

ZAPROSZENIE DO SKŁADANIA OFERT SZKOLENIOWYCH

W związku z planowaną organizacją szkolenia: „**Profesjonalna obsługa klienta w administracji publicznej**” dla 10 osób bezrobotnych (lipiec br.) zapraszamy instytucje szkoleniowe, posiadające aktualny wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych Wojewódzkiego Urzędu Pracy właściwego dla siedziby działalności instytucji szkoleniowej do składania ofert szkoleniowych. Oferty sporządzone wg wzoru „Oferta szkoleniowa” stanowiącego załącznik do niniejszego zaproszenia należy złożyć w terminie do dnia **26.06.2017 r.** do godziny **14.00** w siedzibie Gdańskiego Urzędu Pracy ul. 3 Maja 9 – **pok. 029**.

Oferty szkoleniowe złożone niezgodnie ze wzorem „Oferta szkoleniowa” nie będą rozpatrywane.

Kryteria brane pod uwagę przy wyborze instytucji szkoleniowych w 2017 r.:

1. Dostosowanie programu szkolenia odpowiednio do zapotrzebowania na kwalifikacje identyfikowanego na rynku pracy – **20%**
2. Doświadczenie instytucji szkoleniowej w realizacji szkoleń z obszaru zlecanego szkolenia – **10%**
3. Certyfikaty jakości usług posiadanych przez instytucję szkoleniową w zakresie organizowanego szkolenia – **10%**
4. Dostosowanie kwalifikacji i doświadczenia kadry dydaktycznej do zakresu szkolenia – **25%**

UWAGA! Ocenie będzie podlegało maksymalnie 3 wykładowców/instruktorów przewidzianych do realizacji szkolenia.

5. Dostosowanie wyposażenia dydaktycznego i pomieszczeń do potrzeb szkolenia oraz sposób organizacji zajęć praktycznych określonych w programie szkolenia, z uwzględnieniem bezpiecznych i higienicznych warunków realizacji szkolenia – **20%**
6. Koszty szkolenia – **15%**

Szczegółowe kryteria oceny ofert szkoleniowych stanowią załącznik nr 1 do zaproszenia.

UWAGA!

Oceniane będą **wyłącznie** oferty zawierające **załączony** wzór dokumentu potwierdzającego ukończenie szkolenia i uzyskanie kwalifikacji zgodnego z § 71 ust. 4 Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 r. w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U. 2014 r. poz. 667).

Jednocześnie informujemy, iż szkolenia organizowane na zlecenie GUP muszą być realizowane w przedziale godzinowym od 7⁰⁰ do 17⁰⁰.

Program szkolenia powinien obejmować ok. 40 godzin i zawierać.

1. Znajomość i stosowanie przepisów: podstawa prawna dotycząca cudzoziemców – akty prawna, legalizacja pobytu cudzoziemców na terytorium RP, rejestracja pobytu obywateli państw członkowskich UE i członków ich rodzin niebędących obywatelami państw Unii Europejskiej na terytorium RP, zasady wykonywania pracy przez cudzoziemców w RP, informacja starosty, aktualne trendy migracyjne w Polsce – ok. 16 godzin;
2. Kodeks postępowania administracyjnego: KPA po nowelizacjach, stosowanie KPA w decyzjach wydawanych przez urzędników, orzekanie w sprawach administracyjnych, doręczenia zgodnie z rozdziałem 8 KPA, uchylenia, zmiany, stwierdzenia nieważności decyzji, omówienie terminów w KPA, postępowanie odwoławcze – ok. 12 godzin;
3. Praca z klientem: budowanie obrazu urzędu i jego kultury organizacyjnej, zasady savoir vivre w pracy urzędnika, obsługa klienta w świetle obowiązujących przepisów, zadania stawiane przed pracownikami urzędu, motywy kontaktu klienta z urzędem, specyfika potrzeb klientów PUW, strategia radzenia sobie z określonym typem klienta, etyka urzędnicza a trudna sytuacja z klientem w urzędzie – ok. 8 godzin;
4. Kompetencje z zakresu komunikacji międzykulturowej: poszerzenie wiedzy z zakresu różnic międzykulturowych, rozwinięcie umiejętności rozpoznawania i pokonywania barier w komunikacji – ok. 4 godzin.

DYREKTOR
GDAŃSKIEGO URZĘDU PRACY

Roland Budnik

37