

REGULAMIN OTWARTEGO KONKURSU OFERT

„Poradnictwo konsumenckie 2.0

w latach 2022-2023”

1. Informacje wstępne

- 1.1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej „UOKiK”) ogłasza i prowadzi otwarty konkurs ofert „Poradnictwo konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023” (dalej „konkurs”) zgodnie z przepisami:
 - ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (tekst jedn.: Dz. U. z 2021 r. poz. 305 ze zm.),
 - ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 57 ze zm.),
 - rozporządzenia Przewodniczącego Komitetu do spraw Pożytku Publicznego z dnia 24 października 2018 r. w sprawie wzorów ofert i ramowych wzorów umów dotyczących realizacji zadań publicznych oraz wzorów sprawozdań z wykonania tych zadań (Dz. U. poz. 2057, dalej „rozporządzenie”),
 - zarządzenia nr 20/2019 Prezesa UOKiK z 18 października 2019 r. w sprawie regulaminu dotacji udzielanych organizacjom konsumenckim, zmienionego zarządzeniem nr 6/2020 Prezesa UOKiK z dnia 10 kwietnia 2020 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz zarządzeniem nr 14/2020 Prezesa UOKiK z dnia 28 lipca 2020 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego UOKiK.
- 1.2. Środki na realizację zadania publicznego objętego konkursem pochodzą z rocznych dotacji celowych w rozumieniu przepisów ustawy o finansach publicznych, których wysokość jest ustalana w ustawie budżetowej w części 53 budżetu państwa, której dysponentem jest Prezes UOKiK. Finansowanie zadania w każdym roku zależy od przyznania środków na dotacje w odpowiedniej części budżetu państwa.
- 1.3. Ogłoszenie o konkursie UOKiK publikuje w Biuletynie Informacji Publicznej, w swojej siedzibie i na swej stronie internetowej, a także na stronie ngo.pl. Wyniki konkursu będą opublikowane w Biuletynie Informacji Publicznej, w siedzibie UOKiK i na stronie www.uokik.gov.pl.

2. Opis konkursu i zadania publicznego

2.1 Cel konkursu i zadania

- 2.1.1. Celem konkursu „Poradnictwo konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023” jest wyłonienie organizacji, która przez dwa lata będzie prowadzić poradnictwo konsumenckie oraz edukację konsumencką (dalej „organizacja”).
- 2.1.2. Pierwszym elementem zadania jest udzielanie wysokiej jakości porad przez wykwalifikowanych konsultantów przynajmniej dwoma kanałami:
 - telefonicznie (Infolinia Konsumencka, dalej „infolinia”),
 - pocztą elektroniczną (Konsumenckie Centrum e-Porad, dalej „e-poradnictwo”).
- 2.1.3. W tym zakresie zadaniem organizacji jest:

- udzielanie konsumentom kompleksowych porad prawnych,
 - maksymalizacja efektu synergii różnych kanałów komunikacji,
 - wykorzystanie w tym celu możliwości, jakie dają nowe technologie i media,
 - utrzymywanie satysfakcji konsumentów z uzyskanych porad na poziomie przynajmniej 90%,
 - raportowanie i bieżąca współpraca z UOKiK przy identyfikowaniu nowych zagrożeń dla konsumentów i naruszeń prawa konsumenckiego na rynku.
- 2.3.1. Drugim elementem zadania jest edukacja konsumentów, czyli upowszechnienie informacji o aktualnych problemach konsumenckich i sposobach ich rozwiązania. W tym zakresie organizacja będzie miała za zadanie przeprowadzanie w mediach społecznościowych comiesięcznych webinarów na bieżące tematy konsumenckie. Realizując to zadanie, organizacja będzie odnosić się do problemów zidentyfikowanych przy realizacji zadania pierwszego, czyli przy udzielaniu porad.

2.2. Założenia funkcjonowania infolinii

- 2.2.1. Organizacja będzie prowadzić infolinię pod numerami 0 801 440 220 oraz 22 290 89 16, które zostaną jej udostępnione przez UOKiK na czas trwania umowy.
- 2.2.2. Infolinia będzie pracować w wymiarze nie mniejszym niż:
- 10 godzin dziennie,
od poniedziałku do piątku, w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 18:00 (dopuszcza się skrócenie pracy infolinii do godz. 13:00 w dniach przypadających przed niektórymi świętami w dniach 15.04.2022, 07.04.2023, 24.12.2023 i 31.12.)
 - w obsadzie, która będzie adekwatna do potrzeb.
- 2.2.3. Organizacja musi tak zorganizować pracę konsultantów, żeby w godzinach działania infolinii było nie więcej niż 5% połączeń nieodebranych, a czas oczekiwania na połączenie wynosił nie więcej niż cztery minuty (średnio, licząc w skali tygodnia). Przez połączenie nieodebrane rozumie się połączenie od konsumenta, który dzwonił na infolinię, odsłuchał automatyczną odpowiedź i trafił do kolejki oczekujących na połączenie, ale nie został obsłużony przez konsultanta. A zatem nie podpadają pod tę definicję osoby, które kilkakrotnie w krótkich odstępach czasu próbują się połączyć z infolinią, a następnie się rozłączają.
- 2.2.4. Organizacja musi opracować i wdrożyć plan zarządzania kryzysowego, który będzie uruchamiany w sytuacjach nieprzewidzianego zwiększonego zainteresowania konsumentów, kiedy liczba połączeń nagle zwiększy się o przynajmniej 30% w stosunku do średniej z poprzedniego tygodnia. Plan będzie obejmował w szczególności harmonogram włączania do pracy dodatkowych konsultantów i przewidywał ewentualne odstępstwa od wskaźnika 5 % nieodebranych połączeń.
- 2.2.5. Dopuszcza się możliwość nagrywania pytań i oddzwanianie do konsumenta, a także oddzwanianie po skonsultowaniu sprawy, jeśli to konieczne do udzielenia pełnej porady.

2.4. Założenia funkcjonowania e-poradnictwa

- 2.4.1. Organizacja będzie prowadzić poradnictwo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl, który zostanie udostępniony przez UOKiK na czas trwania umowy na realizację zadania. Skrzynka pocztowa znajduje się na serwerze UOKiK, który zapewni konsultantom organizacji dostęp do niej. Właścicielem i jedynym dysponentem adresu pozostaje UOKiK.

- 2.4.2. Organizacja będzie odpowiadać na wszystkie pytania konsumentów, które wpłyną na adres poczty elektronicznej w terminach określonych poniżej.

2.5. Aspekty techniczne funkcjonowania infolinii i e-poradnictwa

- 2.5.1. Infolinia jest obecnie obsługiwana na numerze dostarczonym przez Telestradę. Centralę wirtualną dostarcza firma E-box, która dzierżawi również sprzęt do obsługi infolinii, aparaty telefoniczne, słuchawki). Elementem umowy dotacji będzie umowa użyczenia sprzętu, która określi m.in. zakres odpowiedzialności organizacji za awarię lub uszkodzenia sprzętu.
- 2.5.2. Centrala kieruje połączenia telefoniczne do konsultantów, którzy odbierają je, korzystając z dostarczonego sprzętu lub z aplikacji zainstalowanej na ich komputerach.
- 2.5.3. Centralę można skonfigurować według potrzeb użytkownika, na przykład tak, by po określonym czasie lub po paru sygnałach niepodjęte przez konsultanta połączenie zostało przekierowane do kolejnego wolnego konsultanta (takie przypadki będą widoczne w statystykach). Kolejowanie rozmów także jest konfigurowalne. Centrala umożliwia nagrywanie rozmów. W systemie bilingowym organizacja będzie miała dostęp do danych statystycznych m.in. o liczbie połączeń, rozkładzie połączeń (godzinowym, dziennym, tygodniowym), liczbie połączeń odrzuconych, czasie oczekiwania na połączenie itp.
- 2.5.4. Koszty usług telekomunikacyjnych (w tym koszt połączeń do konsumentów wykonywanych przez konsultantów infolinii) i dzierżawy sprzętu ponosi UOKiK. Konsument dzwoniący na Infolinię ponosi koszt połączenia zgodnie z cennikiem swojego operatora.
- 2.5.5. UOKiK dopuszcza realizację zadania stacjonarnie (wszyscy konsultanci pracują w jednym lokalu), w systemie mieszanym (część konsultantów pracuje stacjonarnie, część zdalnie) lub całkowicie zdalnie.
- 2.5.6. Organizacja zapewni konsultantom dostęp do sprzętu komputerowego niezbędnego do realizacji zadania. Dozwolone jest nabycie sprzętu za środki pochodzące z dotacji z uwzględnieniem ograniczenia z pkt. 3.10.
- 2.5.7. Konsultanci muszą mieć stały, szerokopasmowy dostęp do internetu. Każdy konsultant, który ma dostęp do skrzynki pocztowej e-poradnictwa, musi dysponować stałym numerem IP. Jeśli konsultanci będą pracować w sieci, sieć musi mieć stały numer IP.
- 2.5.8. Ewentualne awarie łącza infolinii, centrali, sprzętu bądź serwera muszą być bezzwłocznie notyfikowane UOKiK i usuwane; szczegółową procedurę określi umowa dotacji. W przypadku awarii powstałej na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi organizacja, a która trwa dłużej niż 24 godziny i skutkuje brakiem możliwości uzyskania połączenia z Infolinią, odpowiednia część dotacji będzie podlegała zwrotowi.
- 2.5.9. UOKiK zastrzega sobie możliwość zmiany dostawców usług telekomunikacyjnych, w szczególności ze względu na wymogi przepisów o zamówieniach publicznych. W takim wypadku wszelkie koszty związane ze zmianą infrastruktury i udostępnieniem innych usług poniesie UOKiK. Organizacja będzie zobowiązana ściśle współdziałać z UOKiK oraz dostawcami, by zapewnić realizację zadania bez uszczerbku dla ciągłości pracy i jakości świadczonych porad i ograniczyć do minimum wszelkie zakłócenia techniczne i organizacyjne.

2.6. Założenia dotyczące edukacji

- 2.6.1. Organizacja przeprowadzi 24 webinaria tematyczne (czas trwania 40-60 min.), po jednym w każdym miesiącu zadania, podczas których konsultanci będą opowiadać

o problemach konsumenckich w wybranych przez siebie (i uzgodnionych z UOKiK) dziedzinach. Webinaria będą transmitowane na żywo w mediach społecznościowych (szczegóły dotyczące miejsca publikacji zostaną określone w umowie) i będą umożliwiały interakcję z widzami (zadawanie pytań, na które prowadzący odpowiedzą), a następnie zostaną w całości opublikowane na stronie prawakonsumenta.uokik.gov.pl.

2.7. Kadra realizująca zadanie

- 2.7.1. Przez cały okres obowiązywania umowy poradnictwo w ramach zadania muszą świadczyć konsultanci z wyższym wykształceniem prawniczym.
- 2.7.2. Organizacja musi dysponować wyspecjalizowaną kadrami, która zna zagadnienia dotyczące praw i obowiązków konsumentów oraz przedsiębiorców. Niezbędna jest dobra znajomość przepisów prawa konsumenckiego, m.in. odpowiednich przepisów ustaw: o prawach konsumenta, o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (ADR), o kredycie konsumenckim, o kredycie hipotecznym i nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, o ochronie konkurencji i konsumentów, o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego, Kodeksu cywilnego (zwłaszcza przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych i rękojmi przy sprzedaży), o świadczeniu usług drogą elektroniczną, o informowaniu o cenach towarów i usług, o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, a także Prawa telekomunikacyjnego, Prawa przewozowego, Prawa pocztowego, Prawa lotniczego oraz bezpośrednio stosowanych aktów prawa konsumenckiego Unii Europejskiej.
- 2.7.3. Organizacja jest zobowiązana na bieżąco aktualizować wiedzę konsultantów i podnosić ich kwalifikacje, włączając w to szkolenia z umiejętności miękkich - zasad obsługi klienta, prawidłowej i skutecznej komunikacji, rozwiązywania konfliktów itp. Plan szkoleń należy przedstawić w ofercie. Będzie on aktualizowany stosownie do potrzeb w ramach ewaluacji projektu. Organizacja będzie przekazywać do UOKiK udokumentowane informacje o przeszkoleniu konsultantów oraz podnoszeniu na bieżąco ich kwalifikacji.
- 2.7.4. Jeśli w trakcie realizacji zadania zajdzie potrzeba zaangażowania nowych konsultantów, organizacja prześle do UOKiK dokumentację potwierdzającą ich wykształcenie i doświadczenie (w tym CV ze zgodą na przetwarzanie danych osobowych przez UOKiK dla celów realizacji zadania). Nowi konsultanci będą mogli rozpocząć świadczenie poradnictwa dopiero po akceptacji przez UOKiK.

2.8. Obsługa konsumentów

- 2.8.1. W ramach zadania organizacja będzie zobowiązana:
 - a. udzielać konsumentom kompleksowych i rzetelnych informacji prawnych, które ułatwiają rozwiązywanie problemów konsumenckich, zarówno w prostych sprawach konsumenckich, gdy nie jest wymagana analiza dokumentów, jak i w bardziej złożonych, które wymagają analizy dokumentów przekazanych przez konsumenta (np. pocztą elektroniczną);
 - b. każdorazowo dążyć do zapoznania się ze stanem faktycznym sprawy w takim stopniu, by udzielić wyczerpującej porady;
 - c. dostosowywać kanały komunikacji z konsumentami do ich potrzeb i stopnia skomplikowania spraw, by jak najefektywniej udzielić porady; brać pod uwagę szczególne potrzeby konsumentów i realizować projekt w sposób jak najbardziej inkluzywny, w szczególności zapewniając możliwość skorzystania z usługi osobom,

o których mowa w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (w szczególności art. 6) oraz ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;

- d. doradzać konsumentom w ich sprawach indywidualnych tak, by byli w stanie w miarę możliwości samodzielnie doprowadzić do zakończenia sporu konsumenckiego;
 - e. dostarczać konsumentom materiały pomocne w rozwiązaniu sporu (w szczególności wzory oświadczeń woli lub pism);
 - f. wskazywać podstawę prawną proponowanego rozwiązania;
 - g. posługiwać się w komunikacji w konsumentami (zwłaszcza pisemnej) prostym, zrozumiałym językiem;
 - h. przekazywać informacje o instytucjach i organizacjach, które są odpowiedzialne za udzielanie specjalistycznych porad i rozwiązywanie skomplikowanych spraw konsumenckich, instytucjach zajmujących się polubownym rozwiązywaniem sporów konsumenckich - odpowiednio do przedmiotu i zakresu merytorycznego przedstawionego problemu konsumenckiego;
 - i. pozyskiwać i rozpowszechniać wśród konsumentów informacje o projektach pomocy konsumentom realizowanych przez inne organizacje i instytucje;
 - j. dbać o stałe aktualizowanie wiedzy konsultantów o zmianach prawa konsumenckiego, orzecznictwie i praktyce instytucji, które stoją na jego straży;
 - k. gromadzić, analizować i przekazywać do UOKiK informacje o przedsiębiorcach, których dotyczą skargi, oraz najczęściej występujących problemach konsumenckich;
 - l. badać satysfakcję konsumentów z usługi metodą CATI i nie rzadziej niż dwa razy w roku we współpracy z UOKiK poddawać projekt ewaluacji.
- 2.8.2. Organizacja będzie udzielać porad bez zbędnej zwłoki, biorąc pod uwagę sposób komunikacji z konsumentem, stopień skomplikowania sprawy, liczbę dokumentów. W przypadku pytań zadanych emailem konsultanci powinni udzielić merytorycznej odpowiedzi najpóźniej w terminie trzech dni roboczych, a w sprawach szczególnie skomplikowanych, zwłaszcza takich, które wymagają uzyskania dodatkowych informacji lub dokumentacji od konsumenta - w ciągu 10 dni roboczych.
- 2.8.3. Odsyłanie konsumentów w sprawach indywidualnych do UOKiK jest niedopuszczalne. Odsyłać konsumentów po poradę do innych instytucji (rzeczników konsumentów, organów nadzorczych) można tylko wtedy, gdy nie ma możliwości udzielić konsumentowi skutecznej porady na odległość, nawet po zmianie kanału komunikacji.
- 2.8.4. Po połączeniu się z Infolinią dzwoniący powinien usłyszeć komunikat o warunkach korzystania z niej i czasie oczekiwania na połączenie; treść komunikatu zostanie ustalona w umowie o dotację. Po wystaniu wiadomości do Konsumenckiego Centrum E-porad nadawca powinien dostać automatyczne potwierdzenie wpływu z informacją o terminie odpowiedzi i przetwarzaniu danych osobowych.

2.9. Sprawozdawczość

- 2.9.1. Realizując zadanie, organizacja będzie na bieżąco prowadzić elektroniczną ewidencję udzielonych porad prawnych, wprowadzając do systemu dane dotyczące przedsiębiorcy i zagadnienia prawnego, których dotyczy sprawa. Szczegółowy zakres danych określa załącznik nr 2.
- 2.9.2. Organizacja będzie przysyłać te dane (wszystkie tabele) do UOKiK na bieżąco (w czasie

rzeczywistym) lub cyklicznie, ale nie rzadziej niż raz w miesiącu.

- 2.9.3. Jeśli przed rozpoczęciem lub w trakcie realizacji zadania UOKiK wdroży system elektronicznego raportowania, organizacja będzie gromadzić i przekazywać dane za jego pośrednictwem. Organizacja może posługiwać się w tym celu własnym oprogramowaniem, o ile zapewni, że wymagane dane będą przekazywane do UOKiK w formacie kompatybilnym z tym, które stosuje UOKiK.
- 2.9.4. Ponadto organizacja będzie gromadzić dane statystyczne dotyczące infolinii, w tym w szczególności: o liczbie połączeń przychodzących, odebranych, nieodebranych, czasie oczekiwania na połączenie, i co miesiąc przekazywać je do UOKiK.
- 2.9.5. Organizacja będzie w trybie roboczym powiadamiać UOKiK o każdym przypadku podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

3. Zasady przyznania dotacji

- 3.1. O przyznanie dotacji mogą ubiegać się organizacje konsumenckie w rozumieniu art. 4 pkt 13 ustawy z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2021, poz. 275).
- 3.2. O przyznanie dotacji nie mogą się ubiegać organizacje konsumenckie, które:
 - a. do dnia, w którym upływa termin do składania ofert w konkursie, nie przedstawiły wymaganego przed tym terminem sprawozdania z realizacji innego zadania publicznego zleconego przez Prezesa UOKiK;
 - b. nie zwróciły w wymaganym terminie należności budżetu państwa, która podlegała zwrotowi z tytułu:
 - niewykorzystanej części dotacji,
 - dotacji lub jej części wykorzystanej niezgodnie z przeznaczeniem, pobranej nienależnie lub w nadmiernej wysokości,
 - z tytułu dotacji lub jej części wykorzystanej niezgodnie z warunkami umowy.
- 3.3. O przyznanie dotacji nie mogą się ubiegać organizacje, w których zarządach są osoby, wobec których orzeczono zakaz pełnienia funkcji związanych z dysponowaniem środkami publicznymi, lub takie osoby zostały upoważnione do podpisania umowy o realizację zadania publicznego lub rozliczenia dotacji.
- 3.4. Planowane kwoty na realizację zadania publicznego objętego konkursem wynoszą 1 400 000 zł w roku 2022 i 1 400 000 zł w roku 2023.
- 3.5. Dotacja będzie miała formę powierzenia realizacji zadania publicznego. Wkład własny oferenta jest wykluczony.
- 3.6. Dotacja może zostać udzielona w wysokości odpowiadającej całości lub części kwoty wnioskowanej przez oferenta.
- 3.7. Środki pochodzące z dotacji muszą być wykorzystane na działania w całości związane z realizacją zadania zleconego.
- 3.8. Środków pochodzących z dotacji nie można wykorzystać na: wydatki inwestycyjne, w tym zakup sprzętu powyżej kwoty 10 000 zł, zakup gruntów, działalność gospodarczą oraz działalność polityczną i religijną.
- 3.9. W przypadku zakupu wyposażenia za środki pochodzące z dotacji nie będzie można go zbyć bez zgody Prezesa UOKiK przez pięć lat od zakończenia realizacji zadania. Taka zgoda może zostać udzielona jedynie z ważnych przyczyn i pod warunkiem, że organizacja zobowiąże się przeznaczyć środki pozyskane ze zbycia rzeczy na realizację

celów statutowych.

- 3.10. Udział kosztów niezwiązanych bezpośrednio z realizacją zadania (administracyjnych) nie może przekraczać 15% wszystkich zaplanowanych kosztów, które mają być sfinansowane z dotacji.
- 3.11. Wysokość dotacji przekazanej w danym roku budżetowym zależy od wysokości środków publicznych zaplanowanych w budżecie UOKiK na realizację zadań publicznych. Jeżeli wysokość dotacji zostanie zmniejszona w stopniu, który by nie pozwolił zrealizować zadania w całości, strony przystąpią do negocjacji, by zmniejszyć zakres zadania lub rozwiązać umowę.

4. Warunki realizacji zadania publicznego

- 4.1. Zadanie należy zrealizować w terminie od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2023 r.
- 4.2. Kilka organizacji może wspólnie realizować zadanie, jeżeli złożyły ofertę wspólną zgodnie z art. 14 ust. 2-5 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Za realizację zadania odpowiadają wówczas solidarnie.
- 4.3. Organizacja będzie prowadziła dokumentację z realizacji zadania i udostępniać ją na każde wezwanie UOKiK.
- 4.4. Organizacja będzie zamieszczać w wydawanych w ramach zadania publikacjach, materiałach informacyjnych, promocyjnych, reklamowych, medialnych logo UOKiK i czytelną informację, że zadanie jest finansowane przez UOKiK (o treści: „Zadanie Poradnictwo Konsumentów 2.0 w latach 2022-2023 jest realizowane dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów”).
- 4.5. Organizacja realizująca zadanie jest zobowiązana stosować przepisy prawa, w szczególności ustaw wymienionych w pkt. 1.1, a także przepisów o ochronie danych osobowych (RODO).
- 4.6. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją zadań zleconych w formie dotacji będzie Prezes UOKiK. Umowa o powierzenie przetwarzania danych osobowych będzie elementem umowy dotacji.
- 4.7. UOKiK może kontrolować i oceniać realizację zadania, w szczególności:
 - a. stopień jego realizacji,
 - b. efektywność, rzetelność i jakość jego realizacji,
 - c. prawidłowość wykorzystania środków publicznych otrzymanych na jego realizację.
- 4.8. UOKiK będzie weryfikować poziom merytoryczny udzielanych porad - zdalnie lub bezpośrednio w każdym miejscu wykonywania zadania przez organizację, także w formie niezapowiedzianej wizyty. Kontrola może być przeprowadzona także w ten sposób, że pracownik UOKiK, podając się za konsumenta („tajemniczy klient”), skontaktuje się z organizacją (np. telefonicznie, mailowo) w sprawie porady. UOKiK może też prosić organizację o udostępnienie określonej liczby nagranych rozmów lub maili od konsumentów i udzielonych im odpowiedzi.
- 4.9. UOKiK może kontrolować szkolenia konsultantów przeprowadzane przez organizację, w szczególności może je wizytować, żądać przesłania materiałów szkoleniowych oraz sprawozdań ze szkoleń i protokołów ze spotkań.
- 4.10. W ramach zadania organizacja będzie zlecać badania satysfakcji konsumentów certyfikowanej firmie zewnętrznej. Przeprowadzi ona ankiety wśród konsumentów, którzy uzyskali poradę. Badanie satysfakcji będzie realizowane w dwóch falach rocznie (w maju i październiku 2022 i 2023 r.), każdorazowo na próbie nie mniejszej niż 360

respondentów (N=360) w ciągu dwóch miesięcy przed badaniem w każdym kanale komunikacji z klientami (infolinia, e-porady). Pozycję tę należy uwzględnić w kosztorysie. Przed badaniem organizacja ustali z UOKiK firmę, która przeprowadzi badania i ich szczegółową metodologię (w tym pytania do ankiety CATI w przypadku infolinii konsumenckiej), a po każdej fali badania niezwłocznie przekaże UOKiK wyniki ankiety w formie graficznej.

- 4.11. W oparciu o wyniki ankiet UOKiK i organizacja będą wspólnie przeprowadzały ewaluację projektu, w ramach której przeprowadzą analizę mocnych i słabych stron projektu i ustalą, jakie działania organizacja podejmie, by lepiej wykorzystać szanse, a zminimalizować zagrożenia w dalszym ciągu projektu.
- 4.12. W umowie o realizację zadania publicznego zostaną zastrzeżone kary umowne za niedotrzymanie warunków umowy
- 4.13. Pieniądze przyznane z dotacji można wydawać od 1 stycznia 2022 r. Środki przyznane na dany rok muszą być wykorzystane do 31 grudnia tegoż roku.
- 4.14. Dany wydatek wykazany w sprawozdaniu z realizacji zadania nie może być wyższy od odpowiadającej mu pozycji w umowie (kosztorysie) o więcej niż 10%, przy czym:
 - nie może to spowodować zwiększenia kosztów niezwiązanych bezpośrednio z realizacją zadania (o których mowa w pkt. 3.12 powyżej) powyżej 15% całości kosztów pokrywanych z dotacji;
 - nie może to spowodować zwiększenia ogólnej kwoty dotacji.

Naruszenie tego warunku oznacza pobranie części dotacji w nadmiernej wysokości.

5. Elementy oferty i sposób jej złożenia

5.1. Przygotowanie oferty

- 5.1.1. Każda organizacja konsumencka, która ubiega się o realizację zadania w tym konkursie („oferent”), może złożyć tylko jedną ofertę.
- 5.1.2. Warunkiem ubiegania się o dotację przez organizację konsumencką jest złożenie w ramach konkursu oferty, która:
 - będzie spełniać wymagania określone w art. 14 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie i
 - będzie zgodna ze wzorem określonym w rozporządzeniu (oferent nie może nic zmieniać w układzie wyznaczonym wzorem oferty).
- 5.1.3. Ofertę oraz wszystkie załączniki należy sporządzić w języku polskim, pismem komputerowym.
- 5.1.4. Poszczególne strony oferty należy ze sobą połączyć (np. zszyć, zbindować) i ponumerować. Poszczególne załączniki do oferty też muszą być ze sobą połączone i ponumerowane. Oferta powinna zawierać spis załączników.
- 5.1.5. Ofertę podpisuje osoba lub osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu oferenta. Osoba podpisująca ofertę musi parafować każdą stronę oferty oraz wszelkie poprawki lub zmiany w tekście oferty.
- 5.1.6. Ofertę składa się w jednym egzemplarzu.
- 5.1.7. Ofertę wraz z wymaganymi załącznikami należy przestać pocztą na adres:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
plac Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

z dopiskiem na kopercie: „Konkurs Poradnictwo Konsumenckie 2.0 w latach 2022-2023. Nie otwierać przed 19.11.2021 godz. 12:00”

lub złożyć w Kancelarii UOKiK: plac Powstańców Warszawy 1, czynnej od pn. do pt. od 8:15 do 16:15,

lub przestać przez profil zaufany ePuapem.

- 5.1.8. **Termin składania ofert upływa 19 listopada 2021 r. o godz. 12:00.** Decyduje data wpływu oferty do UOKiK. Oferty, które wpłyną po tym terminie, nie będą oceniane.
- 5.1.9. Oferta będzie załącznikiem do umowy dotacji.
- 5.1.10. UOKiK nie zwraca kosztów przygotowania oferty i nie odsyła materiałów nadesłanych przez oferentów.
- 5.1.11. UOKiK będzie wyjaśniać wątpliwości i odpowiadać na pytania oferentów dotyczące zadania konkursowego oraz wymogów formalnych. Można je przysyłać przed złożeniem oferty na adres: dak@uokik.gov.pl. Odpowiedzi będą udzielane emailem od poniedziałku do piątku w godz. 8:15-16:15 i dodatkowo publikowane na stronie internetowej UOKiK.

5.2. Dokumenty i oświadczenia, które należy dołączyć do oferty

- 5.4.1. Do oferty należy dołączyć oryginały dokumentów albo ich kopie poświadczone za zgodność z oryginałem przez osoby, które są upoważnione do składania w imieniu oferenta oświadczeń woli.
- 5.4.2. Do oferty należy dołączyć:
- oświadczenie oferenta o niezależności zgodnie z art. 4 ust.13 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wg wzoru określonego w załączniku 1 do ogłoszenia;
 - oświadczenia, czy:
 - a. pracownicy UOKiK wykonują jakiegokolwiek prace lub zajęcia na rzecz oferenta,
 - b. pracownicy UOKiK uczestniczyli w przygotowaniu oferty złożonej w konkursie,
 - c. zaproponowany sposób realizacji zadania publicznego uwzględnia udział pracowników UOKiK;
 - kserokopię statutu oferenta,
 - zaświadczenia o nadaniu REGON i NIP (o ile nie uwidoczniło ich w KRS);
- 5.4.3. UOKiK zachęca oferentów, by dołączyli do swych ofert oświadczenia o zgodzie na prowadzenie korespondencji związanej z konkursem pocztą elektroniczną (zgodnie z art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344). Znacznie usprawni to postępowanie konkursowe. Wzór oświadczenia znajduje się w zał. 1 do regulaminu.

5.3. Inne elementy oferty

- 5.1.1. W ofercie (w treści oferty, nie w załącznikach) oferent powinien szczegółowo opisać, jak zorganizuje pracę zespołu (w szczególności w warunkach pracy zdalnej), by zapewnić:
- właściwe funkcjonowanie urzędzeń niezbędnych do realizacji zadania,
 - ciągłość funkcjonowania infolinii i pozostałych form poradnictwa i
 - nadzór nad jakością i spójnością świadczonego poradnictwa.

- 5.1.2. Oferent opisz wykształcenie i doświadczenie konsultantów i kadry zarządzającej.
- 5.1.3. Oferent powinien przedstawić propozycję procedury obsługi konsumenta, który (a) dzwoni na infolinię, (b) pisze na adres porady@dlakonsumentow.pl. Procedura musi uwzględniać przynajmniej następujące sytuacje i procesy:
- pytanie zawiera niekompletną dokumentację,
 - pytanie wykracza poza zakres prowadzonego poradnictwa,
 - pytanie pochodzi od przedsiębiorcy,
 - kanał komunikacji jest nieadekwatny do problemu,
 - schemat działania w razie skargi konsumenta na udzieloną poradę,
 - reguły wewnętrznego nadzoru pracy konsultantów.
- 5.1.4. Standard obsługi konsumenta powinien zawierać również szablon modelowej odpowiedzi stosowany przy udzielaniu konsumentom porad z uwzględnieniem w szczególności: czcionek, zwrotów grzecznościowych, obowiązkowych pouczeń itd.

6. Tryb udzielenia dotacji i kryteria oceny

6.1. Tryb udzielenia dotacji

- 6.1.1. Oferty zostaną otwarte 19 listopada 2021 r. o godz. 12.15.
- 6.1.2. Jeśli w konkursie wpłynęły tylko jedna oferta, Prezes UOKiK może ją przyjąć bez zachowania trybu określonego w tym punkcie (art. 15 ust. 2 ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie).
- 6.1.3. Oferty złożone w ramach konkursu będzie opiniować pod względem formalnym i merytorycznym komisja powołana zarządzeniem Prezesa UOKiK. Wyłącznie oferty pozytywnie ocenione pod względem formalnym podlegają następnie opiniowaniu pod względem merytorycznym.
- 6.1.4. Listę ofert zaopiniowanych negatywnie pod względem formalnym zatwierdza Prezes UOKiK i jest ona publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej, w siedzibie UOKiK i na stronie internetowej UOKiK.
- 6.1.5. Po merytorycznej ocenie ofert komisja przedstawia Prezesowi UOKiK rekomendacje dotyczące udzielenia dotacji.
- 6.1.6. Prezes UOKiK wybiera jedną z ofert i powierza organizacji realizację zadania. Przyznanie lub nieprzyznanie dotacji przez Prezesa UOKiK nie jest decyzją administracyjną w rozumieniu Kodeksu postępowania administracyjnego i nie przysługuje od niego odwołanie.
- 6.1.7. Niezwłocznie po wybraniu oferty przez Prezesa UOKiK ogłoszenie o rozstrzygnięciu konkursu zostanie zamieszczone w Biuletynie Informacji Publicznej, w siedzibie UOKiK i na stronie internetowej UOKiK. UOKiK poinformuje też o wyniku konkursu oferenta, którego oferta zostanie wybrana.
- 6.1.8. W ciągu trzech dni roboczych od daty otrzymania informacji o przyznaniu dotacji organizacja ma obowiązek dostarczyć dokumenty potrzebne do podpisania umowy:
- oświadczenie o przyjęciu lub nieprzyjęciu dotacji;
 - zaktualizowany opis poszczególnych działań, harmonogramu i kalkulacji przewidywanych kosztów realizacji zadania publicznego, które będą stanowić załączniki do umowy o realizację zadania publicznego;

- potwierdzenie aktualności danych organizacji konsumenckiej, zawartych w ofercie, które są niezbędne do zawarcia umowy;
 - numer rachunku bankowego do obsługi zadania,
 - CV konsultantów wraz z podpisanymi klauzulą wyrażającą zgodę danej osoby na przetwarzanie jej danych osobowych przez UOKiK dla celów oceny ofert i realizacji zadania.
- 6.1.9. Jeśli organizacja dostarczy wymagane dokumenty, UOKiK ogłasza wyniki konkursu i zawiera z nią umowę dotacji. W przeciwnym razie Prezes UOKiK wybiera inną ofertę, wskazując wysokość dotacji, albo unieważnia konkurs.
- 6.1.10. Wynik konkursu zostanie ogłoszony najpóźniej 29 listopada 2021 r.
- 6.1.11. W terminie 30 dni od dnia ogłoszenia wyniku konkursu każdy może zażądać uzasadnienia wyboru lub odrzucenia oferty.
- 6.1.12. Prezes UOKiK może unieważnić konkurs w przypadkach, o których mowa w art. 18a ust. 1 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

6.2. Kryteria formalne

- 6.2.1 W toku formalnej oceny złożonych ofert komisja konkursowa weryfikuje:
- czy oferta jest czytelna i kompletna i zawiera prawdziwe informacje;
 - czy oferta wraz z załącznikami jest zgodna z rozporządzeniem oraz wzorami, które stanowią załączniki do niniejszego ogłoszenia;
 - czy oferta jest podpisana przez osoby uprawnione do reprezentowania oferenta (zgodnie z danymi uwidocznionymi w KRS lub zgodnie z udzielonymi pełnomocnictwami);
 - czy oferent ma status organizacji pozarządowej lub innego podmiotu prowadzącego działalność pożytku publicznego zgodnie z art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie;
 - czy oferent jest organizacją konsumencką, o której mowa w art. 4 pkt 13 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (w przypadku oferty wspólnej ochrona interesów konsumentów musi być statutowym zadaniem wszystkich organizacji).

6.3. Kryteria merytoryczne

Komisja ocenia:

| | |
|--|------------------|
| czy oferent ma możliwość zrealizowania zadania; | 0-15 pkt. |
| kalkulację kosztów realizacji zadania publicznego, w tym w odniesieniu do zakresu rzeczowego zadania; | 0-15 pkt. |
| pomysł (innowacyjność, kreatywność) i proponowaną jakość wykonania zadania i kwalifikacje osób, przy udziale których organizacja pozarządowa lub podmioty określone w art. 3 ust. 3 będą realizować zadanie publiczne; | 0-60 pkt. |
| analizę i ocenę realizacji zleconych zadań publicznych w przypadku organizacji pozarządowej lub podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3, które w latach poprzednich realizowały zleczone zadania publiczne, biorąc pod uwagę rzetelność i terminowość oraz sposób rozliczenia otrzymanych na ten cel środków. | 0-10 pkt. |

7. Informacja o poprzednich działaniach

Informacja, o której mowa w art. 13 ust. 2 pkt 7 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie o zrealizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w roku ogłoszenia otwartego konkursu ofert i w roku poprzednim zadaniach publicznych tego samego rodzaju i związanych z nimi kosztami.

| Rok | Nazwa zadania publicznego | Koszt zadania publicznego - w całości pokryty z przekazanej dotacji |
|------|--|---|
| 2020 | Infolinia Konsumentcka | 1 300 000 zł |
| 2020 | Upowszechnianie i ochrona praw konsumentów | 1 000 000 zł |
| 2020 | Konsumentckie Centrum e-Porad | 250 000 zł |
| 2021 | Infolinia Konsumentcka | 1 300 000 zł |
| 2021 | Konsumentckie Centrum e-Porad | 250 000 zł |

8. Załączniki

Załącznik 1: zgoda na prowadzenie korespondencji pocztą elektroniczną,

Załącznik 2: wzór ewidencji,

Załącznik 3: oświadczenie o niezależności,

Załącznik 4: dane statystyczne dotyczące poradnictwa w latach ubiegłych.

Zgoda na prowadzenie korespondencji pocztą elektroniczną

[miejsowość], [data]

.....
nazwa oferenta

.....
ulica, numer domu / nr mieszkania

.....
kod pocztowy, miejscowość

Zgadzam się, by Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przysyłał korespondencję związaną z konkursem ofert „Konsumenckie Centrum E-porad” pocztą elektroniczną na adres e-mail

.....
Oświadczam, że korespondencję wysłaną na ten adres uznaję za skutecznie dostarczoną.

[Podpis/y zgodnie z zasadami
reprezentacji oferenta]

Wzór ewidencji skarg

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| SPIS SPRAW | | | | | |
| 1. udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów | | | | | |

| l.p. | nazwa przedsiębiorcy | uwagi | A. sposób zawarcia umowy | B. informacje sektorowe | C. główny problem |
|------|----------------------|-------|-----------------------------|----------------------------|----------------------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |

przy czym w pliku xls. w kolumnie A odpowiedź wybiera się z listy rozwijanej:

- w lokalu/bez znaczenia
- na odległość
- poza lokalem

w kolumnie B odpowiedź wybiera się z listy rozwijanej:

- SPRZEDAŻ (art. żywnościowe | odzież i obuwie | meble, artykuły wyposażenia wnętrz, utrzymania domu | urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy | samochody i środki transportu osobistego | kosmetyki, środki czyszczące i konserwujące | produkty związane z opieką zdrowotną | art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci | inne)
- USŁUGI (związane z rynkiem nieruchomości | bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja | czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia | konserwacja i naprawa pojazdów i innych środków transportu | finansowe | ubezpieczeniowe | pocztowe i kurierskie | telekomunikacyjne | transportowe | turystyka i rekreacja | sektor energetyczny i wodny | związane z opieką i opieką zdrowotną | edukacyjne | inne);

zaś w kolumnie C odpowiedź wybiera się z listy rozwijanej:

- rozwiązanie umowy
- wykonanie umowy
- warunki umów, w tym nieuczciwe postanowienia
- nieuczciwe praktyki rynkowe, wady czynności prawnej
- inne.

OŚWIADCZENIA

Upředzony(a) o odpowiedzialności karnej za fałszywe zeznania¹ oświadczam, że:

(1) Organizacja, którą reprezentuję, jest niezależna od przedsiębiorstw oraz ich związków²:

- nie prowadzi działalności gospodarczej
- prowadzi działalność gospodarczą na zasadach ogólnych i przeznacza dochód z tej działalności wyłącznie na realizację celów statutowych organizacji.

(2) pracownicy UOKiK

- (a) wykonują/nie wykonują² prac lub zajęć na rzecz oferenta,
- (b) uczestniczyli/nie uczestniczyli² w przygotowaniu oferty złożonej w konkursie,
- (c) są uwzględnieni/nie są uwzględnieni² w zaproponowanym sposobie realizacji zadania publicznego.

[Podpis/y zgodnie z zasadami
reprezentacji oferenta]

¹ Art. 233 § 1 Kodeksu karnego: Kto, składając zeznanie mające służyć za dowód w postępowaniu sądowym lub innym postępowaniu prowadzonym na podstawie ustawy, zeznaje nieprawdę lub zataja prawdę, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3.

² niepotrzebne skreślić.

Dane statystyczne

UOKiK przedstawia dane statystyczne w ramach realizacji zadania „Konsumenckie Centrum E-porad”:

| rok | Konsumenckie Centrum E-porad | | | Infolinia Konsumentka | |
|-------------|------------------------------|--|---------------------------|--|--------------------------------|
| | liczba udzielonych porad | | | liczba przychodzących połączeń telefonicznych | liczba udzielonych porad |
| | w sprawach konsumenckich | w sprawach innych niż konsumenckie | w sprawach ogólnych | | |
| 2017 | 18 304 +1457 ⁱ | 1289 | 18 304 | 94 228 | 72 021 |
| 2018 | 15 618 | 1604 | 6252 | 98 222 | 75 295 |
| 2019 | 18 855 | 1935 | 6431 | 94 276 | 70 550 |
| 2020 | 30 070 | 2699 | 5735 | 90 583 | 88 473 |

ⁱ Dodatkowe wyjaśnienia w sprawach, w których wcześniej udzielono poradę