**Opis przedmiotu zamówienia**

1. **Okoliczności realizacji zamówienia:**
	1. Ministerstwo Sprawiedliwości oraz Fundusz Narodów Zjednoczonych na Rzecz Dzieci (dalej: „UNICEF”) zawarli porozumienie mające na celu wsparcie krajowego systemu wymiaru sprawiedliwości, zgodnie z zasadami sprawiedliwości nakierowanej na dobro dziecka w celu zagwarantowania małoletnim w Polsce, w tym małoletnim uchodźcom z Ukrainy, dostępu do wymiaru sprawiedliwości opartego na realizacji prawach dziecka.
	2. W ramach wyżej wymienionego porozumienia realizowane jest m.in. działanie 1.2, obejmujące przedmiot niniejszego zamówienia.
2. **Cel zamówienia**
	1. Celem zamówienia jest wypracowanie i zapewnienie jednolitego procesu obsługi w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej, dostosowanego do wieku oraz jednolitego minimalnego zakresu merytorycznego udzielanego wsparcia, szczególnie w obrębie sposobu obsługi, zakresu pomocy i podstawowego zakresu treści porady, dla osób poniżej 18 roku życia. Standardy powinny zawierać zbiór informacji niezbędnych w obszarze rozwiązywania problemów prawnych osób poniżej 18 roku życia.
	2. Celem zamówienia jest również aktualizacja i uzupełnienie wiedzy oraz umiejętności wykonawców (podmiotów) realizujących usługi w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej dla osób poniżej 18 roku życia.
	3. Kod i nazwa według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV)
		* + 79111000-8 Usługi w zakresie doradztwa prawnego i reprezentacji prawnej;
			+ 79342320-2 Usługi w zakresie obsługi klientów;
			+ 80510000-2 Usługi szkolenia specjalistycznego.
3. **Przedmiot zamówienia obejmuje wykonanie na rzecz Zamawiającego następujących usług:**
	1. Opracowanie standardów obsługi prawnej osób poniżej 18 roku życia (dalej: „Standardy”) dla wykonawców (podmiotów) udzielających pomocy prawnej w punktach funkcjonujących na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2021 r. poz. 945);
	2. Opracowywanie programu szkolenia, konspektu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych dla dwudniowego szkolenia w zakresie standardów obsługi osób poniżej 18 roku życia dla wykonawców (podmiotów) udzielających pomocy prawnej w punktach funkcjonujących na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2021 r. poz. 945) (dalej: „Materiały szkoleniowe”);
	3. Przeprowadzenie 2 dniowego szkolenia w zakresie standardów obsługi osób poniżej 18 roku życia w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej, dla wykonawców (podmiotów) realizujących usługi z zakresu pomocy prawnej, na podstawie ustawy
	z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2021 r. poz. 945), dalej: „Szkolenie” w zakresie merytorycznym, tj. z wyłączeniem organizacyjnej części szkolenia.
	4. Przygotowanie i zapewnienie zaplecza technicznego na realizację szkolenia (część III przedmiotu zamówienia) w formie webinarium (dalej: „Webinarium”).
4. **Informacje ogólne:**
	1. Wykonanie przedmiotu zamówienia, będzie finansowane ze środków Funduszu Narodów Zjednoczonych na Rzecz Dzieci (dalej: „UNICEF”).
	2. Realizując zamówienie Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień zawartych w § 7- § 11 oraz § 14 Warunków partnerstwa pomiędzy UNICEF, a władzami Rządu Partnerskiego w Polsce. Wyciąg z dokumentu, o którym mowa w zdaniu poprzednim zawiera wyciągu, stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego OPZ.
	3. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej współpracy z Zamawiającym, na każdym etapie realizowania zamówienia.
	4. Wykonawca zobowiązuje się przekazywać Zamawiającemu miesięczne sprawozdania z realizacji zamówienia, w terminie do 4 dnia każdego miesiąca.
5. **Standardy:**
	1. **Część ogólna** - przeprowadzenie pogłębionej, szczegółowej analizy obowiązujących przepisów prawnych (ustawy, rozporządzenia, zarządzenia, regulaminy, inne dokumenty o charakterze strategicznym) regulujących sprawy dotyczące osób poniżej 18 roku życie w Polsce, w tym obowiązujące w Polsce traktaty i deklaracje międzynarodowe oraz opracowanie zbioru najważniejszych przepisów prawnych w tym zakresie, z podaniem danych dotyczących publikatorów tych przepisów:
		1. Przedstawienie od 10 do 20 najważniejszych aktów prawnych, (w tym międzynarodowych) dotyczących osób poniżej 18 roku życia;
		2. Wyjaśnienie pojęć małoletni/nieletni/młodociany w oparciu o przepisy ustawowe;
		3. Zasady odpowiedzialności karnej osób poniżej 18 roku życia w zależności od wieku oraz zagadnienie demoralizacji;
		4. Przedstawienie uprawnień i obowiązków osób poniżej 18 roku życia na gruncie ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej;
		5. Określenie zakresu pomocy dostępnej w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej osobom poniżej 18 roku życia;
		6. Pozycja prawna przedstawiciela ustawowego/opiekuna oraz warunki ich udziału podczas wizyty w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej osoby poniżej 18 roku życia.
	2. **Standard obsługi** - przeprowadzenie analizy obowiązujących aktualnie standardów oraz dobrych praktyk w zakresie udzielania pomocy osobom poniżej 18 roku życia, które stanowią załącznik nr 2 do niniejszego OPZ, wraz z materiałami pomocniczymi używanymi w toku udzielania porady, ze szczególnym uwzględnieniem rozróżnienia potrzeb osób poniżej 18 roku życia w zależności od przynależności do danej grupy wiekowej:
		1. Miejsce w którym udzielana jest pomoc:
			1. Minimalne wymogi co do miejsca udzielania pomocy osobie poniżej 18 roku życia;
			2. Dostęp do odpowiedniego sprzętu oraz asysty specjalistów.
		2. Zasady komunikacji
			1. Zdolność percepcji i zdolności kognitywne osób poniżej 18 roku życia w zależności od grupy wiekowej;
			2. Sposób komunikowania się z osobami poniżej 18 roku życia adekwatny do grupy wiekowej (ze szczególnym uwzględnieniem stosowania prostego i empatycznego języka);
			3. Wykorzystanie materiałów graficznych, audiowizualnych i rekwizytów w toku udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej;
			4. Komunikacja z osobami z zaburzeniami osobowości lub spektrum autyzmu.
		3. Zachowanie werbalne i niewerbalne osoby udzielającej pomocy
			1. Dyskrecja;
			2. Gesty, mimika, mowa ciała.
	3. **Standard obsługi w sytuacjach wyjątkowych -** przeprowadzenie analizy funkcjonujących standardów oraz dobrych praktyk udzielania pomocy osobom poniżej 18 roku życia, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji wyjątkowych, tj.:
		1. Podejrzenie przemocy, w szczególności seksualnej;
		2. Podejrzenie handlu ludźmi;
		3. Osoba w kryzysie bezdomności;
		4. Osoba w rodzinach zastępczych lub domach dziecka;
		5. Osoba z rodziny zmagającej się z problemami ekonomicznymi, alkoholowymi lub substancjami psychoaktywnymi;
		6. Osoba z rodziny zmagającej się niepełnosprawnością fizyczną, intelektualną, chorobami lub zaburzeniami psychicznymi.
	4. **Standard obsługi osoby poniżej 18 roku w przypadku wystąpienia szczególnych potrzeb -** przeprowadzenie analizy obowiązujących standardów oraz dobrych praktyk w zakresie udzielania pomocy prawnej osobom ze szczególnymi potrzebami z uwzględnieniem wymogów architektonicznych lokalu oraz rozróżnieniem na udzielanie pomocy osobie poniżej 18 roku życia ze szczególnymi potrzebami lub osobie poniżej 18 roku życie, której opiekun prawny/rodzic jest osobą ze szczególnymi potrzebami:
		1. gdy osoba poniżej 18 roku życia jest osobą ze szczególnymi potrzebami (w tym wymagania architektoniczne, dostęp do odpowiedniego sprzętu oraz asysty specjalistów, np. tłumacza języka migowego);
		2. gdy przedstawiciel ustawowy/opiekun osoby poniżej 18 roku życia jest osobą ze szczególnymi potrzebami (w tym wymagania architektoniczne, dostęp do odpowiedniego sprzętu oraz asysty specjalistów, np. tłumacza języka migowego).
	5. **Standard obsługi osób poniżej 18 roku życia z doświadczeniem uchodźczym (obejmującym sytuację wojny, przymusowego przesiedlenia i rozdzielania rodzin)** - przeprowadzenie analizy funkcjonujących standardów oraz dobrych praktyk udzielania pomocy osobom poniżej 18 roku życia, ze szczególnym uwzględnieniem doświadczeń uchodźczych.
	6. **Standard obsługi osób poniżej 18 roku życia wykluczone wśród rówieśników z uwagi na różnice kulturowe, językowe, światopoglądowe, inne** - przeprowadzenie analizy funkcjonujących standardów oraz dobrych praktyk udzielania pomocy osobom poniżej 18 roku życia, ze szczególnym uwzględnieniem różnic kulturowych, językowych itp.
	7. **Standardy przeprowadzania mediacji** - przeprowadzenie analizy funkcjonujących standardów oraz dobrych praktyk w zakresie mediacji z udziałem osób poniżej 18 roku życia, ze szczególnym uwzględnieniem tematyki oraz stron konfliktu.
	8. **Karty usług** - opracowanie poszczególnych kart z zakresu nieodpłatnej pomocy prawnej, realizowanych dla osób poniżej 18 roku życia, które posłużą do ujednolicenia zakresu i formy udzielanej tym osobom porady prawnej:
		1. Zakres kart usług:
			1. Z zakresu prawa cywilnego:
				1. odrzucenie lub przyjęcie spadku,
				2. prawo do zachowku,
				3. wydziedziczenie,
				4. eksmisja z lokalu mieszkalnego,
				5. ubezwłasnowolnienie,
				6. osoba poniżej 18 roku życia jako świadek w postępowaniu cywilnym,
				7. podjęcie pracy w kraju,
				8. podjęcie pracy poza granicami kraju;
			2. Z zakresu prawa karnego:
				1. naruszenie nietykalności cielesnej (ofiara i sprawca),
				2. naruszenie czynności ciała (ofiara i sprawca),
				3. mowa nienawiści (ofiara i sprawca),
				4. znieważenie (ofiara i sprawca),
				5. zniesławienie (ofiara i sprawca),
				6. spożywanie alkoholu,
				7. posiadanie i wprowadzanie do obrotu środków psychoaktywnych,
				8. znęcanie się (ofiara i sprawca),
				9. zgwałcenie i dopuszczenie się innej czynności seksualnej (ofiara i sprawca),
				10. umieszczenie i pobyt w zakładzie poprawczym/schronisku dla nieletnich/młodzieżowym ośrodku wychowawczym (w tym zagadnienie konfliktu z wychowawcami i rówieśnikami),
				11. wykonanie kary pozbawienie wolności/ ograniczenia wolności/ grzywny,
				12. osoba małoletnia jako świadek w postępowaniu karnym;
			3. Z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego:
				1. konflikt z opiekunem/kuratorem,
				2. władza rodzicielska i piecza nad dzieckiem osoby poniżej 18 roku życia,
				3. alimentacja,
				4. uregulowania kontaktów (w tym alienacja rodzicielska),
				5. ustalenie ojcostwa,
				6. rodzina zastępcza,
				7. adopcja,
				8. zawarcie związku małżeńskiego;
			4. Z zakresu prawa administracyjnego:
				1. prawa ucznia oraz uprawnienia wynikające z prawa oświatowego,
				2. zmiana imienia lub nazwiska,
				3. nostryfikacja świadectw (ze szczególnym uwzględnieniem dokumentacji potrzebnej cudzoziemcom),
				4. zapisanie cudzoziemca do przedszkola i szkoły w Polsce,
				5. konflikt z nauczycielem,
				6. legalizacja pobytu,
				7. łączenie rodzin,
				8. dostęp do usług medycznych z uwzględnieniem potrzeb cudzoziemców,
				9. stypendia i inna pomoc finansowa na cel edukacyjne oraz zasiłki;
			5. Karta zawierająca listę organizacji społecznych udzielających wsparcia osobom poniżej 18 roku, w tym krajowych i wojewódzkich instytucji oraz organizacji pozarządowych, a także krajowych programów dot. wsparcia tej grupy osób, w celu umożliwienia szybkiego dostępu do tych informacji dla wykonawców (podmiotów) w przypadku konieczności skierowania osoby poniżej 18 roku życia do właściwej organizacji wraz z nr telefonu i adresem email z zakresu:
				1. doradztwa psychologicznego,
				2. kryzysu bezdomności,
				3. myśli i prób samobójczych,
				4. mediacji rówieśniczych lub z opiekunami,
				5. stypendiów i zasiłków.
		2. Każda z kart usług powinna zawierać co najmniej:
			1. nazwę usługi,
			2. sposób realizacji – opis sposobu realizacji usługi,
			3. przykładowe scenariusze przebiegu wizyty w punkcie obsługi, osoby poniżej 18 roku życia, korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej, z uwzględnieniem różnic wynikających z różnych grup wiekowych (sposób komunikowania się, zakres pomocy jaki można udzielić itp.),
			4. omówienie szczególnych kwestii, na które zwrócić uwagę,
			5. wymagane dokumenty – dokumenty dotyczące danej sprawy, niezbędne do realizacji usługi porady prawnej,
			6. przepisy prawne,
			7. załączniki (wzory wniosków/formularze),
			8. wykaz instytucji lub organizacji, do których osoba poniżej 18 roku życia, korzystająca z nieodpłatnej pomocy prawnej, może zwrócić się w celu uzyskania kompleksowej pomocy (np. poradnictwo psychologiczne lub w zakresie uzależnień) wraz ze wskazaniem nr telefonu i adresu email,
			9. dodatkowe dane i informacje.
	9. **Forma:**
		1. Standardy zostaną sporządzone w formie dokumentu w formacie A4 w kolorze, wraz z okładką (stroną tytułową), w formie ujednoliconej pod względem graficznym i tekstowym podzielonej na rozdziały i podrozdziały, stanowiącego 1 dokument.
		2. Zamawiający wymaga, aby Standardy zostały opracowane w sposób umożliwiający ich wykorzystanie przez wszystkich wykonawców systemu nieodpłatnej pomocy prawnej oraz prawników zrzeszonych w ramach Okręgowych Rad Adwokatów oraz Okręgowych Izb Radców Prawnych.
		3. Wykonawca zobowiązany jest do zamieszczenia na okładce (stronie tytułowej) Standardów i na każdej stronie Standardów, logo Ministerstwa Sprawiedliwości, logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego oraz logo UNICEF, zgodnie z ich Księgami Znaku.
	10. **Termin:**
		1. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania standardów w terminie 75 dni licząc od dnia zawarcia umowy.
	11. **Procedura odbioru:**
		1. Wykonawca przygotuje plan realizacji standardów w terminie 3 dni roboczych licząc od dnia zawarcia umowy i przekaże go Zamawiającemu, celem akceptacji lub zgłoszenia uwag. Zamawiający przedstawi swoje stanowisko w terminie 3 dni roboczych.
		2. Wykonawca w terminie 50 dni od podpisania umowy, przedstawi Zamawiającemu pierwszą wersję standardów, celem akceptacji lub zgłoszenia uwag. Zamawiający przedstawi swoje stanowisko w terminie 5 dni roboczych licząc od dnia dostarczenia pierwszej wersji standardów. Wykonawca zobowiązany jest do naniesienia zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i poprawek oraz przedstawienia w terminie do 10 dni poprawionych standardów do ponownej oceny przez Zamawiającego.
		3. Wykonawca w terminie 75 dni od zawarcia umowy, zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu do odbioru końcowej wersji Standardów.
		4. Końcowa wersja Standardów zostanie przekazana Zamawiającemu w formie elektronicznej, na adres mailowy wskazany w trybie roboczym.
		5. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej współpracy z Zamawiającym i bieżących konsultacji w toku realizacji Standardów.
		6. Dokonanie odbioru Strony potwierdzą podpisaniem Protokołu Odbioru.
6. **Materiały szkoleniowe:**
	1. **Opracowywanie programu szkolenia:**
		1. Program szkolenia powinien zawierać co najmniej:
			* + cel szkolenia,
				+ zakres szkolenia,
				+ metodę i formę szkolenia,
				+ niezbędny czas przeszkolenia jednej grupy,
				+ agendę każdego tematu (bloku szkoleniowego),
				+ kwalifikacje trenerów.
		2. W programie szkolenia Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić czas potrzebny na rejestrację uczestników przed rozpoczęciem szkolenia (ok. 30 minut), dwie 15-minutowe przerwy kawowe, a także jedną przerwę obiadową
		45-minutową.
		3. Jeden blok szkoleniowy nie powinien być dłuższy niż 2 godziny lekcyjne i po jego zakończeniu powinna być ujęta przerwa kawowa lub obiadowa.
		4. Program szkolenia powinien być sporządzony w formie kartek A4, wydrukowanych w kolorze w ilości 21 sztuk.
		5. Na opracowanym programie szkolenia będą zamieszczone logo Ministerstwa Sprawiedliwości, logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego oraz logo UNICEF, zgodne z ich księgami znaków.
	2. **Opracowanie konspektu szkolenia**
		1. Konspekt szkolenia powinien uwzględniać tematykę ujętą w zakresie tematycznym szkolenia (pkt. 7.1. ) oraz obejmować warsztaty, tj. praktyczne ćwiczenia z obsługi osoby poniżej 18 roku życia korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej z wykorzystaniem wypracowanych rozwiązań w ramach opracowanych Standardów. Część warsztatowa szkolenia powinna obejmować 2 bloki szkoleniowe.
		2. Konspekt szkolenia powinien obejmować po 1 bloku szkoleniowym w zakresie tematów wymienionych w punktach 7.1.1. – 7.1.6.
		3. Konspekt szkolenia powinien obejmować, po 1 bloku szkoleniowym na warsztaty, tj. ćwiczenia z ekspertem z wybranych zagadnień z zakresu prawa oraz ekspertem z zakresu psychologii (łącznie 2 bloki szkoleniowe). Część warsztatowa ma zawierać obowiązkowo: rozwiązanie co najmniej 2 kazusów z zakresu prawa i psychologii (łącznie 4 kazusy), dyskusję nad rozwiązaniami kazusów oraz co najmniej 2 zadania wymagające pracy w grupach.
		4. Na opracowanym konspekcie szkolenia będą zamieszczone logo Ministerstwa Sprawiedliwości, logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego oraz logo UNICEF, zgodne z ich księgami znaków.
	3. **Termin i procedura odbioru**
		1. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu program szkolenia i konspekt szkolenia w formie pliku tekstowego (.docx) w ciągu 5 dni roboczych od dnia przekazania końcowej wersji Standardów, drogą elektroniczną, na adres mailowy wskazany w trybie roboczym.
		2. Zamawiający zgłosi uwagi do programu szkolenia i konspektu szkolenia w ciągu 2 dni roboczych od dnia jego otrzymania i przekaże je Wykonawcy albo przekaże Wykonawcy informację o akceptacji tych dokumentów na adres mailowy, wskazany w trybie roboczym.
		3. Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnia zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu poprawionego konspektu oraz programu szkolenia w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag.
		4. Końcowa wersja programu i konspektu szkolenia zostanie przekazana Zamawiającemu w formie elektronicznej w terminie 10 dni roboczych od dnia przekazania końcowej wersji Standardów, na adres mailowy wskazany w trybie roboczym.
		5. Dokonanie odbioru programu szkolenia i konspektu szkolenia Strony potwierdzą podpisaniem Protokołu Odbioru.
	4. **Opracowanie materiałów szkoleniowych**
		1. Wykonawca dla każdego uczestnika przygotuje komplet materiałów oraz pomocy szkoleniowych zawierających podstawowe informacje określone w Zakresie tematycznym szkolenia, które zostaną umieszczone w teczce formatu A4 zamykanej na gumkę.
		2. Materiały i pomoce szkoleniowe zostaną przygotowane w wersji papierowej na kartkach A4 wydrukowanych w kolorze w 21 egzemplarzach.
		3. Wykonawca przygotuje prezentację multimedialną, która będzie wykorzystywana podczas szkolenia. Prezentacja będzie zawierała informacje objęte tematyką szkolenia. Prezentacja zostanie udostępniona uczestnikom szkolenia w formie elektronicznej na adresy podane przez uczestników szkolenia w oświadczeniu oraz Zamawiającemu na adres wskazany w trybie roboczym.
		4. Na materiałach i pomocach szkoleniowych oraz teczkach będą zamieszczone logo Ministerstwa Sprawiedliwości, logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego oraz logo UNICEF, zgodne z ich księgami znaków.
	5. **Termin i procedura odbioru materiałów szkoleniowych**
		1. Materiały i pomoce szkoleniowe oraz prezentacja multimedialna zostaną przedstawione Zamawiającemu w terminie 20 dni, od dnia przekazania końcowej wersji Standardów, drogą elektroniczną, na adres mailowy wskazany w trybie roboczym.
		2. Zamawiający zgłosi uwagi do materiałów, pomocy szkoleniowych i prezentacji multimedialnej w ciągu 2 dni roboczych od dnia ich otrzymania i przekaże je Wykonawcy albo przekaże Wykonawcy informację o ich akceptacji na adres mailowy, wskazany w trybie roboczym.
		3. Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnia zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu poprawionych materiałów, pomocy szkoleniowych i prezentacji multimedialnej w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag.
		4. Końcowa wersja materiałów i pomocy szkoleniowych oraz prezentacji multimedialnej zostanie przekazana Zamawiającemu w formie elektronicznej w terminie 30 dni od dnia przekazania końcowej wersji Standardów, na adres mailowy wskazany w trybie roboczym.
		5. Dokonanie odbioru materiałów i pomocy szkoleniowych Strony potwierdzą podpisaniem Protokołu Odbioru.
		6. Komplet zaakceptowanych materiałów i pomocy szkoleniowych zostanie przedstawiony uczestnikom szkolenia najpóźniej na początku pierwszego dnia szkolenia w jednej teczce. Wraz z materiałami i pomocami szkoleniowymi Wykonawca przedstawi uczestnikom szkolenia program szkolenia, notatnik (w formie pustych kartek a4 w kratkę w ilości 21 sztuk na każdego uczestnika szkolenia) oraz długopis w wybranym kolorze.
7. **Szkolenie**
	1. Wykonawca przeprowadzi 2-dniowe szkolenie w zakresie standardów obsługi osób poniżej 18 roku życia w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej, dla wykonawców (podmiotów) realizujących usługi z zakresu pomocy prawnej, w zakresie merytorycznym, tj. z wyłączeniem organizacyjnej części szkolenia. Szkolenie będzie nagrywane przez wykonawcę, który nieodpłatnie przekaże autorskie prawa majątkowe do dysponowania jego treścią.
	2. **Zakres tematyczny szkolenia**:
		1. Standard obsługi wraz z rysem prawnym;
		2. Standard obsługi w sytuacjach wyjątkowych;
		3. Standard obsługi osoby poniżej 18 roku w przypadku wystąpienia szczególnych potrzeb;
		4. Standard obsługi osób poniżej 18 roku życia z doświadczeniem uchodźczym;
		5. Standard obsługi osób poniżej 18 roku życia wykluczone wśród rówieśników z uwagi na różnice kulturowe, językowe, światopoglądowe, inne;
		6. Zasady prowadzenia mediacji z udziałem osób poniżej 18 roku życia.
	3. **Obowiązki Wykonawcy**
		1. Szkolenie zostanie przeprowadzone w formie wykładu i ćwiczeń. Będzie trwało 8 godzin lekcyjnych na 1 dzień szkoleniowy (8\*45 minut). Jeden blok szkoleniowy nie powinien być dłuższy niż 2 godziny lekcyjne i po jego zakończeniu powinna być ujęta przerwa kawowa lub obiadowa.
		2. W skład zespołu osób prowadzących szkolenie powinny znaleźć się:
* 1 osoba z wykształceniem wyższym na kierunku psychologia;
* 1 osoba wykonująca zawód radcy prawnego lub adwokata.
	+ 1. Maksymalna liczba osób w ramach grupy szkoleniowej wyniesie 20 osób. Zamawiający dopuszcza zmniejszenie liczby uczestników o 25%.
		2. Zamawiający jest uprawniony do kontroli sposobu, organizacji i przebiegu szkolenia. Do realizacji zadań w tym zakresie skieruje 1 upoważnioną osobę.
		3. Wykonawca ma obowiązek przygotowania i przeprowadzenia ankiety ewaluacyjnej wśród uczestników każdego ze szkoleń po każdym dniu szkolenia. Ankiety zostaną przekazane Zamawiającemu, nie później niż 4 dni po zakończeniu szkolenia, w wersji elektronicznej i papierowej. Treść ankiety ewaluacyjnej zostanie przedstawiona Zamawiającemu min. 5 dni przed planowanym terminem szkolenia do akceptacji.
		4. Wykonawca przygotuje imienne certyfikaty ukończenia szkolenia dla każdego uczestnika. Wzór certyfikatu powinien zostać przedstawiony do akceptacji Zamawiającego min. 5 dni przed planowanym terminem szkolenia.
		5. Wykonawca oznaczy wszystkie dokumenty związane ze szkoleniem za pomocą znaków: logo Ministerstwa Sprawiedliwości, logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego oraz logo UNICEF, zgodne z ich księgami znaków.
	1. **Rekrutacja na szkolenie**
		1. Rekrutację na szkolenie przeprowadzi Zamawiający. Zamawiający przekaże Wykonawcy najpóźniej 3 dni przed rozpoczęciem szkolenia listę jego uczestników, zawierającą:
* imiona i nazwiska uczestników;
* dane kontaktowe: adresy e-mail, nr-y telefonów
* oświadczenia uczestników w dotyczące wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Ministerstwo oraz Wykonawcę, w myśl ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781; dalej: Ustawa o ochronie danych) i Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; dalej: RODO), zgodnie ze wzorem udostępnionym przez Zamawiającego.
	+ 1. Lista uczestników szkolenia wraz w/w danymi oraz oświadczeniami przekazana zostanie Wykonawcy w formie elektronicznej na adres wskazany w trybie roboczym.
		2. Zamawiający poinformuje uczestników szkolenia o terminie i miejscu przeprowadzenia szkolenia, najpóźniej na 15 dni przed planowanym terminem szkolenia.
	1. **Miejsce szkolenia**
		1. Szkolenie zostanie przeprowadzone w m.st. Warszawa
	2. **Termin**
		1. Szkolenie zostanie przeprowadzone w terminie 135 dni od dnia zawarcia umowy. Dokładny termin i miejsce szkolenia zostanie wskazany przez Zamawiającego najpóźniej na 15 dni przed planowanym terminem szkolenia.
1. **Webinar**
	1. Wykonawca przy pomocy własnych środków technicznych nagra dźwięk i obraz z przeprowadzonego szkolenia, które w wersji elektronicznej w formacie mp4 przekaże zamawiającemu, nie później niż 4 dni po zakończeniu szkolenia.
	2. Wykonawca przeprowadzi, w obecności eksperta, próbę transmisji obrazu i jakości dźwięku, dokona ewentualnych korekt, w tym korekty kadru. Wykonawca ukierunkuje eksperta, jak poprawnie pracować z kamerą, przeprowadzi próbne nagranie i zapewni feedback oraz zapewni wsparcie przed rozpoczęciem webinaru.
	3. Wykonawca, w związku z zapewnieniem dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, jest zobowiązany zapewnić napisy w języku polskim.
		1. Wymagania techniczne nagrania:
			1. format Full HD 1920 × 1080, w standardzie 1080i lub 1080p oraz dodatkowo przeskalowany na wersję 720p. Dźwięk w formacie stereo;
			2. prawidłowa synchronizacja obrazu i dźwięku - opóźnienie/wyprzedzenie fonii względem sygnału wizji nie powinno przekraczać wartości -20/+40 ms.,
			3. obraz: kodek H.264 High Profile, współczynnik proporcji piksela: 1.0, proporcja 16:9,
			4. dźwięk: kodek AAC, dźwięk stereo.
	4. Webinar musi zostać oznakowany ciągiem znaków zawierających logo Ministerstwa Sprawiedliwości, logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego oraz logo UNICEF, zgodnie z ich Księgami Znaku.
	5. Webinar zostanie przeprowadzony w m.st. Warszawa w miejscu realizacji Szkolenia.
2. **Wykonawca do realizacji zamówienia zapewni zespół składający się co najmniej z:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Stanowisko** | **Min.****liczba****osób** | **Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie** | **Minimalne doświadczenie** |
| Kierownik zamówienia | 1 |  | W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert pełnił funkcję kierownika projektu/ zamówienia w co najmniej 2 projektach doradczych lub wdrożeniowych z zakresu obsługi interesanta/ klienta oraz w ramach każdego z nich kierował grupą co najmniej 4 osób (każdy projekt realizowany na rzecz innego podmiotu). |
| Ekspert ds. psychologii | 1 | Wykształcenie wyższe psychologiczne  | W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert wykonywał zadania w obszarze psychologii młodzieży, łącznie przez co najmniej 24 miesiące. |
| Ekspert ds. standardów obsługi interesanta | 1 | Wykształcenie wyższe  | W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert zrealizował co najmniej 2 usługi (każda usługa zrealizowana na rzecz innego podmiotu) polegające na opracowaniu standardów i procedur w zakresie obsługi interesanta/ klienta. |
| Ekspert ds. prawnych | 1 | Wykształcenie wyższe prawnicze, wpis na listę radców prawnych lub adwokatów  | W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert wykonywał zadania w obszarze udzielania porad prawnych, łącznie przez co najmniej 24 miesiące. |
| Ekspert ds. mediacji | 1 | Wykształcenie wyższe prawnicze, socjologiczne, psychologiczne lub z zakresu nauk społecznychWpis na listę mediatorów | W okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert wykonywał zadania w zakresie prowadzenia mediacji, w tym mediacji z udziałem osób poniżej 18 roku życia oraz mediacji rówieśniczych, łącznie przez co najmniej 24 miesiące. |
| Ekspert do spraw szkoleń | 1 | Wykształcenie wyższe | W okresie ostatnich 5 lat opracował i prowadził najmniej 3 usługi szkolenia dotyczące wdrożenia standardu obsługi interesanta/ klienta, przez co najmniej 16 godzin każda (każda usługa realizowana na rzecz innego podmiotu). |