



Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi usługi o charakterze konsultanta do obsługi profesjonalnej infolinii oraz call center dedykowanej cudzoziemcom w ramach bieżących potrzeb Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców.

Do realizacji powyższego zamówienia zamawiający poszukuje Wykonawcy, który dysponuje co najmniej 1 osobą, która zrealizuje zamówienie w Wydziale Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców w Łodzi przy ul. Piotrkowskiej 103.

Przedmiot zamówienia został podzielony na 2 części, z czego każda po maksymalnie 168 godzin w miesiącu:

- 1) Część 1 – Łódź - dla Wykonawcy ze znajomością języka angielskiego;
- 2) Część 2 – Łódź - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego.

Opis wspólny dla obu części postępowania:

Zadaniem konsultanta będzie w szczególności świadczenie na rzecz Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi następujących usług:

1. Odbieranie telefonów przychodzących na stanowiskach przeznaczonych do udzielania informacji w sprawach dotyczących obywateli państwa trzecich, weryfikacja klientów i właściwa identyfikacja zgłaszanego przez rozmówcę zapytania.
2. Udzielanie telefonicznie informacji na temat
 - 1) procedur i przepisów w zakresie legalizacji pobytu cudzoziemców, uzyskiwania obywatelstwa polskiego, wydawania zezwoleń na pracę i zaproszeń dla cudzoziemców, udzielania świadczeń pieniężnych dla posiadaczy Karty Polaka, repatriacji,
 - 2) organizacji pracy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi (w tym: godziny otwarcia, adres, wskazówki dojazdu).
3. Utrzymanie wysokiego poziomu obsługi Klientów Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi.
4. Obsługa rejestrów i systemów elektronicznych, udzielanie informacji o etapie prowadzonego postępowania z zachowaniem obostrzeń dotyczących ochrony danych osobowych, właściwa weryfikacja Klienta.



Bezpieczna przystań

5. Zapewnienie doradztwa i pomocy w podstawowych kwestiach dotyczących funkcjonowania obywateli państw trzecich.
6. Rzetelne wykonywanie zadań, zgodnie z mapą procesów przygotowaną przez Zamawiającego oraz bieżącymi przepisami prawa.
7. Informacje dodatkowe:
 - 1) usługa wykonywana będzie w siedzibie Zamawiającego w Wydziale Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców w Łodzi lub zdalnie;
 - 2) zleceniodawca zapewnia zaplecze techniczne (sprzęt komputerowy, sprzęt telefoniczny, umeblowanie);
 - 3) okres trwania umowy od dnia podpisania umowy do 30 września 2023 r.
 - 4) Zamawiający zapewni szkolenie w zakresie:
 - procedur i przepisów w zakresie legalizacji pobytu cudzoziemców, uzyskiwania obywatelstwa polskiego, wydawania zezwoleń na pracę dla cudzoziemców, udzielania świadczeń pieniężnych dla posiadaczy Karty Polaka, repatriacji,
 - organizacji pracy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Łódzkiego Urzędu Wojewódzkiego w Łodzi,
 - obsługi wewnętrznego elektronicznego obiegu dokumentów (EZD).



Bezpieczna przystań

Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:

Identyfikator dokumentu	5513860.17224304.16722325
Nazwa dokumentu	Załącznik 1 do SWZ AL-V.272.23.2023 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia).doc
Tytuł dokumentu	Załącznik 1 do SWZ AL-V.272.23.2023 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia)
Sygnatura dokumentu	AL-V.272.23.2023
Data dokumentu	2023-08-23 13:22:55
Skrót dokumentu	863A9D5B6C98155BF70D98F1146E7FDD47D78AAB
Wersja dokumentu	1.4
Data podpisu	2023-08-23
Sygnatariusz	Marta Agata Modlińska
Rodzaj certyfikatu	Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego
	EZD 3.116.9.9.
Data wydruku:	2023-08-23 14:42:22
Autor wydruku:	Wolniak Piotr