



### 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 w szczególności sprawom obywateli Ukrainy, ale również sprawom obywateli państw trzecich w ramach bieżących potrzeb Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców.

Do realizacji powyższego zamówienia zamawiający poszukuje Wykonawcy, który dysponuje 9 osobami, które zrealizują zamówienie:

- 3 w Wydziale Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców w Łodzi, ul. Piotrkowska 103
- 2 w Punkcie Obsługi Klienta w Piotrkowie Tryb.
- 2 w Punkcie Obsługi Klienta w Sieradzu;
- 2 w Punkcie Obsługi Klienta w Skierniewicach,

Przedmiot zamówienia został podzielony na 9 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;
- 3) Część 3 – Łódź - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego;
- 4) Część 4 – Piotrków Tryb. - dla Wykonawcy ze znajomością języka angielskiego;
- 5) Część 5 – Piotrków Tryb. - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego;
- 6) Część 6 – Sieradz - dla Wykonawcy ze znajomością języka angielskiego;
- 7) Część 7 – Sieradz - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego;
- 8) Część 8 – Skierniewice - dla Wykonawcy ze znajomością języka angielskiego;
- 9) Część 9 – Skierniewice - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego;

### Opis wspólny dla wszystkich 9 części postępowania:

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



## Bezpieczna przystań

1. Odbieranie telefonów przychodzących na stanowiskach przeznaczonych do udzielania informacji w sprawach dotyczących obywateli państw 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.
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 Wykonawcy w Wydziale Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców w Łodzi lub zdalnie lub w innym wyznaczonym miejscu;
  - 2) zleceniodawca zapewnia zaplecze techniczne (sprzęt komputerowy, sprzęt telefoniczny, umeblowanie);
  - 3) okres trwania umowy od dnia podpisania umowy do 30 września 2023 r.
  - 4) Wykonawca 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).



**Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:**

Identyfikator dokumentu	5119184.15854414.15011779
Nazwa dokumentu	Załącznik 1 do SWZ KPB-V.272.1.2023 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia).doc
Tytuł dokumentu	Załącznik 1 do SWZ KPB-V.272.1.2023 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia)
Sygnatura dokumentu	KPB-V.272.1.2023
Data dokumentu	2023-01-09 22:18:52
Skrót dokumentu	EE2CA92DB293CD70FDB5FB113455475EA244E70F
Wersja dokumentu	1.2
Data podpisu	2023-01-09
Podpisane przez	Mirosław Grzegorz Suski Dyrektor Generalny
Rodzaj certyfikatu	Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego
	EZD 3.108.62.62.
Data wydruku:	2023-01-10 10:31:32
Autor wydruku:	Wolniak Piotr