



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 3 osobami, które zrealizują zamówienie w Wydziale Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców w Łodzi, ul. Piotrkowska 103

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;
- 2) Część 2 - Łódź - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego;
- 3) Część 3 – Łódź - dla Wykonawcy ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego;

Opis wspólny dla wszystkich 3 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.



Bezpieczna przystań

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).



Bezpieczna przystań

Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:

Identyfikator dokumentu	5334697.16591737.15874026
Nazwa dokumentu	Załącznik 1 do SWZ AL-V.272.12.2023 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia).doc
Tytuł dokumentu	Załącznik 1 do SWZ AL-V.272.12.2023 (szczegółowy opis przedmiotu zamówienia)
Sygnatura dokumentu	AL-V.272.12.2023
Data dokumentu	2023-04-27 17:34:00
Skrót dokumentu	1B768EC886A5964F84D329A3E06C300766135DB9
Wersja dokumentu	1.2
Data podpisu	2023-04-27
Podpisane przez	Mirosław Grzegorz Suski Dyrektor Generalny
Rodzaj certyfikatu	Certyfikat kwalifikowany podpisu elektronicznego
	EZD 3.112.1.1.
Data wydruku:	2023-04-27 17:47:37
Autor wydruku:	Wolniak Piotr