

**OGŁOSZENIE OTWARTEGO KONKURSU OFERT NR 13/2027****Urząd Miasta Poznania
Wydział Zdrowia i Spraw Społecznych**

Poznań, dnia 27 października 2026 r.

Znak sprawy: ZSS-XIII.524.22.1.2026

Na podstawie ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie i uchwały Nr XL/741/IX/2026 Rady Miasta Poznania z dnia 29 września 2026 r. w sprawie zmian w wieloletniej prognozie finansowej Miasta Poznania oraz umowy o dofinansowanie w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Wielkopolski 2021-2027 nr umowy: FEWP.06.14-IZ.00-0001/25-00 dot. projektu „Zintegrowane Centrum Opieki i Teleopieki w Metropolii Poznań”, ogłaszam:

**OTWARTY KONKURS OFERT
NR 13/2027****NA POWIERZENIE REALIZACJI ZADAŃ MIASTA POZNANIA W OBSZARZE POMOCY
SPOŁECZNEJ, W TYM POMOCY RODZINOM I OSOBOM W TRUDNEJ SYTUACJI
ŻYCIOWEJ ORAZ WYRÓWNYWANIA SZANS TYCH RODZIN I OSÓB W 2027 ROKU****I. Rodzaj zadań publicznych i wysokość środków publicznych
przeznaczonych na ich realizację**

Lp.	Nazwa zadania publicznego	Poniesione wydatki w roku 2026	Planowane wydatki w roku 2027
1	Świadczenie usług teleopieki w ramach Centrum Teleopieki „Zielony Guzik”	1 915 600,00 zł	1 467 400,00 zł
2	Zapewnienie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług w ramach Centrum Usług Domowych	1 083 920,00 zł	1 643 920,00 zł
3	Zapewnienie kursów dla opiekunek/opiekunów osoby niesamodzielnej/starszej/ z niepełnosprawnością, w tym kurs pierwszej pomocy	0,00 zł	57 000,00 zł

Otwarty konkurs ofert jest realizowany w ramach projektu „Zintegrowane Centrum Opieki i Teleopieki w Metropolii Poznań” w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Wielkopolski 2021-2027 (FEW) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+).

II. Opis zadań publicznych**Zadanie 1 Świadczenie usług teleopieki w ramach Centrum Teleopieki „Zielony Guzik”**

- 1) Cel zadania: umożliwienie w okresie od 1 stycznia 2027 r. do 31 grudnia 2027 r. korzystania z usługi teleopieki przez co najmniej 850 osób starszych,



niesamodzielnym lub z niepełnosprawnością, które zamieszkują samotnie lub z inną osobą wymagającą wsparcia.

- 2) Powyższy cel powinien być zapewniony poprzez:
 - a) objęcie bezpłatną usługą teleopieki uprawnione osoby,
 - b) zapewnienie wsparcia przez teleasystentów.
- 3) Proponowane rezultaty zadania:
 - a) liczba osób objętych usługą teleopieki: min 850 osób,
 - b) liczba teleasystentów zapewniających wsparcie.

Zadanie 2 „Zapewnienie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług w ramach Centrum Usług Domowych”

- 1) Cel zadania: zapewnienie w okresie od 1 stycznia 2027 r. do 31 grudnia 2027 r. co najmniej 850 osobom starszym, niesamodzielnym lub z niepełnosprawnością usługi specjalistycznego wsparcia oraz usług opiekuńczych w ramach Centrum Usług Domowych.
- 2) Powyższy cel powinien być zapewniony poprzez:
 - a) zapewnienie wsparcia specjalistów ds. usług domowych i asystentów/opiekunów osobom starszym i/lub z niepełnosprawnością,
 - b) zapewnienie 2 550 usług rocznie specjalistów tj.: pielęgniarki (1070 h), fizjoterapeuty (740 h) i psychologa (740 h);
 - c) zapewnienie około 8 500 godzin usług opiekuńczych uprawnionym osobom.
- 3) Proponowane rezultaty zadania:
 - a) liczba osób objętych wsparciem,
 - b) liczba godzin specjalistycznych usług,
 - c) liczba godzin usług opiekuńczych,
 - d) liczba osób zatrudnionych w Centrum Usług Domowych.

Zadanie 3 „Zapewnienie kursów dla opiekunek/opiekunów osoby niesamodzielną/starszej/ z niepełnosprawnością, w tym kurs pierwszej pomocy”

- 1) Cel zadania: zapewnienie w okresie od 1 stycznia 2027 r. do 31 grudnia 2027 r. co najmniej 30 osobom ukończenia 80- godzinnego kursu opiekuna osoby niesamodzielną (starszej / z niepełnosprawnością) w tym kursu pierwszej pomocy.
- 2) Powyższy cel powinien być zapewniony poprzez zrealizowanie kursów dla min. 30 osób deklarujących wolę świadczenia pracy w formie usług opiekuńczych na terenie Miasta Poznania.
- 3) Proponowane rezultaty zadania:
 - a) liczba osób, która ukończyła kurs,
 - b) liczba godzin zajęć w ramach kursu,
 - c) liczba osób, które zadeklarowały wolę świadczenia usług opiekuńczych,
 - d) liczba osób, które zostały zatrudnione w ramach Centrum Usług Domowych.

III. Zasady przyznawania dotacji

1. W otwartym konkursie ofert mogą uczestniczyć organizacje pozarządowe oraz podmioty wymienione w art. 3 ust. 3 ustawy z 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie prowadzące działalność statutową w dziedzinie, której dotyczy otwarty konkurs ofert (zwane dalej oferentami).
2. Oferta realizacji zadania publicznego (zwana dalej ofertą) musi spełniać wszystkie warunki określone w ustawie z 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

3. Oferta musi być złożona w języku polskim.
4. Za błędy formalne oferty uznaje się:
 - 1) niezłożenie potwierdzenia złożenia oferty w formie określonej w ogłoszeniu konkursowym;
 - 2) złożenie potwierdzenia złożenia oferty po terminie;
 - 3) złożenie oferty przez podmiot lub podmioty nieuprawnione;
 - 4) złożenie potwierdzenia złożenia oferty bez podpisów osób upoważnionych.
5. Dopuszcza się możliwość jednokrotnego uzupełnienia, w terminie do 2 dni roboczych od dnia oceny formalnej, błędu formalnego polegającego na złożeniu potwierdzenia złożenia oferty bez podpisów osób upoważnionych. Informacja o możliwości uzupełnienia ww. błędu formalnego przekazywana jest oferentowi za pomocą platformy.
6. W przypadku nieuzupełnienia błędu formalnego, o którym mowa w ust. 5, oferty, które ww. błąd zawierają, zostają odrzucone. Oferty niespełniające warunków formalnych nie będą oceniane pod względem merytorycznym.
7. Dotacja zostanie przyznana podmiotowi, który spełnia łącznie następujące warunki:
 - prowadzi działalność statutową w dziedzinie: „Pomoc społeczna, w tym pomoc rodzinom w trudnej sytuacji życiowej oraz wyrównywania szans tych rodzin i osób”,
 - zamierza realizować zadanie na rzecz mieszkańców Poznania,
 - posiada doświadczenie niezbędne do realizacji zadania będącego przedmiotem konkursu.
8. Nie dopuszcza się sfinansowania z dotacji wydatków inwestycyjnych oraz środków trwałych (zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 15 ustawy o rachunkowości) związanych z realizacją zadania.
9. Nie dopuszcza się możliwości wyceny w ofercie wkładu niefinansowego – osobowego i rzeczowego.
10. Nie dopuszcza się możliwości wykonania części zadań, o których mowa w pkt I. przez podmiot niebędący stroną umowy z Miastem Poznań.
11. Od wyników otwartego konkursu ofert nie przysługuje odwołanie.

IV. Termin i warunki realizacji zadania publicznego

1. Termin realizacji zadania publicznego: **od 1 stycznia 2027 r. do 31 grudnia 2027 r.**
2. Termin wydatkowania środków przekazanych oferentom w ramach dotacji na realizację zadania publicznego: **od 1 stycznia 2027 r. do 31 grudnia 2027 r.**
3. Oferent zobowiązuje się do realizacji zadania publicznego na zasadach określonych w umowie o powierzenie realizacji zadania publicznego (zwanej dalej umową).
4. Od oferenta wymaga się informowania opinii publicznej o otrzymanych środkach finansowych z Miasta Poznania w ramach projektu „Zintegrowane Centrum Opieki i Teleopieki w Metropolii Poznań” w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Wielkopolski 2021-2027 (FEW) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+), nr umowy: FEWP.06.14-IZ.00-0001/25-00.
5. Oferent, który otrzyma dotację zobowiązany jest do:
 - 1) wyodrębnienia ewidencji księgowej środków otrzymanych na realizację umowy i dokonywania z tych środków wydatków;
 - 2) posiadania wyodrębnionego rachunku bankowego dla środków pochodzących z projektu „Zintegrowane Centrum Opieki i Teleopieki w Metropolii Poznań” w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Wielkopolski 2021-2027 (FEW) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+), nr umowy: FEWP.06.14-IZ.00-0001/25-00.
 - 3) informowania o finansowaniu zleconego zadania ze środków pochodzących z projektu „Zintegrowane Centrum Opieki i Teleopieki w Metropolii Poznań” w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Wielkopolski 2021-2027 (FEW) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+), nr umowy: FEWP.06.14-IZ.00-0001/25-00.



- 4) zamieszczania od dnia zawarcia umowy na realizację zadania, we wszystkich dokumentach i materiałach, które przygotuje w związku z realizacją zadania, informacji o udziale Unii Europejskiej oraz Funduszu w finansowaniu;
- 5) oznaczania miejsc realizacji zadania (plakat) oraz dokumentów związanych z jego realizacją zestawieniem logotypów.
6. W trakcie realizacji zadania publicznego oferent zobowiązany jest do złożenia sprawozdań częściowych w tym sprawozdania z realizacji zadania publicznego za 2027 r. oraz innych sprawozdań wskazanych w umowie.
7. Po zakończeniu realizacji zadania publicznego, oferent zobowiązany jest do złożenia sprawozdania z jego realizacji, zgodnie z zapisami umowy.
8. W kalkulacji przewidywanych kosztów zadania publicznego (stanowiącej część oferty) należy uwzględnić wyłącznie koszty niezbędne do realizacji tego zadania. W ww. kalkulacji nie uwzględnia się podatku od towarów i usług (VAT) w wysokości, w której podatnikowi przysługuje prawo do jego odzyskania lub rozliczenia w deklaracjach składanych do Urzędu Skarbowego, przy czym:
 - 1) oferenci, którzy nie mają prawnej możliwości odzyskania lub rozliczenia podatku VAT od towarów i usług związanych z realizacją zadania publicznego (dla których podatek VAT jest kosztem), sporządzają kalkulację przewidywanych kosztów zadania publicznego w kwotach brutto (łącznie z podatkiem VAT);
 - 2) oferenci, którzy mają możliwość odzyskania lub rozliczenia podatku VAT od towarów i usług związanych z realizacją zadania publicznego (w całości lub w części), sporządzają kalkulację przewidywanych kosztów zadania publicznego w kwotach netto (tj. nie uwzględniają w nich kwot podatku VAT, które będą podlegały odzyskaniu lub rozliczeniu).
9. Możliwość odzyskania podatku VAT rozpatruje się w świetle przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
10. Dopuszcza się dokonywanie przesunięć pomiędzy poszczególnymi działaniami określonymi w kalkulacji przewidywanych kosztów zadania publicznego, w wysokości do 15 %. Dopuszcza się dowolne zmniejszanie poszczególnych pozycji działań wynikających z ich przesunięć.
11. Oferent przy realizacji zadania publicznego odpowiedzialny jest za uwzględnienie minimalnych wymagań służących zapewnieniu dostępności w ustawie o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, określonych w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
12. W celu ochrony środowiska naturalnego przed negatywnymi skutkami użycia przedmiotów jednorazowego użytku wykonanych z tworzyw sztucznych w umowie o powierzenie realizacji zadania publicznego zleceniobiorca zobowiązany będzie do:
 - 1) wyeliminowania z użycia przy wykonywaniu umowy jednorazowych talerzy, sztućców, kubeczków, mieszadełek, patyczków, słomek i pojemników na żywność wykonanych z poliolefinowych tworzyw sztucznych i zastąpienia ich wielorazowymi odpowiednikami lub jednorazowymi produktami ulegającymi kompostowaniu lub biodegradacji, w tym wykonanymi z biologicznych tworzyw sztucznych spełniających normę EN 13432 lub EN 14995;
 - 2) podawania poczęstunku bez używania jednorazowych talerzy, sztućców, kubeczków, mieszadełek, patyczków, słomek i pojemników na żywność wykonanych z poliolefinowych tworzyw sztucznych;
 - 3) podawania wody lub innych napojów w opakowaniach wielokrotnego użytku lub w butelkach zwrotnych;
 - 4) podawania do spożycia wody z kranu, jeśli spełnione są wynikające z przepisów prawa wymagania dotyczące jakości wody przeznaczonej do spożycia przez ludzi;

- 5) wykorzystywania przy wykonywaniu umowy materiałów, które pochodzą lub podlegają recyklingowi;
 - 6) rezygnacji z używania jednorazowych opakowań, toreb, siatek i reklamówek wykonanych z poliolefinowych tworzyw sztucznych;
 - 7) nieużywania balonów wraz z plastikowymi patyczkami;
 - 8) niewypuszczania chińskich lampionów;
 - 9) nieużywania sztucznych ogni i petard.
13. Inne warunki realizacji zadań publicznych:
- 1) Oferent jest zobowiązany do realizacji zadania publicznego w ścisłej współpracy z realizatorami projektu „Zintegrowane Centrum Opieki i Teleopieki w Metropolii Poznań” w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Wielkopolski 2021-2027 (FEW) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+), nr umowy: FEWP.06.14-IZ.00-0001/25-00.
 - 2) Dopuszcza się możliwość udzielenia dotacji niższej niż wnioskowana w ofercie. W takim przypadku konieczne jest dokonanie aktualizacji opisu poszczególnych działań/harmonogramu/kosztorysu w celu doprecyzowania warunków i zakresu realizacji zadania.
 - 3) Oferent ma obowiązek dbać o bezpieczeństwo uczestników i realizatorów zadania publicznego.
 - 4) Oferent zobowiązany w ofercie określić i opisać ryzyka związane z osiągnięciem zaplanowanych rezultatów realizacji zadania publicznego. Ryzyka należy opisać w części III.5 „Opis zakładanych rezultatów realizacji zadania publicznego” lub w części III.6 „Dodatkowe informacje dotyczące rezultatów realizacji zadania publicznego”.
- 5) **Zadanie 1 „Świadczenie usług teleopieki w ramach Centrum Teleopieki „Zielony Guzik””** powinno być realizowane przez oferenta, który posiada lub zadeklaruje przejęcie w użyczenie na czas realizacji projektu infrastrukturę sprzętową (co najmniej infrastrukturę serwerową, stanowiska komputerowe teleopiekunów oraz warstwę sprzętową po stronie podopiecznego, w tym co najmniej 850 urządzeń do komunikacji głosowej z telecentrum zintegrowane z opaską SOS) i platformę Contact Center z modulem CRM niezbędną do świadczenia teleopieki przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, również w niedzielę i święta co najmniej dla 850 osób. Ustalenie uprawnień osób do korzystania z usług teleopieki należy do Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Poznania.
- Bezpłatna usługa teleopieki obejmuje:
 - ✓ świadczenie wsparcia przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, również w niedzielę i święta na rzecz uprawnionych mieszkańców Poznania;
 - ✓ co najmniej 850 niesamodzielnych osób starszych lub z niepełnosprawnością, mieszkających samotnie (wyjątek stanowią małżeństwa lub wspólnie zamieszkujący, z których jeden współmałżonek lub współzamieszkujący pozostaje bez kontaktu logicznego) lub przebywających same przez część dnia, które ze względu na stan zdrowia wymagają stałej opieki i monitorowania;
 - ✓ świadczenie wsparcia przez specjalistę ds. teleopieki oraz co najmniej 9 teleasystentów. Obowiązki specjalisty ds. teleopieki:
 - a) dostosowanie do potrzeb beneficjentów odpowiednich narzędzi wykorzystywanych w codziennej pracy przez teleasystentów;
 - b) wdrażanie poszczególnych elementów systemu teleopieki;
 - c) stały kontakt z zespołem pracującym w obszarze teleopieki;
 - d) stały kontakt z beneficjentami;
 - e) implementacja zintegrowanych systemów teleopieki oraz wsparcia domowego, a także ich stała ewaluacja, aby zapewnić płynność usług teleopiekuńczych;
 - f) stała ewaluacja i monitorowanie systemu teleopieki;
 - g) sporządzanie zestawień, raportów z realizowanych usług teleopieki,

- h) tworzenie niezbędnej dokumentacji;
- ✓ specjalistę ds. teleopieki, który zapewni prawidłową realizację usługi teleopieki, będzie wspierał i rozwiązywał bieżące problemy, a także pozostawał w stałym kontakcie ze specjalistami ds. usług domowych pracujących w Centrum Usług Domowych.
 - ✓ prowadzenie centrali teleopieki/telecentrum – dyżury teleopiekunów w trybie 24h/7 dni obsługujących osoby korzystające z elektronicznego systemu obsługi teleopieki;
 - ✓ dostarczanie do wszystkich użytkowników aktywnych kart SIM i uruchomienie nielimitowanych połączeń dla sześciu wskazanych przez zleceniodawcę numerów stacjonarnych i jednego komórkowego.
 - ✓ obsługę systemu z pakietem danych o osobach objętych teleopieką z możliwością bezpośredniego przesyłania indywidualnych kart informacyjnych, dokumentów opisujących proces bieżącego wsparcia;
 - ✓ zapewnienie spójnego i zintegrowanego systemu bieżącego przepływu informacji z możliwością stałego aktualizowania danych o osobach objętych teleopieką;
 - ✓ zapewnienie możliwości przełączenia (w przypadku awarii) do centrum zapasowego w ciągu 60 minut;
 - ✓ zainstalowanie systemu na serwerach dających możliwość pełnego, błyskawicznego odtwarzania infrastruktury i zabezpieczenia danych w przypadku dowolnego rodzaju awarii;
 - ✓ dysponowanie co najmniej 650 urządzeniami nadawczo-odbiorczymi wyposażonym w kartę SIM;
 - ✓ połączenia z telecentrum oraz co najmniej 650 mobilnych guzików bezpieczeństwa (tzw. „czerwony guzik”) w postaci wisiorka/ bransoletki, który osoby objęte teleopieką mogą mieć stale przy sobie (również w kąpieli) i nacisnąć guzik w momencie zagrożenia życia lub zdrowia w celu połączenia się z teleopiekunem, którego zadaniem będzie ocena sytuacji i reakcja pomocowa – wezwanie sąsiada posiadającego klucz do mieszkania o osoby objętej teleopieką, wezwanie służb medycznych lub innych (udzielenie kompleksowych informacji na podstawie danych zawartych w systemie);
 - ✓ automatyczne rozpoznawanie dzwoniącego połączone z wyświetlaniem się teleopiekunowi informacji o osobie objętej opieką i zgromadzonych w bazie danych;
 - ✓ przeprowadzanie przez teleasystentów rozmów z osobami objętymi teleopieką (rozmowy o charakterze kontrolnym i towarzyskim) – minimum 1 raz w tygodniu z każdą osobą objętą teleopieką;
 - ✓ przyjmowanie i prowadzenie nielimitowanych rozmów z osobami objętymi teleopieką podejmowanych przez te osoby (naciskając tzw. „zielony guzik”).
 - ✓ obsługę techniczną 24/h:
 - stały monitoring infrastruktury teletechnicznej projektu (utrzymania pełnej gotowości do świadczenia usług zgodnie z określonym zakresem obowiązków, a w przypadku awarii – do natychmiastowego podjęcia działań naprawczych).
 - usługi będą świadczone w modelu całodobowym (24/7), co oznacza, że dostawca przyjmie zgłoszenie o każdej porze dnia i nocy oraz niezwłocznie przystąpi do jego rozwiązania.
 - zakres obowiązków: reagowanie na problemy z operatorami telekomunikacyjnymi, zgłaszanie usterek wykrytych przez asystentów, teleasystentów oraz podopiecznych, a także wsparcie operatorów w ich rozwiązaniu; monitorowanie poprawnego działania systemów informatycznych teleasystentów i asystentów – zarówno w serwerowni, jak i na stacjach roboczych; kontrola sprawności urządzeń użytkowanych przez podopiecznych; natychmiastowa pomoc techniczna w przypadku

awarii systemu lub sprzętu teleopieki; gotowość do świadczenia usług w trybie całodobowym (24/7); modernizacja zasobów serwerowych, sprzętowych i telekomunikacyjnych wykorzystywanych w projekcie. Dojazd do centrum teleopieki stanowi koszt wliczony w usługę.

- Proponowane koszty realizacji zadania „Świadczenie usług teleopieki w ramach Centrum Teleopieki „Zielony Guzik”

Lp.	Nazwa kosztu	Koszt w 2027 r. (w zł)
1	Kadra centrum teleopieki (specjalista ds. teleopieki, teleasystenci, obsługa techniczna)	1 164 000,00
2	Sprzęt techniczny (zakup opasek i aparatów, Karty SIM, abonament systemu CRM i ACD, łącza internetowe, modernizacja stanowisk teleasystentów)	214 000,00
3	Koszt wynajmu powierzchni biurowej	72 000,00
4	Koszty organizacyjne organizacji (bez promocji i rekrutacji)	17 400,00
	Razem	1 467 400,00

- Sposób rozliczania wykonywanej usługi teleopieki:
 - ✓ wymagane jest prowadzenie przez Zleceniobiorcę w systemie informatycznym zapisu wykonywanych rozmów odrębnie dla każdej osoby objętej usługami zawierającej: datę, czas i opis wykonania danej czynności oraz imię i nazwisko teleasystenta, wykonującego usługę.
 - ✓ Zleceniobiorca po zakończeniu każdego miesiąca do 6 dnia roboczego następnego miesiąca powinien sporządzić sprawozdanie dla Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych z realizacji usługi zawierające następujące informacje:
 - a) dane dot. liczby osób/miejsc objętych usługą tj.: liczbę osób podłączonych do usługi w danym okresie sprawozdawczym i w ujęciu narastającym; liczbę osób, u których zakończono świadczenie usługi w danym okresie sprawozdawczym i w ujęciu narastającym; liczbę osób, którym w danym okresie sprawozdawczym faktycznie świadczone usługi oraz liczbę wolnych miejsc świadczenia usługi;
 - b) dane dot. połączeń, czasu rozmów w tym połączenia przychodzące - kolejka czerwonych połączeń (alarmowych) (hh:mm:ss): odebranych, obsługowanych; kolejka zielonych połączeń (towarzyskich) (hh:mm:ss): odebranych, obsługowanych; połączenia wychodzące (hh:mm:ss): kolejka zielona – cotygodniowy kontakt: wydzwonionych odebranych, obsługowanych;
 - c) wezwania służb: Pogotowie - liczba i opis przypadków wezwania; Straż Pożarna: liczba i opis przypadków wezwania; Policja: liczba i opis przypadków wezwania;
 - d) w przypadku, gdy w zakresie usługi przyznanej osobie świadczona jest pomoc w formie interwencyjnego wezwania służb ratowniczych, przypadek taki jest opisany wraz z informacją o skuteczności udzielonej pomocy. Informacja zawierać powinna czas rozmów (hh:mm:ss):
 - d.1. Czerwona przychodząca: średnio na rozmowę,

d.2. Zielona przychodząca: średnio na rozmowę,

d.3. Zielona wychodząca: średnio na rozmowę.

- ✓ Zleceniobiorca będzie zobowiązany również do dostarczenia kopii rozliczeń (dokumenty księgowe, potwierdzenia zapłaty itp.) dotyczących dotacji w terminach umożliwiających sporządzenie wniosku o płatność za dany okres. Harmonogram rozliczenia będzie ustalany na bieżąco.
- ✓ Na Zleceniobiorcy spoczywać będzie odpowiedzialność za dokumenty źródłowe (dane osobowe klientów, koszt ewidencji czasu wykonywania usługi).
- ✓ Na Zleceniobiorcy spoczywać będzie odpowiedzialność za dokumenty źródłowe kosztów i elektronicznej ewidencji wykonywania usługi.

• **W treści oferty należy zawrzeć:**

- ✓ deklarację posiadania lub przejęcia w użyczenie na czas realizacji projektu infrastruktury sprzętowej (co najmniej infrastrukturę serwerową, stanowiska komputerowe teleopiekunów oraz warstwę sprzętową po stronie podopiecznego, w tym co najmniej 850 urządzeń do komunikacji głosowej z telecentrum zintegrowane z opaską SOS) i platformę Contact Center z modułem CRM niezbędna do świadczenia teleopieki przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, również w niedzielę i święta;
- ✓ zasady dotyczące realizacji usług w formie Regulaminu świadczenia usługi, spis i wzory dokumentacji merytorycznej oraz deklarację przekazania do siedziby Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Poznania wyżej wymienionych dokumentów w terminie do 7 dni od daty podpisania umowy z Miastem;
- ✓ deklarację współpracy z innymi podmiotami realizującymi zadania na rzecz mieszkańców Poznania, które są ujęte w projekcie pt. „Zintegrowane Centrum Opieki i Teleopieki w Metropolii Poznań” w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Wielkopolski 2021-2027 (FEW) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+), w szczególności w zakresie zadania pt. „Zapewnienie specjalistycznych usług domowych w ramach Centrum Usług Domowych”.

6) **Zadanie 2 „Zapewnienie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług w ramach Centrum Usług Domowych”** obejmuje:

- działania specjalistów ds. usług domowych i asystentów/opiekunów dot. udzielenia wsparcia osobom objętym usługą teleopieki:
 - przeprowadzenie wizyt domowych u osób objętych teleopieką (spotkania wstępne, informacyjne/ profilaktyczne/monitorujące),
 - monitorowanie sytuacji osoby objętej teleopieką i kontrola funkcjonowania systemu teleopieki,
 - zakładanie indywidualnych kart informacyjnych i opracowywanie Indywidualnych Planów Opieki i Wsparcia (IPOiW) – w oparciu o wywiady/rozmowy z osobami objętymi teleopieką – oraz przesyłanie ich z wykorzystaniem urządzeń mobilnych do bazy systemu informatycznego teleopieki,
 - udzielanie osobom objętym teleopieką informacji i wsparcia w uzyskaniu dostępu do funkcjonujących form opieki domowej, medycznej itp.,
 - koordynowanie współpracy z sąsiadami posiadającymi dostęp do mieszkań osób objętych teleopieką,
 - współpracowanie z pracownikiem socjalnym Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie, w przypadku zgłoszenia sytuacji mogących wymagać udzielenia świadczeń z pomocy społecznej.
- specjalistyczne usługi opiekuńcze (pielęgniarka – min. 1070 h, fizjoterapeuta – min. 740 h, psycholog min. 740 h) świadczone powinny być zgodnie z wymogami rozporządzenia Ministra Polityki Społecznej z dnia 22 września 2005 r. w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych. Ustalaniem uprawnień osób do korzystania ze

specjalistycznych usług opiekuńczych zajmuje się Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Poznaniu (MOPR);

- usługi opiekuńcze powinny być świadczone zgodnie z rozporządzeniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 4 sierpnia 2026 r. w sprawie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania,
- usługa opiekuńcza może być świadczona przez osobę, która posiada: kwalifikacje do wykonywania jednego z zawodów: opiekun środowiskowy, asystent osoby niepełnosprawnej, pielęgniarz, opiekun osoby starszej, opiekun medyczny, opiekun kwalifikowany w domu pomocy społecznej lub doświadczenie w realizacji usług opiekuńczych, w tym zawodowe, wolontariackie lub osobiste wynikające z pełnienia roli opiekuna faktycznego i odbyła minimum 80 godzinne szkolenie z zakresu realizowanej usługi, w tym udzielania pierwszej pomocy lub pomocy przedmedycznej.
- organizacja świadczenia ww. usług musi uwzględniać podmiotowość seniorów i osób z niepełnosprawnością, w tym respektowanie prawa do poszanowania i ochrony godności, intymności, w szczególności w przypadku czynności o charakterze opieki higienicznej i pielęgnacji oraz poczucia bezpieczeństwa i ochrony dóbr osobistych.

Lp.	Nazwa kosztu	Koszt w 2027r. (w zł)
1	Wynagrodzenie specjalistów ds. usług domowych (np. 6 etatów) i asystentów/opiekunów (np. min. 10 osób)	631 200,00
2	Specjalistyczne wsparcie: pielęgniarz/-i, psycholog, fizjoterapeuta (razem 2 550 godzin usług)	360 800,00
3	Zakup narzędzi diagnostycznych do podstawowych badań profilaktycznych (środków dezynfekujących i jednorazowych do badań)	12 000,00
4	Koszty dojazdów pracowników CUD (bilety okresowe miesięczne na okaziciela) abonament za telefon i dostęp dla specjalisty ds. usług domowych i opiekunów,	7 920,00
5	Usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania	560 000,00
6	Koszty organizacyjne organizacji (bez promocji i rekrutacji)	72 000,00
x	Razem	1 643 920,00

- **Sposób rozliczenia:**

- ✓ Jako 1 godzinę usług należy rozumieć „godzinę zegarową” tj.: 60 minut;
- ✓ Na Zleceniobiorcy spoczywać będzie odpowiedzialność za dokumenty źródłowe: dane osobowe klientów, ewidencję czasu wykonywania usługi, dokumentacji potwierdzającej.
- ✓ Zleceniobiorca po zakończeniu każdego miesiąca do 5 dnia roboczego następnego miesiąca powinien wystawić rozliczenie za faktycznie wykonane godziny usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych.
- ✓ Podstawą wystawienia rozliczenia jest potwierdzenie wykonania godzin usług, zawarte w ewidencji czasu wykonywania czynności, poświadczone protokołem sporządzonym przez przedstawiciela Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Poznaniu i przedstawiciela Zleceniobiorcy, poprzedzone sprawdzeniem zgodności wykonanych usług z wydanym przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Poznaniu zleceniem oraz na podstawie kosztu jednej godziny usługi.

- ✓ Wymagane jest prowadzenie przez Zleceniobiorcę odrębnie dla każdej osoby objętej usługami, ewidencji czasu wykonywania czynności zawierającej: datę, liczbę godzin wykonywania czynności oraz podpis osoby objętej opieką, potwierdzający fakt wykonania zlecenia. Dokumentacja ta w oryginale będzie przekazywana przez Zleceniobiorcę do Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Poznania w terminie 7 dni roboczych od zakończenia danego miesiąca.
 - ✓ Zleceniobiorca będzie zobowiązany również do dostarczenia kopii rozliczeń (dokumenty księgowe, potwierdzenia zapłaty itp.) dotyczących dotacji w terminach umożliwiających sporządzenie wniosku o płatność za dany okres. Harmonogram rozliczenia będzie ustalany na bieżąco.
 - ✓ Na Zleceniobiorcy spoczywa odpowiedzialność za dokumenty źródłowe (dane osobowe klientów, koszt ewidencji czasu wykonywania usługi).
- **W treści oferty należy zawrzeć:**
 - ✓ zasady dotyczące realizacji usług w formie Regulaminu świadczenia usługi, spis dokumentacji merytorycznej oraz wzór Indywidualnych Planów Opieki i Wsparcia, umowy z osobą objętą usługą oraz deklarację przekazania do siedziby Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Poznania wyżej wymienionych dokumentów w terminie do 7 dni od daty podpisania umowy z Miastem.
 - ✓ zakres czynności specjalisty ds. usług domowych i odrębnie opiekunów/asystentów,
 - ✓ deklarację współpracy z innymi podmiotami realizującymi zadania na rzecz mieszkańców Poznania, które są ujęte w projekcie pt. „Zintegrowane Centrum Opieki i Teleopieki w Metropolii Poznań” w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Wielkopolski 2021-2027 (FEW) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+), w szczególności w zakresie zadania pt. Świadczenie usług teleopieki w ramach Centrum Teleopieki „Zielony Guzik”.

- 7) **Zadanie 3 „Zapewnienie kursów dla opiekunek/opiekunów osoby niesamodzielnej/starszej/ z niepełnosprawnością, w tym kurs pierwszej pomocy”** ma na celu zwiększenie liczby osób posiadających uprawnienia do świadczenia usług opiekuńczych. W kursie może uczestniczyć osoba wyrażająca wolę świadczenia usług opiekuńczych na rzecz mieszkańców Poznania. Uczestnicy nie ponoszą opłat za kurs. W treści oferty należy zawrzeć wzór deklaracji uczestnika dot. podjęcia zatrudnienia jako opiekun/opiekunka osoby niesamodzielnej/starszej/ z niepełnosprawnością.

V. Termin i sposób składania ofert oraz potwierdzenia złożenia ofert

1. Ofertę należy wygenerować i złożyć za pomocą platformy www.witkac.pl (zwanej dalej platformą) **w terminie do 17 listopada 2026 r.**
2. Wygenerowane za pomocą platformy, wydrukowane potwierdzenie złożenia oferty należy podpisać i złożyć (pocztą, kurierem lub osobiście) w Kancelarii Urzędu Miasta Poznania przy Wydziale Zdrowia i Spraw Społecznych (ul. 3 Maja 46, 61-728 Poznań) albo przesłać drogą e-mailową w formie skanu lub dokumentu podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo profilem zaufanym na adres wziss@um.poznan.pl oraz do wiadomości aleksandra.staruch@um.poznan.pl nie później niż w terminie do 3 dni roboczych od dnia zakończeniu naboru za pomocą platformy, **tj.: do 20 listopada 2026 r.**
3. Za datę dostarczenia potwierdzenia złożenia oferty do Urzędu Miasta Poznania uznaje się datę wpływu skanu lub dokumentu podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo profilem zaufanym na adres e-mailowy wziss@um.poznan.pl lub w przypadku potwierdzenia złożenia oferty pocztą,

kurierem lub osobiście decyduje data wpływu potwierdzenia do Urzędu Miasta Poznania.

4. W przypadku przesłania skanu potwierdzenia złożenia oferty na adres e-mailowy wziss@um.poznan.pl potwierdzenie złożenia oferty w formie papierowej należy dostarczyć do Urzędu Miasta Poznania przy podpisaniu umowy. Potwierdzenie złożenia oferty w formie papierowej dotyczy organizacji, które otrzymały dofinansowanie.
5. Dopuszcza się możliwość wycofania przez oferenta oferty złożonej za pomocą platformy na każdym etapie jej dalszego procedowania. Pracownik merytoryczny wycofuje ofertę za pomocą platformy po złożeniu przez oferenta pisemnego lub elektronicznego oświadczenia o wycofaniu oferty.

VI. Tryb i kryteria stosowane przy wyborze ofert oraz termin dokonania ich wyboru

1. Rozstrzygnięcie otwartego konkursu ofert nastąpi najpóźniej **do dnia 22 grudnia 2026 r.**
2. Przy wyborze ofert stosowany jest tryb otwartego konkursu ofert, określony w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.
3. Za ofertę ocenioną pozytywnie uważa się każdą, która uzyska średnią liczbę punktów powyżej 51 w skali oceny od 0 do 100. Nie wszystkie oferty ocenione pozytywnie muszą uzyskać środki finansowe z budżetu Miasta Poznania.
4. Ostatecznego wyboru najkorzystniejszych ofert, wraz z decyzją o wysokości kwoty przyznanej dotacji, dokonuje Prezydent Miasta Poznania, w formie zarządzenia.
5. Kryteria szczegółowe wyboru oferty:

Lp	Kryteria szczegółowe wyboru oferty	Maksymalna liczba punktów
1	Możliwość realizacji zadania publicznego	45
1.1	Doświadczenie oferenta w realizacji zadań w obszarze: „Pomoc społeczna, w tym pomoc rodzinom w trudnej sytuacji życiowej oraz wyrównywania szans tych rodzin i osób”	10
1.2	Liczebność (w odniesieniu do zakresu rzeczowego zadania) i charakterystyka grupy odbiorców (jakość, szczegółowość opisu grupy docelowej)	15
1.3	Zasoby lokalowe i rzeczowe niezbędne do prawidłowego wdrożenia działań	20
2	Jakość wykonania zadania publicznego:	35
2.1	Przydatność i adekwatność działań oraz dostosowanie form i metod do potrzeb adresatów	17
2.2	Harmonogram realizacji zadania- spójny, adekwatny do poziomu złożoności i liczby planowanych działań	2
2.3	Założone rezultaty są realne do osiągnięcia, powiązane z celami przedstawionymi w ofercie oraz planowanymi działaniami. Przedstawiono sposób ich mierzenia, sposób monitorowania i planowany poziom osiągnięcia rezultatów.	6
2.4	Kwalifikacje kadry (wykształcenie i doświadczenie)	10
3	Kalkulacja kosztów	16
3.1	Zgodność budżetu z planowanymi zadaniami (czy koszty są uzasadnione?), zasadność i realność kosztów (czy koszty nie są zawyżone?)	8
3.2	Celowość i adekwatność planowanych kosztów merytorycznych i kosztów obsługi zadania w stosunku do planowanych rezultatów.”	8

4	Analiza i ocena realizacji zleconych zadań publicznych w latach ubiegłych z uwzględnieniem rzetelności i terminowości oraz sposobu rozliczenia otrzymanych środków	4
4.1	Ocena negatywna	0
4.2	Ocena neutralna/ dla nowych organizacji, które dotychczas nie otrzymały środków z budżetu Miasta Poznania	2
4.3	Ocena pozytywna	4
X	Ogółem	100

VII. Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych, przetwarzanych w ramach otwartego konkursu ofert, jest Prezydent Miasta Poznania, z siedzibą przy placu Kolegiackim 17, 61-841 Poznań.
2. Wyznaczono inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować poprzez e-mail: iod@um.poznan.pl lub pisemnie na adres: plac Kolegiacki 17, 61-841 Poznań.
3. Dane osobowe przetwarzane będą w celu wypełnienia obowiązku prawnego wynikającego z ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, którym jest przeprowadzenie otwartego konkursu ofert na powierzenie realizacji zadań Miasta Poznania.
4. Dane po zrealizowaniu celu, dla którego zostały zebrane, będą przetwarzane do celów archiwalnych i przechowywane przez okres niezbędny do zrealizowania przepisów dotyczących archiwizowania danych obowiązujących u Administratora.
5. Osoby, których dane dotyczą, mają prawo do:
 - 1) dostępu do swoich danych osobowych;
 - 2) żądania sprostowania danych, które są nieprawidłowe;
 - 3) żądania usunięcia danych, gdy:
 - a) dane nie są już niezbędne do celów, dla których zostały zebrane,
 - b) dane przetwarzane są niezgodnie z prawem;
 - 4) żądania ograniczenia przetwarzania, gdy:
 - a) osoby te kwestionują prawidłowość danych,
 - b) przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoby te sprzeciwiają się usunięciu danych,
 - c) Administrator nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne osobom, których dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
6. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże ich niepodanie uniemożliwia wzięcie udziału w otwartym konkursie ofert.
8. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób opierający się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.
9. Odbiorcami Pani/Pana danych mogą być:
 - 1) podmioty, którym Administrator powierza lub powierzy przetwarzanie danych osobowych, w szczególności dostawcy systemów informatycznych oraz podmioty zapewniające asystę i wsparcie techniczne dla systemów informatycznych,
 - 2) organy publiczne i inne podmioty uprawnione do dostępu do Pani/Pana danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
10. Administratorem danych osobowych w rozumieniu 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 (zwanego



dalej RODO), oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, przetwarzanych w związku z wykonywaniem zadania publicznego, które realizowane będzie po rozstrzygnięciu niniejszego otwartego konkursu ofert, będzie oferent.

11. Oferent zobowiązany jest stosować RODO oraz ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych przy przetwarzaniu danych osobowych, gromadzonych zarówno w wersji papierowej, jak i elektronicznej, w ramach zadania publicznego, które realizowane będzie po rozstrzygnięciu niniejszego otwartego konkursu ofert.

VIII. Wyniki otwartego konkursu ofert

Wyniki otwartego konkursu ofert zostaną podane do publicznej wiadomości w formie zarządzenia Prezydenta Miasta Poznania umieszczonego w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Poznania, na Elektronicznej Tablicy Ogłoszeń Urzędu Miasta Poznania oraz na stronie internetowej Miasta Poznania, a także w formie wykazu na platformie [www. witkac.pl](http://www.witkac.pl)

IX. Dodatkowe informacje

Dodatkowe informacje o otwartym konkursie ofert można uzyskać w Wydziale Zdrowia i Spraw Społecznych Urzędu Miasta Poznania, ul. 3 Maja 46 tel. 61 87 84 218 oraz 61 87 85 759.

z up. PREZYDENTA MIASTA

Mariusz Zieliński

p.o. ZASTĘPCY DYREKTORA

27.10.2026 r.

Data i podpis Prezydenta Miasta Poznania lub upoważnionej przez Prezydenta Miasta Poznania osoby

