



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 2 części, z czego każda po maksymalnie 168 godzin w miesiącu:

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

Opis wspólny dla wszystkich 2 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.
5. Zapewnienie doradztwa i pomocy w podstawowych kwestiach dotyczących funkcjonowania obywateli państw trzecich.



Bezpieczna przystań

6. Rzetelne wykonywanie zadań, zgodnie z mapą procesów przygotowaną przez Zamawiającego oraz bieżącymi przepisami prawa.

7. Informacje dodatkowe:

- 1) usługa wykonywana będzie w Punkcie Obsługi Klienta w Skierniewicach (Skierniewice, ul. Jagiellońska 29) 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) 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).



Bezpieczna przystań

Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:

Identyfikator dokumentu	5445729.16957069.16391729
Nazwa dokumentu	Załącznik 1 do SWZ AL-V.272.21.2023 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia).doc
Tytuł dokumentu	Załącznik 1 do SWZ AL-V.272.21.2023 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia)
Sygnatura dokumentu	AL-V.272.21.2023
Data dokumentu	2023-07-07 11:51:06
Skrót dokumentu	AC8091B498D75D1CA4360CDB34822F7F9C53F9AE
Wersja dokumentu	1.6
Data podpisu	2023-07-07
Podpisane przez	Mirosław Grzegorz Suski Dyrektor Generalny
Rodzaj certyfikatu	Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego
	EZD 3.112.1.1.
Data wydruku:	2023-07-07 12:12:09
Autor wydruku:	Złotowska Helena