeżeli tak, to czy Dysponent powinien utrzymać obecny rozkład miejsc świadczenia pomocy? Jeżeli nie, to proszę wskazać zalecany rozkład miejsc świadczenia pomocy oraz uzasadnić wybór.

6. Czy wymagania wskazane w treści ogłoszeń konkursowych są wystarczające do zapewnienia odpowiednich warunków lokalowych oraz kadrowych dla beneficjentów Sieci? Jeżeli nie, to jakie wymagania w treści ogłoszeń konkursowych względem warunków lokalowych oraz kadrowych powinien określić Dysponent?

7. Czy oferta pomocowa (katalog dostępnych form pomocy) poszczególnych miejsc świadczenia pomocy powinna zostać ujednolicona dla całej Sieci Pomocy Pokrzywdzonym czy dostosowana do obszaru działania miejsca świadczenia pomocy, w zależności od potrzeb

beneficjentów? Jeżeli oferta pomocowa powinna zostać ujednolicona, to dlaczego? Jakie są zalety unifikacji dostępnych świadczeń?

8. Czy w miejscach świadczenia pomocy występują jednolite standardy? Jeżeli nie, to jakie zalecenia/normy powinien wdrożyć Dysponent Funduszu w celu standaryzacji oferowanych usług? Jakie różnice w sposobie świadczenia pomocy zidentyfikował Wykonawca?

9. Czy oferowane w ramach Sieci wsparcie pozwala na minimalizację lub eliminację skutków pokrzywdzenia przestępstwem? Jeżeli nie, to jakie działania powinien podjąć Dysponent w celu poprawy efektywności realizowanych zadań?

10. Czy miejsca świadczenia pomocy tworzą sprawnie działającą Sieć Pomocy Pokrzywdzonym? Jeżeli nie, to jakie działania powinien podjąć Dysponent Funduszu w celu polepszenia współpracy pomiędzy poszczególnymi Ośrodkami i Lokalnymi Punktami?

11. Czy miejsca świadczenia pomocy współpracują z otoczeniem instytucjonalnym, jak urzędy, Miejskie Ośrodki Pomocy Społecznej, Gminne Ośrodki Pomocy Społecznej, Policja, Prokuratura, Sądy, Szkoły i inne? Jeżeli nie, to jakie działania powinien podjąć Dysponent Funduszu w celu budowania i promowania takiej współpracy?

12. Jakie nieprawidłowości oraz obszary problemowe zidentyfikowano w działaniu miejsc świadczenia pomocy? Jakie działania może podjąć Dysponent Funduszu w celu eliminacji tych nieprawidłowości?

13. Jak udzielone w miejscach świadczenia pomocy wsparcie oceniają osoby pokrzywdzone przestępstwem, świadkowie i osoby im najbliższe?

14. Jakie zasady powinien przyjąć Dysponent Funduszu podczas tworzenia Sieci Pomocy Pokrzywdzonym w kolejnych latach?

2. Metodyka badań

Wykonawca w toku realizacji badań posłuży się wskazanym zakresem metod/technik i narzędzi badawczych zarówno zbierania danych, jak i ich analizy.

Wykonawca jest zobowiązany wykorzystać w badaniach wszystkie poniżej wymienione metody/techniki badawcze:

2.1. Analiza danych zastanych (Desk Research)

2.1.1. Wykonawca zapozna się z ogólnodostępnymi materiałami dotyczącymi specyfiki funkcjonowania Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości, zamieszczonymi na stronie internetowej Zamawiającego pod adresem www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl, w tym z:

- treścią art. 43 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny wykonawczy (Dz. U. z 2020 r. poz. 523) stanowiącego podstawę utworzenia Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości;
- treścią rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r., w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości (Dz. U. 2019, poz. 683);
- Programem Pomocy Osobom Pokrzywdzonym na lata 2019-2024 (aktualizacja);
- treścią ogłoszeń konkursowych —dotyczącą poszczególnych konkursów realizowanych w ramach Programu Pomocy Osobom Pokrzywdzonym na lata 2019-2024 (aktualizacja).

2.1.2. Wykonawca zapozna się z materiałami przekazanymi mu przez Zamawiającego w toku realizacji przedmiotu Umowy, w tym z:

- listą placówek świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem wraz z danymi teleadresowymi, które zostaną wytypowane do poszczególnych badań, zawierającą następujące dane:
 - a. nazwa podmiotu prowadzącego Ośrodek Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przestępstwem, pod który podlegają poszczególne Punkty Lokalne;
 - b. miejsce świadczenia pomocy (Ośrodek lub Punkt Lokalny);
 - c. adres miejsca świadczenia pomocy (Ośrodka lub Punktu Lokalnego);
 - d. adres e-mail podmiotu prowadzącego Ośrodek Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przestępstwem;
 - e. nr telefonu miejsca świadczenia pomocy (Ośrodka lub Punktu Lokalnego).

- wykazami osób, które skorzystały z pomocy w ramach funkcjonującej Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Prześstępstwem, które będą zawierały następujące dane:

- a. nazwa Ośrodka lub Punktu Lokalnego, w którym dana osoba uzyskała pomoc;
- b. płeć;
- c. numer telefonu.

2.2. Przeprowadzenie badania metodą tajemniczego klienta

2.2.1. Wywiady z pracownikami funkcjonującej Sieci Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem będą odbywały się dwutorowo. Zakres badania będzie obejmował:

1. bezpośrednie wizyty osobiste w placówkach świadczenia pomocy (Mystery Shopper), co najmniej 165 wizyt bezpośrednich w Ośrodkach i Punktach Lokalnych Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Prześstępstwem, w tym:

- a. jedną osobistą wizytę w każdym z aktualnie funkcjonujących 55 Ośrodków Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem,
- b. jedną osobistą wizytę w każdym z co najmniej 2 wybranych Punktów Lokalnych Pomocy Pokrzywdzonym Prześstępstwem funkcjonujących przy każdym z 55 Ośrodków Zamawiający przekaże Wykonawcy w terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy listę Punktów Lokalnych, w których będzie przeprowadzane badanie. Do badania zostanie skierowanych co najmniej 110 Punktów Lokalnych, w tym po 2 Punkty przynależące do każdego z 55 Ośrodków (1 Punkt Lokalny, który udzielił pomocy największej liczbie osób i 1 Punkt Lokalny, który udzielił pomocy najmniejszej liczbie osób w obrębie danego Ośrodka). Wyboru Punktów Lokalnych, w których będzie odbywało się badanie Zamawiający dokona na podstawie zebranych danych statystycznych.

2. przeprowadzenie rozmów telefonicznych (Mystery Caller), w tym:

- a. w co najmniej 100 miejscach świadczenia pomocy – zarówno w Ośrodkach, jak i Punktach Lokalnych,
- b. po 3 rozmowy w każdym z wybranych miejsc świadczenia pomocy.

2.2.2. Zamawiający przekaże Wykonawcy w terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy listę Ośrodków i Punktów Lokalnych, w których będzie przeprowadzane badanie. Do badania zostanie skierowanych co najmniej 100 wybranych miejsc świadczenia pomocy, w tym:

- a. 50 miejsc świadczenia pomocy (Ośrodków lub Punktów lokalnych), które udzieliły pomocy największej liczbie osób,
- b. 25 miejsc świadczenia pomocy (Ośrodków lub Punktów lokalnych), plasujących się w okolicach średniej liczby osób którym udzielono pomocy,
- c. 25 miejsc świadczenia pomocy (Ośrodków lub Punktów lokalnych), które udzieliły pomocy najmniejszej liczbie osób.

Wyboru Ośrodków i Punktów Lokalnych, w których będzie odbywało się badanie Zamawiający dokona na podstawie zebranych danych statystycznych.

2.2.3. W ramach badania metodą tajemniczego klienta Wykonawca dokona oceny standardów świadczenia pomocy w poszczególnych miejscach świadczenia pomocy. Do sporządzenia oceny Wykonawca weźmie pod uwagę następujące czynniki:

- a. kompetencje pracowników punktów pomocy (czy pracownicy charakteryzują się odpowiednią wiedzą tj. czy prezentują pełną ofertę świadczeń dostępną w danym miejscu świadczenia pomocy, czy w przypadku wykorzystania dostępnych środków oferują pomoc innego miejsca świadczenia pomocy działającego w ramach Sieci);
- b. podejście do klienta, w tym czy pracownicy charakteryzują się indywidualnym podejściem do beneficjenta, czyli połączeniem zarówno fachowości, jak i wysokiej kultury osobistej, empatii oraz komunikatywności;
- c. warunki lokalowe, w tym lokalizacja ośrodka/punktu świadczenia pomocy, wyposażenie ośrodka/punktu (czy w lokalu jest hol, poczekalnia, czy ośrodek/punkt dysponuje niezbędnym miejscem do przechowywania dokumentacji, to znaczy czy w lokalu znajdują się szafy, w których jest możliwe przechowywanie dokumentów), wygląd budynku i lokalu (czy lokal jest utrzymany w porządku, czy jest schludny, czysty), właściwe oznakowanie budynku i lokalu (tablice, logotypy Funduszu Sprawiedliwości i Ministerstwa Sprawiedliwości);
- d. niezawodność – czy w danym punkcie pomoc jest udzielana w sposób rzetelny, dokładny, stały (przez ile godzin specjaliści są w danym punkcie, czy pomoc specjalistów odbywa się na miejscu czy w innych lokalizacjach, czy istnieje możliwość dojazdu do klienta);
- e. zaangażowanie – czy punkt zapewnia sprawną obsługę, np. ile trzeba czekać na wizytę u specjalisty (prawnik, psycholog), jak szybko odbierane są telefony o różnych porach dnia, czy osoby pierwszego kontaktu oddzwaniają, w przypadku gdy nie zdążą odebrać

telefonu, jak długo czeka się na uzyskanie pomocy materialnej, w jaki sposób są traktowane osoby nieuprawnione do przyznania pomocy ze środków Funduszu Sprawiedliwości, czy są informowane do jakiej instytucji mogą zwrócić się z prośbą o pomoc, czy są rzetelnie informowane o braku możliwości uzyskania pomocy ze środków Funduszu, to znaczy czy jest to właściwie uzasadniane – jakich warunków nie spełniają, co wpływa na to że są osobami nieuprawnionymi, na jakiej podstawie nie można przyznać im pomocy, oraz w jaki sposób są o tym informowane – ustnie czy pisemnie;

- f. zachowywania dyskrecji – czy miejsce świadczonej pomocy pozwala na zachowanie dyskrecji i komfortu osoby, której udzielana jest pomoc, czy lokal wyposażony jest w hol lub poczekalnię;
- g. bezpieczeństwa danych osobowych – czy są one pozyskiwane w sposób bezpieczny, czy nie są dostępne dla osób postronnych, jak przechowywana jest dokumentacja, w tym wnioski osób pokrzywdzonych o udzielenie pomocy, czy w pomieszczeniu znajdują się szafy, w których dokumentacja jest przechowywana, czy szafy te zamykane są na klucz, czy dokumenty mogą być narażone na dostęp do nich osób postronnych/nieuprawnionych;
- h. wpływu sytuacji epidemicznej panującej w kraju na funkcjonowanie punktów pomocy, czy pracują w standardowych godzinach zgodnie z deklarowaną dostępnością, czyli informacją na stronie internetowej Funduszu Sprawiedliwości, jeżeli funkcjonowanie miejsc świadczenia pomocy jest inne niż dotychczas to czy w miejscu ogólnodostępnym, np. przed wejściem do Ośrodka/Punktu widnieje informacja o dniach i godzinach pracy placówki lub informacja o innym czynnym najbliższym Ośrodku/Punkcie, w przypadku gdy badany Ośrodek jest w tym czasie zamknięty.

2.2.4. Wykonawca opracuje 10 scenariuszy badania dla wizyt osobistych oraz 10 scenariuszy dla rozmów telefonicznych, które będą przeprowadzone w toku realizacji badania według poniższych wytycznych:

1. Scenariusze zarówno dla wizyt osobistych, jak i do wykorzystania podczas badania telefonicznego będą obejmowały co najmniej następujące informacje:
 - a. w jaką postać wcielią się osoby realizujące badanie: czy będzie to osoba pokrzywdzona przestępstwem, świadek, osoba im najbliższa lub osoba nieuprawniona;
 - b. na temat rodzaju pokrzywdzenia przestępstwem, jakiego doznała osoba, która zgłasza się do ośrodka/punktu pomocy;

- c. w zakresie pomocy, którą chce uzyskać, czy osoba ta będzie wiedziała jakiej pomocy oczekuje, czy będzie próbowała dowiedzieć się podczas wizyty jaką pomoc może uzyskać;
- d. w jaki sposób osoba realizująca badanie zamierza wcielić się w postać osoby pokrzywdzonej, świadka lub osoby najbliższej lub też osoby nieuprawnionej – opis jej ubioru, charakterystyki;
- e. na temat postawy/emocji, jakie zostaną zaprezentowane przez osobę odywającą rolę – czy będzie to osoba przestraszona, nieufna, zapłakana, czy może osoba o roszczeniowej postawie, która np. została oszukana i żąda udzielenia jej pomocy;
- f. o pytaniach, jakie będą zadane podczas rozmowy/spotkania;
- 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.

2. Sporządzone scenariusze będą podlegały weryfikacji i akceptacji Zamawiającego.

3. Scenariusze zostaną przygotowane w terminie nie później niż 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy.

4. Wykonawca przekaże przygotowane scenariusze za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail osoby wskazanej przez Zamawiającego jako osoba do kontaktu.

5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wielokrotnego wnoszenia uwag do scenariuszy, z zastrzeżeniem, że kolejne uwagi Zamawiającego będą dotyczyły wcześniej kwestionowanych zapisów, a nie będą stanowiły nowych uwag w zakresie zapisów, do których wcześniej Zamawiający nie wniósł uwag.

6. Zamawiający zaakceptuje treść scenariuszy lub wnieśli do nich uwagi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od dnia otrzymania scenariuszy.

7. Zamawiający przy dokonywaniu akceptacji lub wnoszeniu uwag będzie korzystał również z komunikacji za pośrednictwem drogi elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Wykonawcę do kontaktów roboczych.

8. W przypadku pojawienia się wątpliwości, co do sformułowanych zapisów zarówno ze strony Zamawiającego, jak i Wykonawcy strony Umowy mogą kontaktować się również telefonicznie, przy czym decyzje w zakresie akceptacji lub zgłaszanych uwag muszą zostać przesłane za pośrednictwem drogi elektronicznej. Nie dopuszcza się akceptowania scenariuszy w toku rozmowy telefonicznej.
9. Wykonawca ustosunkuje się do uwag/dokona poprawy scenariusza zgodnie z uwagami i wyśle go do ponownej weryfikacji Zamawiającemu. Poprawa scenariusza musi nastąpić w terminie maksymalnie 5 dni roboczych od dnia otrzymania informacji dotyczących uwag w zakresie scenariuszy.
10. Zamawiający w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania poprawionych scenariuszy zweryfikuje ich treść.
11. Zamawiający dokona akceptacji scenariuszy, jeżeli uwagi Zamawiającego zostaną uwzględnione lub skieruje je do kolejnej poprawy.
12. W przypadku skierowania scenariuszy do drugiej poprawy Wykonawca ustosunkuje się do uwag Zamawiającego w terminie maksymalnie 5 dni roboczych od dnia ich otrzymania.
13. Zamawiający w terminie 5 dni roboczych od dnia przekazania przez Wykonawcę poprawionych po raz drugi scenariuszy dokona ponownej weryfikacji przesłanych scenariuszy oraz zaakceptuje scenariusze lub skieruje je do ponownej poprawy, z tym że jeżeli na tym etapie uwagi Zamawiającego nie zostaną uwzględnione przez Wykonawcę, co będzie skutkowało koniecznością przekazania scenariuszy po raz kolejny do poprawy na Wykonawcę zostanie nałożona kara umowna za nieterminowe wywiązywanie się obowiązków zgodnie z zapisami Umowy.
14. Każda kolejna weryfikacja scenariusza dokonywana przez Zamawiającego będzie odbywała się w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania poprawionego scenariusza.
15. Każda kolejna poprawa scenariuszy będzie odbywała się w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania uwag do scenariuszy.
16. Każda kolejna poprawa scenariuszy będzie skutkowałą naliczaniem kar umownych za nieterminowe wywiązywanie się z obowiązków zgodnie z zapisami Umowy.

2.2.5. Osoby dokonujące czynności związanych z realizacją badań udokumentują ich przebieg w postaci notatki/protokołu z każdej przeprowadzonej rozmowy bezpośredniej przeprowadzonej rozmowy bezpośredniej lub telefonicznej. Notatka/protokół będzie zawierał informacje dotyczące:

- a. daty przeprowadzonej rozmowy;
- b. czasu trwania przeprowadzonej rozmowy;
- c. miejsca, w którym rozmowa została przeprowadzona (w przypadku wizyt osobistych);
- d. imienia i nazwiska osoby, która przeprowadziła rozmowę – ze strony Wykonawcy;
- e. imienia i nazwiska osoby, która brała udział w badaniu – ze strony osób zatrudnionych w miejscach świadczenia pomocy;
- f. zakresu pytań jakie zostały zadane podczas rozmowy;
- g. odpowiedzi udzielonych na zadane pytania;
- h. innych informacji, w tym spostrzeżeń ankietera prowadzącego rozmowę dotyczących kompetencji pracownika, z którym prowadzono rozmowę, jego profesjonalizmu, podejścia do beneficjenta, warunków w jakich został przyjęty podczas wizyty.

Notatka/protokół zostanie podpisana/y przez osobę go sporządzającą, dokonującą czynności w ramach prowadzonego badania. Wszystkie sporządzone protokoły będą stanowiły dokumentację badań, która będzie podlegała udostępnieniu Zamawiającemu na jego żądanie. Zamawiający będzie mógł zażądać przedstawienia pełnej dokumentacji przeprowadzonego badania kierując wezwaniem do udostępnienia wskazanych dokumentów za pośrednictwem drogi elektronicznej na adres e-mail osoby wskazanej do kontaktów roboczych po stronie Wykonawcy. Dokumentacja zostanie udostępniona w terminie i w sposób określony w punkcie VI Dostęp do informacji i kontrola realizacji badania pkt. 4-9 Opisu przedmiotu zamówienia.

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).

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 Przemocą 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 przekaże Zamawiającemu wykaz osób realizujących badanie w poszczególnych miejscach świadczenia pomocy, następnie Zamawiający przekaże 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).

2.3. Realizacja badania jakościowego poprzez przeprowadzenie rozmów bezpośrednich przez moderatora z pojedynczymi osobami, tj. przeprowadzenie indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI)

2.3.1. Badanie będzie obejmowało:

- a. minimum 20 indywidualnych wywiadów pogłębionych w wybranych Ośrodkach lub Punktach Lokalnych Pomocy Pokrzywdzonym Przystępstwem z pracownikami miejsc świadczenia pomocy,
- b. minimum 25 indywidualnych wywiadów swobodnych wspomaganych wśród osób pokrzywdzonych przystępstwem.

2.3.2. Zamawiający przekaże Wykonawcy listę z danymi teleadresowymi wszystkich miejsc świadczenia pomocy oraz wykazy osób, które skorzystały z pomocy Sieci. Wykonawca dokona doboru próby losowo.

2.3.3. Wykonawca przygotowuje scenariusz przeprowadzenia wywiadu, który będzie każdorazowo podlegał weryfikacji i akceptacji Zamawiającego.

2.3.4. Wykonawca opracuje jeden scenariusz badania dla wywiadów z osobami pokrzywdzonymi i jeden scenariusz badania dla wywiadów z pracownikami miejsc świadczenia pomocy według poniższych wytycznych:

1. Scenariusz przygotowany dla wywiadów z osobami pokrzywdzonymi będzie obejmował co najmniej pytania:

- a. w zakresie pomocy, jaką otrzymała osoba korzystająca z pomocy ośrodka/punktu lokalnego;
- b. dotyczące opinii osoby korzystającej z pomocy ośrodka/punktu na temat uzyskanego w ramach Funduszu Sprawiedliwości wsparcia, czy było adekwatne do jej potrzeb,
- c. dotyczące opinii osoby korzystającej z ośrodka/ punktu na temat osoby/ osób, z którymi spotkała się w związku z udzielonym wsparciem (osobą pierwszego kontaktu, psychologiem, prawnikiem), tj. oceny jej profesjonalizmu i zaangażowania w związku z udzielaną pomocą,
- d. w zakresie warunków lokalowych,
- e. ogólna opinia pozytywna/negatywna.

2. Scenariusz przygotowany dla wywiadów z pracownikami miejsc świadczenia pomocy będzie obejmował co najmniej pytania

dotyczące opinii osób zatrudnionych w ośrodkach/punktach na temat funkcjonowania Sieci, ewentualnych propozycji zmian, które mogłyby korzystnie wpłynąć na ukształtowanie Sieci na kolejne lata.

Dodatkowo scenariusze będą zawierały informacje o osobach, które zostaną skierowane do przeprowadzenia badania.

3. Wykonawca przygotowuje scenariusze w terminie 15 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy.

4. Do sporządzenia scenariuszy, ich akceptacji lub wnoszenia do nich uwag mają zastosowanie zapisy punktów V 2.2.4. od 4. do 16.

2.4. Przeprowadzenie badania ilościowego z wykorzystaniem kwestionariuszy ankiet udostępnianych drogą elektroniczną (metoda CAWI)

2.4.1. Badanie zostanie przeprowadzone z pracownikami miejsc świadczenia pomocy działających w ramach Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym.

2.4.2. Badanie zostanie przeprowadzone z udziałem osób zatrudnionych we wszystkich miejscach świadczenia pomocy, w tym po trzy osoby z każdego Ośrodka i Punktu Lokalnego (psycholog, prawnik i osoba pierwszego kontaktu), z zastrzeżeniem że jeżeli dana osoba świadczy usługi pracy w więcej niż jednym z miejsc świadczenia pomocy będzie skierowana

do badania tylko jeden raz (np. prawnik udzielający porad w 1 Ośrodku i 2 Punktach Lokalnych będzie uczestniczył w badaniu tylko jeden raz).

2.4.3. Wykonawca przeprowadzi badanie w oparciu o przygotowany kwestionariusz ankiety. Kwestionariusz zostanie opracowany przez Wykonawcę w sposób umożliwiający pozyskanie wyczerpującej wiedzy na temat opinii pracowników miejsc świadczenia pomocy, ich spostrzeżeń i sugestii w zakresie realizacji zadań finansowanych ze środków Funduszu Sprawiedliwości, w tym pozwoli na dokonanie przez Wykonawcę oceny, czy w opinii pracowników miejsc świadczenia pomocy Sieć funkcjonuje w sposób sprawny, czy też pracownicy dostrzegają jakieś problemy w funkcjonowaniu Sieci, czy pojawiają się propozycje co do wprowadzenia konkretnych zmian, usystematyzowania pewnych działań, czy Dysponent Funduszu powinien podjąć działania zmierzające do poprawy obecnie działającej Sieci, jeśli tak, to czy jest obszar, który według pracowników Sieci wymaga szczególnej uwagi i zmian.

2.4.4. Wykonawca opracuje kwestionariusz dla badania metodą CAWI według poniższych wytycznych:

- a. kwestionariusz będzie obejmował co najmniej 15 pytań szczegółowych (nie wliczając pytań metryczkowych, takich jak: wiek, płeć, stanowisko (rola pełniona w miejscu świadczenia pomocy), staż pracy, wykształcenie, wielkość miejscowości, województwo);
- b. pytania szczegółowe będą sformułowane w sposób umożliwiający dokonanie przez Wykonawcę oceny na temat opinii pracowników miejsc świadczenia pomocy o dotychczasowym funkcjonowaniu Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym;
- c. pytania szczegółowe będą zmierzały do pozyskania zdania poszczególnych osób o zaletach funkcjonującej Sieci oraz o jej wadach, które wymagają poprawy, w tym proponowanych kierunkach zmiany.

2.4.5. Wykonawca w terminie 15 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy przygotuje propozycję kwestionariusza do zastosowania w badaniu.

2.4.6. Wykonawca prześle przygotowany kwestionariusz za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail osoby wskazanej przez Zamawiającego jako osoba do kontaktu.

2.4.7 Zamawiający zastrzega sobie możliwość wielokrotnego wnoszenia uwag do kwestionariusza. Zamawiający może zgłaszać uwagi w zakresie pytań zaproponowanych przez Wykonawcę, jeżeli uzna, że pytania są sformułowane w sposób niejasny, niezrozumiały lub nie dotyczą badanej tematyki, nie są związane z przedmiotem Umowy. Do akceptacji lub

wnoszenia uwag przez Zamawiającego ma zastosowanie procedura dotycząca wnoszenia uwag do scenariuszy określona w punktach V. 2.2.4 od 4. do 16.

2.4.8 Zamawiający przekaze Wykonawcy w terminie do 5 dni roboczych od dnia zaakceptowania kwestionariusza dane teleadresowe wszystkich miejsc świadczenia pomocy, umożliwiające Wykonawcy skontaktowanie się z poszczególnymi Ośrodkami i Punktami Lokalnymi w celu zaproszenia do udziału w badaniu trzech osób z każdego miejsca świadczenia pomocy, w tym osoby pierwszego kontaktu, psychologa i prawnika.

2.5. Przeprowadzenie badania ilościowego techniką badań telefonicznych (metoda CATI)

2.5.1 Badanie będzie obejmowało kontakt telefoniczny z beneficjentami miejsc świadczenia pomocy.

2.5.2. Badanie zostanie przeprowadzone na reprezentatywnej próbie minimum 500 osób. Wykonawca dokona losowego doboru próby na podstawie przekazanych mu przez Zamawiającego wykazów osób zawierających łącznie około 50 tys. kontaktów. Przy doborze próby Wykonawca uwzględni następujące wytyczne:

- a. do udziału w badaniu Wykonawca wylosuje co najmniej po 1 osobie z każdego miejsca świadczenia pomocy, z zastrzeżeniem że łącznie w badaniu weźmie udział co najmniej 500 osób, to znaczy, że Wykonawca wylosuje ze wszystkich aktualnie funkcjonujących 365 miejsc świadczenia pomocy po 1 osobie i odpowiednio więcej osób z poszczególnych miejsc świadczenia pomocy wybranych losowo celem dopełnienia liczby reprezentatywnej próby do 500 osób);
- b. przy doborze próby osób skierowanych do badania Wykonawca uwzględni ich płeć w stosunku 50/50.”

2.5.3. Wykonawca zrealizuje badanie przy wykorzystaniu sporządzonego kwestionariusza. Kwestionariusz zostanie opracowany przez Wykonawcę w sposób umożliwiający pozyskanie wiedzy na temat opinii osób, korzystających z pomocy Ośrodków i Punktów Lokalnych tworzących Sieć Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem na temat działania tych miejsc oraz pracowników w nich zatrudnionych. Wykonawca na podstawie zebranych informacji dokona oceny, czy beneficjenci miejsc świadczenia pomocy dobrze wspominają

styczność z osobami udzielającymi im pomocy oraz czy uważają, że otrzymali pomoc odpowiadającą ich potrzebom.

2.5.4. Wykonawca opracuje kwestionariusz dla badania metodą CATI według poniższych wytycznych:

- a. kwestionariusz będzie obejmował co najmniej 10 pytań szczegółowych (nie wliczając pytań metryczkowych takich jak: wiek, płeć, status osoby (pokrzywdzony, świadek albo osoba najbliższa), wykształcenie, wielkość miejscowości, województwo);
- b. pytania szczegółowe będą sformułowane w sposób umożliwiający dokonanie przez Wykonawcę oceny na temat opinii beneficjentów na temat pracowników miejsc świadczenia pomocy oraz funkcjonowania Sieci Pomocy Osobom Pokrzywdzonym;
- c. pytania szczegółowe będą pozwalały na uzyskanie wiedzy o zdaniu poszczególnych beneficjentów na temat pomocy jaką uzyskali i w jaki sposób, natomiast nie mogą one bezpośrednio odnosić się do sytuacji przez którą osoba została pokrzywdzona lub w której była świadkiem pokrzywdzenia, czy też osobą najbliższą osoby pokrzywdzonej lub świadka (z uwagi na szczególną specyfikę działalności Funduszu Sprawiedliwości istotne jest, aby pytania zadawane beneficjentom miejsc świadczenia pomocy odnosiły się tylko do ich odczuć względem otrzymanej w ośrodku/punkcie pomocy, nie powodując tym samym dyskomfortu dla osoby udzielającej odpowiedzi oraz nie stawiania jej w sytuacji, w której musiałaby odpowiadać na pytania dotyczące bezpośrednio przestępstwa i okoliczności, w jakich została pokrzywdzona przestępstwem, została świadkiem lub była osobą najbliższą pokrzywdzonego lub świadka.

2.5.5. Wykonawca w terminie 15 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy przygotowuje propozycję kwestionariusza do zastosowania w badaniu.

2.5.6. Wykonawca prześle przygotowany kwestionariusz za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail osoby wskazanej przez Zamawiającego jako osoba do kontaktu.

2.5.7 Zamawiający zastrzega sobie możliwość wielokrotnego wnoszenia uwag do kwestionariusza. Zamawiający może zgłaszać uwagi w zakresie pytań zaproponowanych przez Wykonawcę, jeżeli uzna, że pytania są sformułowane w sposób niejasny, niezrozumiały lub nie dotyczą badanej tematyki, nie są związane z przedmiotem Umowy oraz jeżeli bezpośrednio odnoszą się do przestępstwa i okoliczności na skutek których osoba została

pokrzywdzona przestępstwem. Do akceptacji lub wnoszenia uwag przez Zamawiającego ma zastosowanie procedura dotycząca wnoszenia uwag do scenariuszy określona w punktach V. 2.2.4. od 4. do 16.

VI. Dostęp do informacji i kontrola realizacji badania:

1. Wykonawca zapewni stały monitoring realizacji badania (informacje na temat stopnia realizacji próby) i jakości uzyskiwanych materiałów.
2. W celu zapewnienia kontroli prawidłowego przebiegu realizacji badań Wykonawca wyznaczy osobę odpowiedzialną za bieżący monitoring prowadzonych działań. W ramach monitoringu osoba wskazana przez Wykonawcę będzie sporządzać na koniec każdego miesiąca krótką notatkę dotyczącą postępów w prowadzonych badaniach. Rzeczona notatka będzie przekazywana do Zamawiającego w trybie roboczym w terminie do 5 dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczy notatka. W przypadku, gdy Umowa zostanie zawarta z Wykonawcą po 15 dniu danego miesiąca, Wykonawca pierwszą notatkę z monitoringu prowadzonych działań sporządzi w miesiącu kolejnym, a notatka ta będzie obejmowała również okres od początku zawarcia Umowy do końca miesiąca, w którym nie sporządzano odrębnej notatki.
3. W przypadku zaistnienia okoliczności, które będą miały znaczący wpływ na realizację zadania lub będą stanowiły zagrożenie dla zapewnienia prawidłowego przebiegu badań, Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o ww. okolicznościach niezależnie od sporządzanych notatek oraz niezwłocznie po powzięciu informacji o występujących okolicznościach, jednak nie później niż w terminie 5 dni roboczych od momentu, w którym Wykonawca dowiedział się o ich istnieniu.
4. Wykonawca zapewni Zamawiającemu na każdym etapie realizacji badań dostęp do wszystkich materiałów badawczych pozyskanych w toku realizacji badań. Zamawiający będzie kontaktował się z Wykonawcą w trybie roboczym za pośrednictwem poczty elektronicznej z osobą wskazaną przez Wykonawcę, poprzez osobę do kontaktu oraz na adres e-mail wskazane w zawartej Umowie.
5. Materiały badawcze będą udostępniane Zamawiającemu na jego prośbę w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych od dnia skierowania prośby o ich przekazanie.
6. W przypadku zaistnienia potrzeby wglądu do oryginałów dokumentacji badawczej Zamawiający wystosowując prośbę o przekazanie materiałów, wyraźnie wskaże zakres

materiałów, które mają zostać przekazane w orginale oraz określi termin na ich dostarczenie do siedziby Zamawiającego, przy czym termin ten nie może być krótszy niż 10 dni roboczych i dłuższy niż 15 dni roboczych od dnia skierowanej do Wykonawcy prośby o przekazanie materiałów.

7. Przekazanie oryginałów dokumentacji będzie odbywało się na podstawie protokołu przekazania dokumentacji.

8. Zwrot dokumentacji będzie odnotowywany w uwagach we wcześniej sporządzonym protokole przekazania dokumentacji.

9. Protokół przekazania dokumentacji będzie sporządzany przez Wykonawcę.

VII. Kontakt stron

1. Wykonawca wyznaczy osobę/osoby do kontaktów roboczych z Zamawiającym, wskazaną w Umowie.

2. Wykonawca zobowiązany jest do sprawnej i terminowej realizacji zamówienia oraz stałej współpracy z Zamawiającym, w tym w szczególności:

- a. pozostawania w stałym kontakcie (kontakt telefoniczny, droga elektroniczna oraz spotkania z Zamawiającym), w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego, przez co należy rozumieć, że Zamawiający może wezwać Wykonawcę do stawienia się w określonym terminie w siedzibie Zamawiającego pod adresem wskazanym w Umowie na spotkanie celem dokonania ustaleń w zakresie realizacji przedmiotu Umowy, w zależności od etapu prowadzonych badań spotkanie może dotyczyć omówienia kwestionariuszy ankiet, czy też postępów w realizacji badań);
- b. informowania o stanie prac, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji przedmiotu Umowy.

VIII. Odbiorcy wyników badań

Odbiorcą wyników badania będzie w szczególności Dysponent Funduszu Sprawiedliwości. Wyniki badania będą mogły być także udostępnione opinii publicznej poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości i Funduszu Sprawiedliwości.

IX. Harmonogram realizacji badania

1. Przedmiot Umowy należy zrealizować w terminie nie dłuższym niż 7 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
2. Wykonawca przystąpi do przygotowywania materiałów niezbędnych do przeprowadzenia badań niezwłocznie po zawarciu Umowy.
3. Szczegółowy harmonogram wraz z terminami realizacji poszczególnych etapów badań zostanie opracowany przez Wykonawcę we współpracy z Zamawiającym w trybie roboczym niezwłocznie po zawarciu Umowy, jednak nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia jej zawarcia.

X. Odbiór przedmiotu Umowy

1. W wyniku przeprowadzonych badań powstanie raport końcowy obejmujący wszystkie badania przeprowadzone w ramach realizacji przedmiotu Umowy.
2. Sporządzony przez Wykonawcę raport końcowy będzie zawierał co najmniej następujące elementy:
 - a. strona tytułowa,
 - b. spis treści,
 - c. wykaz skrótów/słownik pojęć,
 - d. syntetyczny opis koncepcji badań, wybranej i zastosowanej metodyki badania,
 - e. tabele wynikowe oraz bazy danych jednostkowych,
 - f. opis uzyskanych wyników badania, ich analizę i interpretację,
 - g. odniesienie do charakterystyki respondentów,
 - h. wnioski oraz powiązane z nimi rekomendacje,
 - i. ewentualnie spis rysunków/wykresów/tabel lub innych elementów graficznych.
3. Przygotowany raport końcowy musi być przygotowany w dwóch zróżnicowanych pod względem prezentacji treści formach i formatach: jeden raport pisemny w formacie PDF oraz jedna prezentacja multimedialna. Wykonawca opatrzy każdy slajd prezentacji w stosowne

komentarze/notatki, umożliwiające Zamawiającemu samodzielne przedstawienie treści prezentacji multimedialnej.

4. Raport końcowy sporządzony w formie jednolitego dokumentu w formacie DOC/DOCX oraz PDF o wielkości strony A4, przy zastosowaniu czcionki: Times New Roman; rozmiar 11; pojedyncze odstępy; interlinia: 1,5; marginesy: prawy - 2 cm, lewy - 3 cm, górny 2,5 cm, dolny - 2 cm powinien zawierać minimum 80 stron.

5. Raport sporządzony w formie prezentacji multimedialnej powinien zostać sporządzony w sposób umożliwiający jej przedstawienie w ramach czasowych od 30 do 45 minut.

6. Przygotowany raport końcowy będzie spełniał następujące warunki:

- a. zgodność raportu z zapisami Opisu Przedmiotu Zamówienia, ofertą Wykonawcy,
- b. raport będzie opracowany w języku polskim,
- c. wszystkie wyniki prac/analiz mogące stanowić przedmiot autorskich praw majątkowych przygotowane w ramach badania będą oryginalne, bez niedozwolonych zapożyczeń z prac osób trzecich oraz nie będą naruszać praw przysługujących osobom trzecim, w tym w szczególności praw autorskich,
- d. informacje oraz dane zawarte w raporcie będą wolne od błędów rzeczowych oraz logicznych,
- e. raport będzie sporządzony poprawnie pod względem stylistycznym, ortograficznym oraz uporządkowany pod względem wizualnym,
- f. wyniki zostaną przedstawione w sposób przystępny dla jego odbiorców,
- g. zebrane w trakcie badania dane będą stanowiły podstawę sformułowanych wniosków i rekomendacji,
- h. wyniki badania będą przedstawione w sposób rzetelny, tj. przedstawiona zostanie analiza oraz interpretacja danych zebranych w ramach wszystkich zastosowanych metod badawczych,
- i. raport końcowy będzie przedstawiał wyniki oparte na danych zebranych w toku przeprowadzonych badań oraz zawierał odpowiedzi na wszystkie postawione w analizie pytania,
- j. odpowiedzi Wykonawcy na pytania badawcze będą przedstawione w sposób opisowy oraz będą poparte uzasadnieniem wskazującym na podstawę udzielenia takiej, a nie innej odpowiedzi,
- k. sformułowane wnioski poparte zostaną przedstawionymi wynikami,

- l. sformułowane wnioski będą stanowić rezultat przeprowadzonej przez Wykonawcę analizy i interpretacji wyników badania oraz nie będą stanowić wyłącznie opinii poszczególnych respondentów badania,
- m. sformułowane w raporcie rekomendacje w sposób logiczny będą wynikać z wniosków, rekomendacje będą zawierały realne do wdrożenia wskazówki Wykonawcy w zakresie ukształtowania Sieci w kolejnych latach,
- n. Wykonawca odniesie się do wszystkich, sformułowanych przez Zamawiającego uwag do projektu raportu końcowego, zgodnie z procedurą opisaną w punkcie X.12. Opisu Przedmiotu Zamówienia.

7. Zamawiający dokona oceny raportu końcowego zgodnie z powyższymi wymaganiami przy zastosowaniu metody „spełnia/nie spełnia”. Niespełnienie któregokolwiek z powyższych wymagań może skutkować stwierdzeniem nienależytego wykonania zadania.

8. Zamawiający zastrzega, że projekt raportu oraz jego ostateczna wersja musi spełniać wszystkie wymagania dotyczące realizacji zamówienia. Opracowanie częściowe, niedokończone lub niezredagowane nie będzie przyjmowane.

9. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dwukrotnego zgłaszania uwag do projektu raportu końcowego.

10. Raport końcowy zostanie przekazany do siedziby Zamawiającego maksymalnie w terminie 6 miesięcy od dnia zawarcia Umowy zarówno w wersji elektronicznej, jak i papierowej. Raport zostanie podpisany przez osoby upoważnione do reprezentacji Wykonawcy oraz przekazany do Zamawiającego w 3 egzemplarzach. Wersja elektroniczna raportu zostanie przekazana na elektronicznym nośniku danych – pendrive, jako załącznik po pisma i raportu przekazanego w postaci papierowej.

11. Terminy przekazania raportu końcowego do siedziby Zamawiającego nawet w przypadku zgłoszenia do niego dwukrotnie uwag/braków do uzupełnienia pozwolą na zrealizowanie przedmiotu objętego Umową w terminie określonym w Umowie i SIWZ.

12. Procedura odbioru przedmiotu Umowy.

Odbiór przedmiotu Umowy odbędzie się zgodnie z poniższymi zapisami:

1. Wykonawca w terminie zgodnym z Umową przekaże Zamawiającemu wykonany przedmiot Umowy celem dokonania weryfikacji przez Zamawiającego jego zgodności z Umową oraz SIWZ. Wymagana forma: pismo podpisane przez osobę upoważnioną reprezentującą Wykonawcę.
2. W terminie zgodnym z Umową liczonym od dnia zgłoszenia przez Wykonawcę przedmiotu Umowy do odbioru, Zamawiający dokona sprawdzenia, czy Wykonawca wykonał zobowiązania umowne zgodnie z postanowieniami Umowy oraz SIWZ.
3. Sprawdzenie, o którym mowa w pkt. 2. powinno zostać dokonane w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia otrzymania raportu.
4. Jeżeli sprawdzenie, o którym mowa w pkt. 2. da wynik pozytywny, Zamawiający przekaże Wykonawcy, podpisany protokół odbioru.
5. Jeżeli sprawdzenie, o którym mowa w pkt. 2. nie da pozytywnego wyniku Zamawiający przekaże Wykonawcy drogą elektroniczną wykaz uwag wraz z wezwaniem do ich uwzględnienia/poprawy raportu lub uzupełnienia braków w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia przekazania Wykonawcy przedmiotowego wezwania. Wymagana forma: wiadomość e-mail skierowana przez Zamawiającego na adres e-mail osoby wskazanej do kontaktu ze strony Wykonawcy.
6. Niezwłocznie po dokonaniu poprawy raportu oraz uwzględnieniu uwag określonych w wezwaniu wskazanym w pkt 5. Wykonawca zgłosi pisemnie do odbioru przedmiot Umowy objęty wezwaniem. Wymagana forma zgodna z pierwotnym zgłoszeniem do odbioru właściwym dla przedmiotu Umowy objętego wezwaniem.
7. Zamawiający dokona sprawdzenia należytego wykonania przedmiotu Umowy objętego wezwaniem i zgłoszonego przez Wykonawcę zgodnie z dyspozycją pkt 5. w terminie do 5 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia. Termin ten dotyczy każdego odbioru przedmiotu Umowy, który został objęty wezwaniem do uzupełnienia braków/wprowadzenia poprawek, tj. każdego ponownie przekazanego przez Wykonawcę raportu końcowego, którego uwagi/braki dotyczą.
8. Zamawiający dokona trzykrotnej próby odbioru przedmiotu Umowy. Przez trzykrotną próbę odbioru, określoną w Umowie jako punkt odniesienia dla wypowiedzenia Umowy, Zamawiający rozumie:

- a. odbiór właściwy,
- b. odbiór po pierwszym wezwaniu do uzupełnienia braków/wprowadzenia poprawek.
- c. odbiór po drugim wezwaniu do uzupełnienia braków/wprowadzenia poprawek.
(Na tym etapie Zamawiający dokona ostatecznej próby odbioru przedmiotu Umowy, a w przypadku, gdy przedstawiony raport końcowy nie będzie uwzględniał w dalszym ciągu uwag Zamawiającego, będzie to stanowiło podstawę do wypowiedzenia Umowy.)