

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Spis treści

Opis przedmiotu zamówienia	1
1. Przedmiot zamówienia.....	2
2. Zakres merytoryczny przedmiotu zamówienia	2
Kontekst realizacji przedmiotu zamówienia	2
Główny cel konsultacji	2
Cele szczegółowe konsultacji	2
Zakres realizacji zamówienia.....	3
3. Zakres czasowy i harmonogram realizacji zamówienia	3
Zakres czasowy realizacji całego zamówienia.....	3
Harmonogram realizacji etapów przedmiotu zamówienia.....	3
4. Warunki, sposób i szczegóły realizacji przedmiotu zamówienia	4
Spotkanie rozpoczynające.....	4
Informacja o konsultantach - BIO	5
Konsultacje indywidualne	5
Ankieta online oceniającej konsultacje indywidualne realizowane przez Wykonawcę.....	7
Raport podsumowujący przeprowadzone konsultacje indywidualne.....	7
Spotkanie podsumowujące	9
Kontakt pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą oraz koordynacja projektu ze strony Wykonawcy	9
5. Uczestnicy	9
6. Inne ważne informacje.....	9
7. Koszt realizacji usługi	10
8. Płatność.....	10
9. Dostępne cyfrowo dokumenty – dobre praktyki	11

1. Przedmiot zamówienia

Przygotowanie i przeprowadzenie konsultacji indywidualnych OdNowa dla Lidera dla kadry kierowniczej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie (Urząd).

2. Zakres merytoryczny przedmiotu zamówienia

Kontekst realizacji przedmiotu zamówienia

Konsultacje indywidualne OdNowa dla Lidera stanowią kontynuację działań rozwojowych dla kadry kierowniczej, prowadzonych przez Urząd, m.in. konsultacji indywidualnych w 2022 r. oraz „pogotowia menedżerskiego” w 2021 roku.

Ta forma wsparcia dla kadry kierowniczej Urzędu stanowi pomoc zarówno w obszarze interwencji, jak i rozwoju.

Główny cel konsultacji

Kompetentna i zmotywowana kadra kierownicza:

- skutecznie realizującej powierzone Urzędowi zadania samorządu województwa,
- prezentująca postawy zgodne ze wspólnie wypracowanym kanonem wartości,
- ciągle rozwijająca swoje kompetencje, adaptująca się do zmiennego otoczenia i realizująca nowe zadania.

Cele szczegółowe konsultacji

- 1) wzmocnienie elastycznego i kreatywnego zarządzania opartego na wspólnych wartościach;
- 2) ciągły rozwój umiejętności kadry kierowniczej w zakresie kierowania zespołem pracowników;
- 3) wsparcie kadry kierowniczej w obszarze zarządzania zespołem i zadaniami poprzez wskazanie skutecznych sposobów radzenia sobie z wyzwaniami menedżerskimi, poszukiwanie rozwiązań niestandardowych sytuacji problemowych, radzenie sobie ze stresem;
- 4) wypracowanie nowych sposobów działania, m.in. w zakresie: trudnych rozmów z pracownikami, zarządzania konfliktem, negocjacji, utrzymaniem ich zaangażowania, motywowania, budowania zespołu, zaufania, współpracy w zespole oraz stworzenie możliwości znalezienia odpowiedzi na wątpliwości związane z rolą kierowniczą.

Zakres realizacji zamówienia

- 1) Spotkanie rozpoczynające z przedstawicielami Zamawiającego;
- 2) Przekazanie przez Wykonawcę BIO konsultantów w formie filmów video;
- 3) Przekazanie i ustalanie grafików indywidualnych konsultacji;
- 4) Przeprowadzenie indywidualnych konsultacji dla kadry kierowniczej;
- 5) Przygotowanie i przeprowadzenie ankiety oceniającej indywidualne konsultacje realizowane przez Wykonawcę;
- 6) Przygotowanie raportu podsumowującego przeprowadzone konsultacje indywidualne dla Zamawiającego;
- 7) Spotkanie podsumowujące - omówienie raportu podsumowującego oraz realizacji projektu z przedstawicielami Zamawiającego.

3. Zakres czasowy i harmonogram realizacji zamówienia

Zakres czasowy realizacji całego zamówienia

Od dnia podpisania umowy do 30 listopada 2023 r. (realizacja wszystkich części zamówienia).

Harmonogram realizacji etapów przedmiotu zamówienia

Harmonogram ma charakter ramowy i może ulec nieznacznej zmianie. Szczegółowy harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia wraz z konkretnymi terminami zostanie uzgodniony przez Zamawiającego i Wykonawcę po wyborze Wykonawcy, przed podpisaniem umowy dotyczącej realizacji przedmiotowych konsultacji.

Realizacja przedmiotu zamówienia będzie obejmowała następujące etapy:

- 1) Zrealizowanie spotkania rozpoczynającego - przed rozpoczęciem pierwszych konsultacji, w terminie uzgodnionym pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym;
- 2) Przekazanie Zamawiającemu propozycji ankiety online oceniającej konsultacje – co najmniej 7 dni roboczych przed rozpoczęciem kolejnego miesiąca kalendarzowego, w którym odbędą się pierwsze konsultacje;
- 3) Przekazanie Zamawiającemu dostępu do trzech krótkich filmów video, zawierających bio konsultantów (przybliżających uczestnikom konsultacji sylwetki konsultantów wraz ze wskazaną specjalizacją konsultanta: interwencyjną, rozwojową, doradczą) – co najmniej 7 dni roboczych przed rozpoczęciem kolejnego miesiąca kalendarzowego, w którym odbędą się pierwsze konsultacje;
- 4) Przekazanie Zamawiającemu propozycji grafiku pierwszych konsultacji na każdy miesiąc – co najmniej 7 dni roboczych przed rozpoczęciem kolejnego

- miesiąca kalendarzowego, chyba, że Wykonawca i Zamawiający uzgodnią krótszy termin przekazania grafiku;
- 5) Przekazanie Wykonawcy grafiku zaplanowanych na każdy dzień pierwszych konsultacji - do 10 listopada 2023 r. (5 dni roboczych przed terminem konsultacji);
 - 6) Umawianie kolejnych konsultacji (po realizacji pierwszych z maksymalnie pięciu) każdego uczestnika będzie odbywać się bezpośrednio pomiędzy uczestnikiem, a konsultantem;
 - 7) Przeprowadzenie konsultacji - do 10 listopada 2023 r. (dni robocze, w godz. 8:30-15:30);
 - 8) Przekazanie przez Wykonawcę rejestru konsultacji (w wersji elektronicznej) - do 10 listopada 2023 r. (po każdym dniu przeprowadzonych konsultacji oraz zbiorczego po całym zrealizowanym cyklu konsultacji);
 - 9) Przeprowadzenie ankiety online oceniającej bezpośrednio konsultacje – w ciągu 3 dni roboczych od zakończenia konsultacji dla każdego uczestnika;
 - 10) Przesłanie raportu podsumowującego konsultacje w wersji ostatecznej, w wersji elektronicznej podpisanej przez Wykonawcę - do 21 listopada 2023 r.;
 - 11) Spotkanie podsumowujące konsultacje - do 30 listopada 2023 r. Termin spotkania zostanie zaproponowany przez Zamawiającego i uzgodniony z Wykonawcą.

4. Warunki, sposób i szczegóły realizacji przedmiotu zamówienia

Spotkanie rozpoczynające

- 1) Zostanie przeprowadzone w formie online (z dźwiękiem i wizją) w terminie ustalonym pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym, przed rozpoczęciem pierwszych konsultacji;
- 2) Będzie trwało około jednej godziny zegarowej;
- 3) W spotkaniu rozpoczynającym ze strony Wykonawcy wezmą udział wszyscy konsultanci wraz z koordynatorem projektu;
- 4) W uzasadnionych przypadkach losowych, za zgodą Zamawiającego w spotkaniu mogą wziąć nie wszyscy konsultanci.
- 5) Podczas spotkania zostaną omówione sprawy organizacyjne dotyczące spotkania, kontekst Urzędu przy realizacji konsultacji (procedury, przepisy wewnętrzne, kultura organizacyjna), a także wnioski z poprzednich projektów oraz ogóle wytyczne dotyczące projektu.

Informacja o konsultantach - BIO

Wykonawca przekaże Zamawiającemu dostęp do trzech krótkich filmów video, zawierających bio każdego z konsultantów. Filmy video:

- 1) będą kilkuminutowe;
- 2) będą utrzymane w konwencji dostosowanej do kultury organizacyjnej Urzędu;
- 3) będą przybliżyły potencjalnym uczestnikom konsultacji sylwetki zawodowe konsultantów wraz ze wskazaną specjalizacją konsultanta: interwencyjną/rozwojową/doradczą;
- 4) zostaną przekazane przez Zamawiającego potencjalnym uczestnikom konsultacji, w celu doboru odpowiedniego konsultanta przez uczestnika;
- 5) zostaną przekazane Zamawiającemu co najmniej 7 dni roboczych przed rozpoczęciem kolejnego miesiąca kalendarzowego, w którym odbędą się pierwsze konsultacje.

Konsultacje indywidualne

- 1) Zostaną przeprowadzone online (z dźwiękiem i wizją);
- 2) będą zawierały metody coachingowe i mentoringowe;
- 3) zostanie zrealizowanych minimalnie 60, a maksymalnie 90 konsultacji indywidualnych;
- 4) pojedyncze konsultacje indywidualne będą trwały 90 min z każdym uczestnikiem;
- 5) konsultacje indywidualne będą odbywały się w ustalonych dniach pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym (termin pierwszych konsultacji każdego uczestnika) lub będą ustalane indywidualnie pomiędzy konsultantem i uczestnikiem (w przypadku kolejnych konsultacji);
- 6) w ciągu jednego dnia będą odbywały się maksymalnie cztery konsultacje indywidualne;
- 7) jeden uczestnik może skorzystać z maksymalnie 5 konsultacji indywidualnych;
- 8) grafik propozycji pierwszych konsultacji indywidualnych na każdy miesiąc kalendarzowy zostanie przekazany Zamawiającemu w wersji elektronicznej, każdorazowo najpóźniej 7 dni roboczych przed rozpoczęciem kolejnego miesiąca kalendarzowego, chyba, że Wykonawca i Zamawiający uzgodnią krótszy termin przekazania grafiku; grafik może ulegać zmianom z przyczyn losowych i będzie dostosowywany na bieżąco w porozumieniu Wykonawcy z Zamawiającym;

- 9) Wykonawca zaproponuje w grafiku propozycji terminów pierwszych konsultacji, spotkania u każdego konsultanta na dany miesiąc w podobnych proporcjach;
- 10) Przesyłanie grafiku propozycji pierwszych konsultacji Zamawiającemu na kolejny miesiąc kalendarzowy będzie realizowane, aż do wyczerpania puli dostępnych konsultacji (z uwzględnieniem przez Wykonawcę domknięcie cyklu rozpoczętych wcześniej konsultacji z każdym uczestnikiem);
- 11) Pierwsze konsultacje z nowym uczestnikiem każdorazowo będą poprzedzone wystandaryzowaną wiadomością mailową od konsultanta do uczestnika (treść wiadomości zostanie uzgodniona wcześniej z Zamawiającym, będzie zawierała informację jak przygotować się do konsultacji, a także jak technicznie będą się odbywały konsultacje);
- 12) podczas pierwszych konsultacji z każdym uczestnikiem, konsultant w porozumieniu z uczestnikiem, dokona szacunkowej oceny liczby planowanych konsultacji, tak aby w liczbie wszystkich zakontraktowanych 90 spotkań, zostały ujęte ww. konsultacje, a także zabezpieczone zostały terminy dla nowych uczestników konsultacji;
- 13) Wykonawca będzie czuwał nad liczbą zrealizowanych i planowanych konsultacji (w tym nad propozycją liczby nowych terminów pierwszych konsultacji przekazywanych Zamawiającemu na każdy kolejny miesiąc), tak aby indywidualny proces konsultacji każdego uczestnika konsultacji nie został przerwany w trakcie ich trwania (ze względu na wyczerpanie puli 90 konsultacji), a także żeby zapewnić nowe terminy konsultacji na kolejne miesiące dla nowych uczestników;
- 14) Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu, na bieżąco w formie mailowej zabezpieczony hasłem, rejestr konsultacji indywidualnych w terminie zgodnym z harmonogramem (tabela w wersji elektronicznej, zawierająca spis przeprowadzonych konsultacji, terminy, czas trwania, imię i nazwisko konsultanta oraz imiona i nazwiska uczestników, z którymi konsultacje były prowadzone). Rejestry będą potwierdzeniem realizacji przedmiotu zamówienia. Po zrealizowaniu wszystkich konsultacji Wykonawca przekaże Zamawiającemu zbiorczy rejestr konsultacji;
- 15) Zamawiający zadba o połączenie internetowe i sprzęt odpowiedniej jakości dla uczestników konsultacji indywidualnych online, a Wykonawca na własny koszt zadba o sprzęt odpowiedniej jakości do przeprowadzenia konsultacji online oraz ich właściwy przebieg (kamera, mikrofon, połączenie internetowe);

- 16) Wykonawca zobowiązuje się nie udostępniać osobom trzecim, w jakikolwiek sposób, konsultacji indywidualnych online, zarówno w czasie rzeczywistym oraz po ich zakończeniu;
- 17) w przypadku okoliczności wynikających z działania siły wyższej, tj. zdarzeń, których nie da się przewidzieć ani im zapobiec, Zamawiający zastrzega możliwość rezygnacji z realizacji konsultacji indywidualnych. W szczególności za siłę wyższą będzie uważać się zamieszki, działania władz państwowych, wojnę oraz działania sił przyrody takie jak: huragan, trzęsienie ziemi, powódź.

Ankieta online oceniającej konsultacje indywidualne realizowane przez Wykonawcę

Cel ankiety

Celem ankiety będzie zbadanie satysfakcji i korzyści uczestników konsultacji indywidualnych, ich dalszych potrzeb z zakresu przedmiotowych konsultacji, a także korzyści dla Urzędu; w tym ocena, w jakim stopniu ich oczekiwania względem konsultacji indywidualnych zostały spełnione, jak oceniają pracę z konsultantem, w jakim stopniu zrealizowali swoje cele, jakie korzyści widzą dla samych siebie i dla organizacji, jakie działania udało im się wprowadzić do swojego sposobu zarządzania oraz jakie są ich dalsze oczekiwania dotyczące doskonalenia się w roli menadżera.

Forma ankiety

Link i login do ankiety zostaną przekazany przez Wykonawcę, każdemu uczestnikowi konsultacji indywidualnych podczas ostatniego spotkania z konsultantem. Ankieta zostanie przeprowadzona na arkuszu zaakceptowanym uprzednio przez Zamawiającego. Treść ankiety wymaga uzgodnienia.

Raport podsumowujący przeprowadzone konsultacje indywidualne

Zakres i sposób przygotowania raportu podsumowującego:

Raport podsumowujący będzie zawierał zbiorczą analizę realizacji konsultacji wraz z podsumowaniem efektów. Raport będzie przygotowany w sposób poprawny merytorycznie, logicznie, stylistycznie i językowo, z dbałością o estetykę graficzną, w kolorze. Raport będzie posiadał przejrzysty i uporządkowany układ graficzny, strukturę oraz treść, tj.:

- 1) stronę tytułową z czytelnym tytułem raportu;
- 2) spis treści;
- 3) czytelne formatowanie (jednolita numeracja stron, akapitów, jednolity wygląd wszystkich części, estetyczne i logiczne oddzielenie akapitów, sekcji, wypunktowane listy, pogrubienia itp.);
- 4) cel powstania raportu (odnoszący się do celów konsultacji indywidualnych);

- 5) zestawienie konsultacji indywidualnych w formie tabelarycznej (zawierające terminy, liczbę spotkań, liczbę uczestników, liczbę spotkań przypadającą na jednego uczestnika, formę spotkania wraz z informacją o konsultantach, którzy prowadzili które konsultacje oraz z krótką charakterystyką konsultantów);
- 6) zestawienie wyników ankiet oceniających konsultacje indywidualne z interpretacją wyników i jakościową analizą zbiorczą;
- 7) wnioski jakościowe w tym mocne strony, obszary do doskonalenia, szanse, zagrożenia;
- 8) rekomendacje na przyszłość związane z podnoszeniem jakości zarządzania, a także tworzeniem przyjaznego środowiska pracy;
- 9) informację o autorze raportu.

Raport podsumowujący będzie dostępny cyfrowo (zgodnie z pkt. 9 OPZ – Dostępne cyfrowo dokumenty – dobra praktyka).

Sposób przekazania raportu podsumowującego

- 1) Przed wysłaniem raportu, Wykonawca sprawdzi czy raport nie zawiera błędów i został sporządzony zgodnie z wymaganiami.
- 2) Wykonawca prześle Zamawiającemu do akceptacji raport podsumowujący w wersji elektronicznej.
- 3) W przypadku, gdy Zamawiający stwierdzi, że jakość raportu podsumowującego jest nieakceptowalna z uwagi na brak spełnienia wymogów określonych w zakresie i sposobie przygotowania raportu podsumowującego, Wykonawca zobowiązany jest w terminie zgodnym z harmonogramem realizacji przedmiotu zamówienia dokonać zmian i przesłać ostateczny raport podsumowujący Zamawiającemu.
- 4) Wykonawca prześle Zamawiającemu do ostateczną wersję raportu podsumowującego w wersji elektronicznej, podpisanej przez wykonawcę do 22 listopada 2023 r.
- 5) Wykonawca przedstawi Zamawiającemu ostateczną wersję raportu podsumowującego, zaakceptowaną uprzednio przez Zamawiającego, w wersji elektronicznej zabezpieczonej hasłem hasłem oraz papierowej, podpisanej przez Wykonawcę (w wersji elektronicznej podpisem elektronicznym – kwalifikowanym lub profilem zaufanym) w terminie zgodnym z ustalonym harmonogramem realizacji przedmiotu zamówienia, na spotkaniu, które będzie trwało około 1 godziny zegarowej.
- 6) Raport zostanie omówiony przez Wykonawcę na spotkaniu podsumowującym.

Spotkanie podsumowujące

- 1) Wykonawca spotka się z Zamawiającym w celu omówienia wspólnie z Zamawiającym informacji zawartych w raporcie podsumowującym konsultacje oraz przebiegu projektu;
- 2) Spotkanie zostanie przeprowadzone w formie online (z dźwiękiem i wizją) w terminie ustalonym pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym, przed rozpoczęciem pierwszych konsultacji;
- 3) Będzie trwało około jednej godziny zegarowej;
- 4) W spotkaniu podsumowującym ze strony Wykonawcy wezmą udział wszyscy konsultanci wraz z koordynatorem projektu;
- 5) Podczas spotkania zostanie umówiony raport podsumowujący, przebieg konsultacji oraz wnioski z realizacji projektu i rekomendacje po projekcie.

Kontakt pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą oraz koordynacja projektu ze strony Wykonawcy

- 1) Koordynator projektu ze strony Wykonawcy będzie czuwał nad przebiegiem projektu ze strony Wykonawcy, będzie pozostawał w stałym kontakcie ze wszystkimi konsultantami, będzie dbał o przepływ informacji dotyczącymi projektu między konsultantami;
- 2) Koordynator projektu będzie dostępny dla Zamawiającego w kontakcie w bieżących sprawach dotyczących realizacji projektu zarówno mailowo, jak i telefonicznie (w godz.8.00-16.00 w dni robocze);
- 3) Koordynator projektu będzie na bieżąco informował Zamawiającego o ewentualnych sytuacjach problemowych, które mogą wynikać przy realizacji projektu, a po konsultacji z Zamawiającym będzie na nie bezzwłocznie reagował.

5. Uczestnicy

Kadra kierownicza Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie, tj. dyrektorzy/zastępcy dyrektorów departamentów/kancelarii/delegatur oraz kierownicy wydziałów/biur Urzędu i koordynatorzy wieloosobowych stanowisk.

6. Inne ważne informacje

Konsultacje indywidualne zostaną przeprowadzone zgodnie z poniższymi wymogami:

- 1) Wykonawca zapewni właściwe przeprowadzenie konsultacji indywidualnych przez trzech konsultantów posiadających zasób wiedzy, wykształcenie

merytoryczne, doświadczenie zawodowe, przygotowanie trenerskie umożliwiające właściwą realizację przedmiotu zamówienia.

- 2) Wykonawca zagwarantuje Zamawiającemu, że konsultacje indywidualne zostaną przeprowadzone przez trzech wskazanych konsultantów, a projekt będzie koordynowany ze strony Wykonawcy przez koordynatora projektu wskazanego przez Wykonawcę.
- 3) Wykonawca zagwarantuje, że konsultanci podczas procesu konsultacji indywidualnych będą czuwali nad uwzględnieniem zarówno kontekstu organizacji, jak i osobistego kontekstu uczestnika (aktualną kondycję psychofizyczną).

7. Koszt realizacji usługi

- 1) Koszt jednostkowy brutto przeprowadzenia pojedynczych konsultacji indywidualnych trwających 90 min.
- 2) Łączny koszt brutto przeprowadzenia maksymalnie 90 konsultacji indywidualnych (90 min x 90).
- 3) Suma kosztów: łączny koszt brutto realizacji konsultacji indywidualnych zawiera zryczałtowane wszystkie koszty Wykonawcy związane z wykonaniem przedmiotu Umowy, w tym w szczególności: koszt spotkania rozpoczynającego, kosztem przygotowania i omówienia raportu podsumowującego podczas spotkania podsumowującego z Zamawiającym, koszt przygotowania i udostępnienia trzech filmów video zawierających bio konsultantów, koszt przygotowania i przeprowadzeniem ankiety on-line oceniającej przebieg konsultacji indywidualnych.
- 4) Cena realizacji przedmiotu zamówienia nie ulegnie zmianie do końca trwania umowy.

8. Płatność

- 1) Wynagrodzenie zostanie wypłacone na podstawie faktur/rachunków dostarczonych przez Wykonawcę do siedziby Zamawiającego po zrealizowaniu zamówienia – dotyczy każdej części zamówienia.
- 2) Wykonawca jest uprawniony do dostarczenia faktur/rachunków do siedziby Wykonawcy nie wcześniej niż:
- 3) po pierwszych 35 przeprowadzonych konsultacjach indywidualnych (90 min x 35 przeprowadzonych konsultacji), spotkaniu rozpoczynającym, przesłaniu filmów bio konsultantów oraz ankiety online;
- 4) po kolejnych przeprowadzonych konsultacjach indywidualnych (90 min x liczba faktycznie przeprowadzonych konsultacji), przeprowadzeniu ankiety online, dostarczeniu raportu podsumowującego konsultacje i omówieniu go

na spotkaniu podsumowującym z Zamawiającym (90 min x liczba przeprowadzonych konsultacji);

- 5) Wysokość wynagrodzenia obejmująca pojedyncze konsultacje indywidualne (90 minut) jest niezmienna i obejmuje zryczałtowane, wszystkie koszty Wykonawcy związane z wykonaniem przedmiotu Umowy, w tym: koszt brutto spotkania rozpoczynającego, wraz z kosztem brutto przygotowania i omówienia raportu podsumowującego podczas spotkania podsumowującego z Zamawiającym, wraz z kosztem przygotowania i udostępnienia trzech filmów video zawierających bio konsultantów wraz z kosztem przygotowania i przeprowadzeniem ankiety on-line oceniającej przebieg konsultacji indywidualnych).
- 6) Cena usługi nie ulegnie zmianie do końca trwania umowy.
- 7) Płatność będzie dokonana w ratach, w rozliczeniu miesięcznym, w terminie 14 dni na podstawie faktury/rachunku dostarczonej/dostarczonego (za pośrednictwem operatora pocztowego lub elektronicznie na adres e-mail Zamawiającego)

9. Dostępne cyfrowo dokumenty – dobre praktyki

- 1) Dokumenty przygotowujemy dla odbiorców o różnych możliwościach postrzegania, dlatego musimy dbać o ich dostępność dla każdego, w tym osób z niepełnosprawnościami, np. osób niewidomych i słabowidzących;
- 2) Dokumenty przygotowane dla potrzeb realizacji usługi szkoleniowej powinny zostać opracowane z należytą starannością (przygotowanie treści w sposób najlepszy z możliwych, z dbałością o poprawność pod względem treści i formy) zgodnie z zasadami:
 - użyteczności: treść jest użyteczna (potrzebna), gdy zwiększa skuteczność działania odbiorcy, pomaga załatwić jego sprawy, wykonać obowiązki, uniknąć konsekwencji;
 - istotności: treść jest istotna (przydatna), gdy może mieć rzeczywisty wpływ na decyzje informowanych bądź konsekwencje, jakim mogą podlegać;
 - rzetelności: treść jest rzetelna (solidna), jeśli obiektywnie i bezstronnie prezentuje stan rzeczy, odpowiada faktom, zawiera komplet informacji i jest zgodna ze stanem prawnym;
 - aktualności: treść jest aktualna, gdy przedstawiony w niej stan rzeczy istnieje albo obowiązuje w danej chwili;
 - spójności: treść jest spójna, jeśli wszystkie jej elementy są ze sobą logicznie powiązane, dotyczą tego samego tematu;

- dostępności: treść jest dostępna, gdy może być postrzegana, przeglądana i rozumiana przez odbiorców, niezależnie od ich cech lub niepełnosprawności, a także niezależnie od właściwości używanego przez nich oprogramowania i sprzętu.

3) W dokumentach należy:

- używać czcionki dostępnej, tzw. bezszeryfowej, na przykład Calibri, Arial o wielkości co najmniej 11 pkt;
- stosować interlinię „wielokrotną” z odstępem między 1,08 – 1,3 i zachowywać między akapitami odstęp wielkości 10-12 punktów;
- ustawić lewy margines szerszy od marginesu z prawej strony;
- dzielić tekst na akapity i części zatytułowane nagłówkami;
- stosować do 80 znaków w wierszu;
- wyrównać tekst do lewej krawędzi (nie należy justować tekstu);
- stosować wyrazy bez podziału (nie dzielić wyrazów);
- wykorzystać listę z punktoremami lub numerowaną, jeżeli stosujemy wyliczenie;
- wybierać wysoki kontrast czcionki do tła;
- umieszczać opis alternatywny do wszystkich elementów graficznych;
- prezentować dane w formie tabelarycznej tylko jeżeli to konieczne – należy tworzyć wyłącznie proste tabele;
- oznaczyć wiersz nagłówkowy lub kolumnę nagłówkową w tabeli;
- unikać wstawiania niezrozumiałych hiperłączy (i opisywać odnośniki);
- wpisać tytuł i autora dokumentu w menu Plik, w zakładce Informacje, w sekcji Właściwości, w polu Tytuł i Autor;

4) Prezentacje multimedialne powinny być przygotowane zgodnie z zasadami dostępności, zapewniając minimum odpowiedni rodzaj i wielkość czcionki, zachowany kontrast tekstu i tła, wolno zmieniające się slajdy, bez dodatkowych efektów wizualnych itd.

5) Prezentowane materiały wideo powinny być opatrzone napisami.

Obowiązki związane z zapewnieniem dostępności określa Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 roku (Dz. U. 2020 poz.1062).