



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.

Przedmiot zamówienia został podzielony na 3 części, z czego każda po maksymalnie 168 godzin w miesiącu:

- 1) Część 1 – Łódź - dla Wykonawcy ze znajomością języka angielskiego, usługa wykonywana będzie w siedzibie Wykonawcy w Wydziale Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców w Łodzi (ul. Piotrkowska 103, 90 – 425 Łódź) lub zdalnie;
- 2) Część 2 - Łódź - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego, usługa wykonywana będzie w siedzibie Wykonawcy w Wydziale Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców w Łodzi (ul. Piotrkowska 103, 90 – 425 Łódź) lub zdalnie;
- 3) Część 9 – Skierniewice - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego, usługa wykonywana będzie w Punkcie Obsługi Klienta w Skierniewicach (ul. Jagiellońska 29, 96-100 Skierniewice) lub zdalnie.

Opis wspólny dla wszystkich 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).



Bezpieczna przystań

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) Zamawiający zapewnia zaplecze techniczne (sprzęt komputerowy, sprzęt telefoniczny, umeblowanie);
 - 2) okres trwania umowy od dnia podpisania umowy do 15 grudnia 2023 r.
 - 3) 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).

Potwierdzam zgodność kopii wydruku z dokumentem elektronicznym:

Identyfikator dokumentu	5634212.17622131.17130905
Nazwa dokumentu	Załącznik 1 do SWZ AL-V.272.32.2023 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia).doc
Tytuł dokumentu	Załącznik 1 do SWZ AL-V.272.32.2023 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia)
Sygnatura dokumentu	AL-V.272.32.2023
Data dokumentu	2023-10-17
Skrót dokumentu	8B0CB26A16A729BABE7F624EDFE39654FC4C5D71
Wersja dokumentu	1.1
Data podpisu	2023-10-17 17:24:14
Podpisane przez	Mirosław Grzegorz Suski Dyrektor Generalny
Rodzaj certyfikatu	Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego

EZD 3.116.9.9.

Data wydruku: 2023-10-18

Autor wydruku: Złotowska Helena (Inspektor wojewódzki)