



**Centrum Projektów Europejskich**  
02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 39a  
tel. (22) 378 31 00; fax (22) 201 97 25  
NIP 701 015 88 87; REGON 141681456

Warszawa, 5 marca 2013 r.

Przetarg nieograniczony, znak: CPE-II-261-23/KMB/13

**SPECYFIKACJA  
ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA  
(zwana dalej „SIWZ”)**

Dotyczy:

postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 39, w związku z art. 10 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”, na **badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping.**

Kody CPV:

79315000-5 Usługi badań społecznych

**ROZDZIAŁ I.**  
**Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping.
2. Opis przedmiotu zamówienia znajduje się w załączonym projekcie umowy (**załącznik nr 1 do SIWZ**).
3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych oraz wariantowych, nie zamierza zawrzeć umowy ramowej, nie zamierza ustanowić dynamicznego systemu zakupów, nie przewiduje udzielania zamówień uzupełniających oraz nie przewiduje wyboru najkorzystniejszej oferty z zastosowaniem aukcji elektronicznej.
4. Zamawiający dopuszcza wykonanie przedmiotu zamówienia przy pomocy podwykonawców. Zgodnie z art. 36 ust. 4 ustawy Zamawiający żąda, aby Wykonawca wskazał w ofercie części zamówienia, których wykonanie powierzy podwykonawcom.

**ROZDZIAŁ II.**  
**Opis sposobu przygotowania oferty**

1. Oferta musi być złożona, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej, w formie oryginału, w języku polskim. Wzór oferty określony jest w **załączniku nr 2 do SIWZ**. Treść oferty musi odpowiadać treści SIWZ.
2. Dokumenty sporządzane w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
3. Oferta wraz z wymaganymi oświadczeniami powinna być podpisana przez osobę (osoby) mające prawo do stałego reprezentowania Wykonawcy na zewnątrz, składania w jego imieniu oświadczeń woli i zaciągania zobowiązań majątkowych. Ofertę mogą podpisać także inne osoby posiadające pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawcy w danym zamówieniu publicznym, dołączone do oferty w formie oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii.
4. Każda zapisana strona oferty wraz z załącznikami powinna być ponumerowana i podpisana lub parafowana.
5. Wszelkie poprawki i zmiany w tekście oferty muszą być parafowane i datowane przez osobę podpisującą ofertę.
6. Dokumenty w ofercie, stanowiące informację zastrzeżoną dla innych uczestników postępowania, tj. stanowiącą tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 z późn. zm.), powinny znajdować się w oddzielnej zamkniętej kopercie opatrzonej napisem „DOKUMENTY ZASTRZEŻONE”.
7. Wszystkie dokumenty tworzące ofertę powinny być spięte (zszyte) w sposób trwały, uniemożliwiający swobodne wysunięcie lub wyjęcie kartek.
8. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia **muszą ustanowić pełnomocnika** do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie niniejszego zamówienia lub do reprezentowania ich w postępowaniu oraz do zawarcia umowy o udzielenie przedmiotowego zamówienia publicznego. W takim przypadku, wraz z ofertą należy złożyć stosowne pełnomocnictwo określające sposób współdziałania Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. W przypadku wyboru oferty Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Zamawiający przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego zażąda umowy regulującej współpracę tych Wykonawców. Przepisy ustawy dotyczące Wykonawcy stosuje się odpowiednio do Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

**ROZDZIAŁ III.**  
**Termin wykonania zamówienia**

Termin wykonania zamówienia: **145 dni od daty podpisania umowy, jednak nie później niż do 15 grudnia 2013 r.**

**ROZDZIAŁ IV.**  
**Warunki udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału**

1. O zamówienie mogą się starać Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:
  - 1) **posiadania uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;**
  - 2) **posiadania wiedzy i doświadczenia:**  
tj. w okresie ostatnich trzech lat, przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wykonali co najmniej 3 usługi polegające na przeprowadzeniu badania obsługi klientów przy użyciu techniki *Mystery Shopping* i/lub *Mystery Calling*, każda z usług o wartości min. 30 000 zł brutto.
  - 3) **dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, a w szczególności:**
    - a) liderem projektu – osoba, która koordynowała realizację co najmniej 3 badań typu *Mystery Shopping* i/lub *Mystery Calling* w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert oraz posiada wiedzę z zakresu EFS (ukończone szkolenie z zakresu PO KL lub/i doświadczenie w realizacji minimum 1 projektu współfinansowanego ze środków PO KL/ SPO RZL). Lider projektu najpóźniej w dniu podpisania umowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ;**
    - b) ekspertem ds. PO KL – osoba posiadająca co najmniej dwuletnie doświadczenie w ocenie merytorycznej wniosków o dofinansowanie projektu w ramach PO KL lub posiadająca doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych z zakresu przygotowywania, zarządzania i rozliczania projektów w ramach PO KL (w okresie ostatnich dwóch lat przed upływem terminu składania ofert zrealizowała minimum 200 godzin szkoleniowych z w/w zakresu). Dodatkowo osoba ta musi posiadać doświadczenie w realizacji co najmniej 2 projektów współfinansowanych ze środków PO KL jako członek kadry zarządzającej. Ekspert ds. PO KL najpóźniej w dniu podpisania umowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ;**
  - 4) **sytuacji ekonomicznej i finansowej.**
  - 5) Dla wykazania spełniania powyższych warunków Wykonawca jest obowiązany złożyć wszystkie oświadczenia i dokumenty wymienione w **Rozdziale V SIWZ.**

**ROZDZIAŁ V.**  
**Wykaz oświadczeń i dokumentów wymaganych dla wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy**

1. Wraz z ofertą Wykonawca złoży oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy. Oświadczenie zostanie podpisane przez osobę/y upoważnione do reprezentowania Wykonawcy. Wzór oświadczenia określony jest w **załączniku nr 3 do SIWZ.**

2. W celu wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu dotyczących posiadania wiedzy i doświadczenia, Wykonawca zobowiązany jest dołączyć do oferty wykaz usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku określonego w rozdziale IV pkt 1 ppkt 2), wykonanych w okresie ostatnich trzech lat, przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, z podaniem ich przedmiotu, dat wykonywania, wartości i odbiorców (wg wzoru określonego w **załączniku nr 7 do SIWZ**) oraz załączyć dowody potwierdzające, że usługa została wykonana należycie.
3. W celu wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu dotyczących dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest dołączyć do oferty wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia wraz z informacjami nt. ich doświadczenia i wykształcenia, niezbędnych dla wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności (wg wzoru określonego w **załączniku nr 8 do SIWZ**) oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami.  
Załączone do oferty dokumenty powinny potwierdzać spełnienie warunku, o którym mowa w rozdziale IV pkt 1 ppkt 3) a i b.
4. Ponadto Wykonawca musi złożyć wypełniony Formularz ofertowy (w tym sposób realizacji zamówienia), zgodnie z wzorem określonym w załączniku nr 2 do SIWZ.
5. Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków. Wykonawca w takiej sytuacji jest zobowiązany udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie innych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia, o których mowa w art. 26 ust. 2b ustawy, podpisane przez osoby upoważnione do reprezentacji tego podmiotu.
6. Zamawiający nie wymaga, aby Wykonawca powołujący się przy wykazywaniu spełnienia warunków udziału w postępowaniu na potencjał innych podmiotów, które będą brały udział w realizacji zamówienia, przedkładał także dokumenty dotyczące tych podmiotów w zakresie wymaganym dla Wykonawcy.

## **ROZDZIAŁ VI.**

### **Wykluczenie Wykonawcy z postępowania – niespełnienie warunków określonych w art. 24 ust. 1 ustawy**

1. Wykonawca ubiegający się o zamówienie jest zobowiązany wykazać, iż nie ma podstaw do wykluczenia go z postępowania z powodów określonych w art. 24 ust. 1 ustawy. Dla wykazania braku podstaw do wykluczenia Wykonawcy z postępowania, Zamawiający żąda złożenia przez Wykonawcę następujących dokumentów:
  - 1) oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z postępowania, podpisane przez osoby upoważnione do reprezentacji Wykonawcy, którego wzór określony jest w **załączniku nr 4 do SIWZ**;
  - 2) aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, **wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed terminem upływu składania ofert**;

- 3) aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego, potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków lub zaświadczenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – **wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;**
  - 4) aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne, lub potwierdzenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – **wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.**
  - 5) oświadczenie o przynależności lub nie do grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy (wzór oświadczenia określony jest w **załączniku nr 5 do SIWZ**), a w przypadku przynależności do takiej grupy kapitałowej listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej.
2. Z postępowania zostaną wykluczeni Wykonawcy także z powodów określonych w art. 24 ust. 2 ustawy.
  3. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polski, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt 1 ppkt 2, 3, 4 – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
    - a) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości,
    - b) nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.
  4. Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 3 ppkt 1) i 2) zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania. Termin ważności dokumentów zawierających oświadczenie stosuje się odpowiednio.

***Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożą wyżej wymaganych przez Zamawiającego oświadczeń lub dokumentów lub którzy nie złożą pełnomocnictw, albo którzy złożą dokumenty zawierające błędy lub którzy złożyli wadliwe pełnomocnictwa, do ich złożenia w wyznaczonym przez siebie terminie, chyba że mimo ich złożenia oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania.***

## **ROZDZIAŁ VII.**

### **Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz sposobie przekazywania oświadczeń i dokumentów oraz wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z Wykonawcami**

1. W niniejszym postępowaniu wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują w języku polskim, w formie pisemnej, za pomocą faksu lub drogą elektroniczną, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.

2. Oświadczenia i dokumenty dla wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w Rozdziale V oraz VI SIWZ, uzupełniane przez Wykonawcę na skutek wezwania Zamawiającego, na podstawie art. 26 ust. 3 ustawy, zostaną złożone w formie pisemnej. Mogą być też przez Wykonawcę przesłane w pierwszej kolejności faksem i następnie niezwłocznie w formie pisemnej. Zamawiający uzna te dokumenty i oświadczenia za złożone w wyznaczonym terminie, jeżeli ich treść w formie pisemnej dotrze do Zamawiającego przed upływem wyznaczonego terminu.
3. Zamawiający na swojej stronie internetowej [www.cpe.gov.pl](http://www.cpe.gov.pl) opublikował ogłoszenie o zamówieniu oraz niniejszą SIWZ.
4. Na stronie tej Zamawiający będzie także publikował:
  - 1) zawiadomienia oraz informacje związane z prowadzonym postępowaniem, w tym zwłaszcza: zapytania Wykonawców o wyjaśnienie treści SIWZ wraz z wyjaśnieniami Zamawiającego do tych zapytań; zawiadomienia o zmianie treści SIWZ; zawiadomienia o przedłużeniu terminu składania ofert; zawiadomienie o wyborze oferty, o którym mowa w art. 92 ust. 2 ustawy;
  - 2) treści odwołań dotyczących treści ogłoszenia o zamówieniu lub treści SIWZ wraz z wezwaniem Wykonawców do wzięcia udziału w postępowaniu toczącym się w wyniku wniesienia odwołania; rozstrzygnięcia odwołań dotyczących treści ogłoszenia o zamówieniu lub treści SIWZ.
5. Porozumiewanie się z Zamawiającym w związku z prowadzonym postępowaniem:
  - osoba uprawniona ze strony Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcami:  
Katarzyna Mazurkiewicz - Błasiak, tel. 22 378 31 78, e-mail do korespondencji: [katarzyna.mazurkiewicz@cpe.gov.pl](mailto:katarzyna.mazurkiewicz@cpe.gov.pl)
  - korespondencja pisemna za pośrednictwem poczty, kuriera lub składana osobiście w sekretariacie Centrum Projektów Europejskich, 02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 39a, p. III, pok. 2, od poniedziałku do piątku w godz. 08:15–16:15.
6. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający udzieli wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie SIWZ wpłynie do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.

## **ROZDZIAŁ VIII.**

### **Wadium**

Zamawiający nie żąda od Wykonawców wniesienia wadium.

## **ROZDZIAŁ IX.**

### **Termin związania ofertą**

1. Składający ofertę jest nią związany przez okres 30 dni od ostatecznego terminu składania ofert.
2. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą.
3. Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.

**ROZDZIAŁ X.**  
**Składanie ofert**

1. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
2. Ofertę należy umieścić w zamkniętej kopercie uniemożliwiającej zapoznanie się z jej treścią bez naruszenia koperty, opatrzonej nazwą i adresem Wykonawcy oraz oznaczonej w następujący sposób:

**Centrum Projektów Europejskich  
państwowa jednostka budżetowa  
ul. Domaniewska 39a, 02-672 Warszawa**  
*„Oferta w postępowaniu znak: CPE-II-261-23/KMB/13 – na Badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping. Nie otwierać przed 22.03.2013 r. przed godz. 10:00”.*

3. **Ofertę należy przesłać pocztą lub złożyć w sekretariacie w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a, w terminie do dnia 22 marca 2013 r. do godz. 9:45.**
4. Oferty przesłane faksem nie będą rozpatrywane.

**ROZDZIAŁ XI.**  
**Zmiana i wycofanie ofert**

1. Przed upływem terminu do składania ofert, Wykonawca może zmienić lub wycofać ofertę.
2. Żadna z ofert nie może być zmieniona ani wycofana po upływie wyznaczonego terminu składania ofert.
3. Zmiana oferty może nastąpić, tylko poprzez złożenie zmienionej, pisemnej oferty według takich samych zasad jak wcześniej składana oferta. Oferta, zmieniająca wcześniej złożoną ofertę musi jednoznacznie wskazywać, które postanowienia oferty są zmieniane.
4. Wykonawca może wycofać już złożoną ofertę, tylko przed upływem terminu składania ofert. Zamawiający może wydać ofertę Wykonawcy, tylko na podstawie pisemnego żądania zwrotu oferty, złożonego przez osobę upoważnioną ze strony Wykonawcy do wykonania tej czynności. Upoważnienie do wycofania oferty, musi być załączone do żądania zwrotu oferty.

**ROZDZIAŁ XII.**  
**Otwarcie ofert**

1. **Otwarcie ofert nastąpi publicznie w dniu 22 marca 2013 r. o godz. 10:00 w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a.**
2. Przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie poszczególnych części zamówienia.
3. Otwarcie ofert jest jawne. Podczas otwarcia ofert Zamawiający poda nazwy (firmy) oraz adresy Wykonawców, a także informacje dotyczące ceny.
4. Wykonawcy mogą uczestniczyć w publicznej sesji otwarcia ofert. W przypadku nieobecności Wykonawcy przy otwieraniu ofert, Zamawiający prześle na pisemny wniosek Wykonawcy, informację dotyczącą kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia oraz informacje podane podczas otwarcia ofert.
5. Na podstawie art. 96 ust. 3 ustawy oferty udostępnia się od chwili ich otwarcia.

### **ROZDZIAŁ XIII.**

#### **Opis sposobu obliczenia ceny oferty oraz informacje w sprawie walut obcych**

1. Wykonawca określi cenę oferty z VAT w złotych polskich, z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku, w formularzu ofertowym (załącznik nr 2 do SIWZ), z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. Jeżeli zostanie złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług (podatek VAT) w zakresie dotyczącym wewnątrzwspólnotowego nabycia towarów, Zamawiający w celu oceny takiej oferty doliczy do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek wpłacić zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Zamawiający nie przewiduje możliwości prowadzenia rozliczeń w walutach obcych. Rozliczenia między Wykonawcą, a Zamawiającym będą dokonywane w złotych polskich.

### **ROZDZIAŁ XIV.**

#### **Kryteria oceny ofert**

1. Oceniane będą wyłącznie oferty nie odrzucone.
2. **Kryterium wyboru najkorzystniejszej oferty są:**

1.	Cena	34%
2.	Sposób realizacji zamówienia	66%

3. Punkty za kryterium „cena” zostaną obliczone wg następującego wzoru:

Cena brutto oferty najtańszej

----- x 34 = liczba punktów oferty ocenianej

Cena brutto oferty ocenianej

Wszystkie obliczenia będą dokonywane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Do porównania cen ofert według powyższego wzoru zostanie przyjęta podana w ofertach łączna cena brutto za wykonanie niniejszego zamówienia.

4. W ocenie kryterium „sposób realizacji zamówienia” pod uwagę będą brane następujące elementy:

<b>A. Jakość zaproponowanych projektów scenariuszy wizyt tajemniczych klientów (Mystery Shopping) w odniesieniu do pkt. 5.1 zał. nr 7 do SIWZ</b> (maksymalnie 27 pkt)	
---	--

Stopień adekwatności projektów scenariuszy w odniesieniu do profili klientów i zakresu obowiązków doradcy kluczowego oraz stopień wyczerpania poszczególnych obszarów badawczych zapewniających kompleksową ocenę usług doradcy kluczowego. Za każdy zaproponowany scenariusz zostaną przyznane punkty od 0 do 3, według następujących kryteriów: <b>3 pkt.</b> Scenariusze są różnorodne, realistyczne, trafne w obrębie danego profilu klienta, wyczerpują obszary badawcze umożliwiając kompleksową ocenę usług	(do 27 pkt)
---	-------------



w obrębie danego profilu klienta oraz pytania są dostosowane do zakresu obowiązków doradcy kluczowego.

**2,25 pkt.**

Scenariusze nie spełniają maksymalnie jednego z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności w obrębie danego profilu klienta, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiającego kompleksową ocenę usług w obrębie danego profilu klienta oraz dostosowanie pytań do zakresu obowiązków doradcy kluczowego.

**1,5 pkt.**

Scenariusze nie spełniają dwóch z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności w obrębie danego profilu klienta, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiającego kompleksową ocenę usług w obrębie danego profilu klienta oraz dostosowanie pytań do zakresu obowiązków doradcy kluczowego.

**0,75 pkt.**

Scenariusze nie spełniają trzech z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności w obrębie danego profilu klienta, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiającego kompleksową ocenę usług w obrębie danego profilu klienta oraz dostosowanie pytań do zakresu obowiązków doradcy kluczowego.

**0 pkt.**

Scenariusze nie spełniają czterech lub więcej z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności w obrębie danego profilu klienta, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiającego kompleksową ocenę usług w obrębie danego profilu klienta oraz dostosowanie pytań do zakresu obowiązków doradcy kluczowego.

W/w kryteria należy rozumieć następująco:

**Różnorodność:**

- pytania w scenariuszach nie powtarzają się więcej niż 2 razy we wszystkich scenariuszach dla badania Mystery Shopping za wyjątkiem pytania dotyczącego harmonogramu konkursów;
  - scenariusze dla profilu klienta nr 3 (szkoła) przygotowane są dla różnego rodzaju instytucji (np. podstawowa, gimnazjalna, ponadgimnazjalna, placówka edukacyjna, w tym przedszkolna);
  - scenariusze dla profili klienta nr 1 (organizacja pozarządowa) oraz nr 2 (przedsiębiorstwa) przygotowane są dla organizacji o różnych profilach działalności;
  - scenariusze dotyczą różnych obszarów wsparcia PO KL oraz problemów powiązanych z różnymi priorytetami/Działaniami/Poddziałaniami PO KL.
- Aby kryterium zostało uznane za spełnione, scenariusz musi spełnić wszystkie w/w warunki.

**Realistyczność:**

- pytania w scenariuszach wynikają z przedstawionego problemu i dotyczą sytuacji problemowej.

**Trafność w odniesieniu do profilu klienta:**

- scenariusze w ramach poszczególnych profili dotyczą pomysłu na projekt/realizowanego projektu/problemów, które są spójne z profilem klienta.

**Wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług w obrębie danego profilu klienta:**

- zakres pytań umożliwia ocenę wszystkich obszarów badawczych.

**Dostosowanie pytań do zakresu obowiązków doradcy kluczowego:**

<p>- pytania w scenariuszach są zgodne z zakresem obowiązków doradcy kluczowego;</p> <p>- pytania w scenariuszach nie dotyczą kwestii specjalistycznych, które nie mieszczą się w zakresie obowiązków doradcy kluczowego (np. księgowość, pzp);</p> <p>- pytania w scenariuszach dotyczą problemów, pomysłów na projekt, które mogą być współfinansowane z EFS lub projektów wdrażanych w ramach PO KL lub konkretnych zagadnień związanych z PO KL;</p> <p>- pytania w scenariuszach nie dotyczą zakresu wsparcia innych programów operacyjnych niż PO KL.</p> <p>Aby kryterium zostało uznane za spełnione, scenariusz musi spełnić wszystkie w/w warunki.</p>	
<p><b>B. Jakość zaproponowanych projektów scenariuszy rozmów telefonicznych ze specjalistą ds. informacji i promocji (Mystery Calling) w odniesieniu pkt. 5.1 Zał. nr 7 do SIWZ (maksymalnie 36 pkt)</b></p>	
<p>Stopień adekwatności projektów scenariuszy w odniesieniu do profili klientów i zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji oraz stopień wyczerpania poszczególnych obszarów badawczych zapewniających kompleksową ocenę usług specjalisty ds. informacji i promocji..</p> <p>Za każdy zaproponowany scenariusz zostaną przyznane punkty od 0 do 2, według następujących kryteriów:</p> <p><b>3 pkt.</b></p> <p>Scenariusze są różnorodne, realistyczne, trafne w obrębie danego profilu klienta, wyczerpują obszary badawcze umożliwiając kompleksową ocenę usług w obrębie danego profilu klienta oraz pytania są dostosowane do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji.</p> <p><b>2,25 pkt.</b></p> <p>Scenariusze nie spełniają jednego z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności w obrębie danego profilu klienta, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiającego kompleksową ocenę usług w obrębie danego profilu klienta oraz dostosowanie pytań do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji.</p> <p><b>1,5 pkt.</b></p> <p>Scenariusze nie spełniają dwóch z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności w obrębie danego profilu klienta, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiającego kompleksową ocenę usług w obrębie danego profilu klienta oraz dostosowanie pytań do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji.</p> <p><b>0,75 pkt.</b></p> <p>Scenariusze nie spełniają trzech z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności w obrębie danego profilu klienta, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiającego kompleksową ocenę usług w obrębie danego profilu klienta oraz dostosowanie pytań do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji.</p> <p><b>0 pkt.</b></p> <p>Scenariusze nie spełniają czterech lub więcej z następujących warunków: różnorodności, realistyczności, trafności w obrębie danego profilu klienta, wyczerpania obszarów badawczych umożliwiającego kompleksową ocenę usług w obrębie danego profilu klienta oraz dostosowanie pytań do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji.</p> <p>W/w kryteria należy rozumieć następująco:</p> <p><b>Różnorodność:</b></p> <p>- pytania w scenariuszach nie powtarzają się więcej niż 3 razy we wszystkich</p>	<p>(do 36 pkt)</p>

<p>scenariuszach dla badania Mystery Calling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- scenariusze dla profilu klienta nr 3 (szkoła) przygotowane są dla różnego rodzaju instytucji (np. podstawowa, gimnazjalna, ponadgimnazjalna, placówka edukacyjna, w tym przedszkolna);</li> <li>- scenariusze dla profili klienta nr 1 (organizacja pozarządowa) oraz nr 2 (przedsiębiorstwa) przygotowane są dla organizacji o różnych profilach działalności;</li> <li>- scenariusze dotyczą różnych obszarów wsparcia PO KL oraz problemów powiązanych z różnymi priorytetami/Działaniami/Poddziałaniami PO KL.</li> </ul> <p>Aby kryterium zostało uznane za spełnione, scenariusz musi spełnić wszystkie w/w warunki.</p> <p><b>Realistyczność:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pytania w scenariuszach wynikają z przedstawionego problemu i dotyczą sytuacji problemowej.</li> </ul> <p><b>Trafność w odniesieniu do profilu klienta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- scenariusze w ramach poszczególnych profili dotyczą pomysłu na projekt/realizowanego projektu/problemów, które są spójne z profilem klienta</li> </ul> <p><b>Wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług w obrębie danego profilu klienta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zakres pytań umożliwia ocenę wszystkich obszarów badawczych.</li> </ul> <p><b>Dostosowanie pytań do zakresu obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pytania w scenariuszach są zgodne z zakresem obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji;</li> <li>- pytania w scenariuszach nie dotyczą kwestii specjalistycznych, które nie mieszczą się w zakresie obowiązków specjalisty ds. informacji i promocji (np. księgowość, pzp);</li> <li>- pytania w scenariuszach dotyczą problemów, pomysłów na projekt, które mogą być współfinansowane z EFS lub projektów wdrażanych w ramach PO KL lub konkretnych zagadnień związanych z PO KL;</li> <li>- pytania w scenariuszach nie dotyczą zakresu wsparcia innych programów operacyjnych niż PO KL.</li> </ul> <p>Aby kryterium zostało uznane za spełnione, scenariusz musi spełnić wszystkie w/w warunki.</p>	
<p><b>Sposób zapewnienia kontroli jakości realizacji badania w celu zapewnienia rzetelności wyników (maksymalnie 3 pkt)</b></p>	
<p>Sposób zapewnienia kontroli jakości realizacji badania w celu zapewnienia rzetelności wyników</p> <p><b>3 pkt.</b></p> <p><b>Wszystkie poniższe warunki są spełnione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zapewnienie procedur kontroli jakości badania uwzględniających sytuacje, w których bezpośrednie wizyty (Mystery Shopping) oraz wywiady telefoniczne (Mystery Calling) nie będą mogły być nagrywane (Ośrodek nie wyrazi zgody na nagrywanie).</li> <li>- zapewnienie procedur kontroli jakości badania uwzględniających sytuacje, w których bezpośrednie wizyty (Mystery Shopping) oraz wywiady telefoniczne (Mystery Calling) będą nagrywane (Ośrodek wyrazi zgodę na nagrywanie).</li> </ul>	<p>(do 3 pkt.)</p>

- sposób zapewnienia rzetelności opisów zawartych w kartach oceny i ich zgodności z przeprowadzonymi pomiarami.

- sposób zapewnienia rzetelności realizacji badania przez badaczy terenowych.

**2 pkt.**

**Spełnienie następujących warunków:**

- zapewnienie procedur kontroli jakości badania uwzględniających sytuacje, w których bezpośrednie wizyty (Mystery Shopping) oraz wywiady telefoniczne (Mystery Calling) nie będą mogły być nagrywane (Ośrodek nie wyrazi zgody na nagrywanie).

- zapewnienie procedur kontroli jakości badania uwzględniających sytuacje, w których bezpośrednie wizyty (Mystery Shopping) oraz wywiady telefoniczne (Mystery Calling) będą nagrywane (Ośrodek wyrazi zgodę na nagrywanie).

**Dodatkowo spełnienie jednego z dwóch następujących warunków:**

- sposób zapewnienia rzetelności opisów zawartych w kartach oceny i ich zgodności z przeprowadzonymi pomiarami.

- sposób zapewnienia rzetelności realizacji badania przez badaczy terenowych.

**1 pkt.**

**Spełnienie następujących warunków:**

- zapewnienie procedur kontroli jakości badania uwzględniających sytuacje, w których bezpośrednie wizyty (Mystery Shopping) oraz wywiady telefoniczne (Mystery Calling) nie będą mogły być nagrywane (Ośrodek nie wyrazi zgody na nagrywanie).

- zapewnienie procedur kontroli jakości badania uwzględniających sytuacje, w których bezpośrednie wizyty (Mystery Shopping) oraz wywiady telefoniczne (Mystery Calling) będą nagrywane (Ośrodek wyrazi zgodę na nagrywanie).

**0 pkt. Pozostałe przypadki**

5. Liczba punktów za poszczególne kryteria, zostanie zsumowana i będzie stanowić końcową ocenę oferty.
6. **W przypadku przyznania wykonawcy 0 punktów w kryterium A lub B, jego oferta ulega odrzuceniu na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 2 ustawy pzp – treść oferty nie odpowiada treści SIWZ!!!**

**ROZDZIAŁ XV.**  
**Wybór najkorzystniejszej oferty**

1. Najkorzystniejszą spośród złożonych ważnych i niepodlegających odrzuceniu ofert będzie oferta o najwyższej ilości zdobytych punktów.
2. W toku oceny ofert Zamawiający może żądać udzielenia przez Wykonawców pisemnych wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty.
3. W toku oceny ofert Zamawiający poprawi oczywiste omyłki pisarskie i oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek oraz inne omyłki polegające na niezgodności ofert z SIWZ, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty, niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona. Jeżeli Wykonawca w terminie 3 dni od dnia otrzymania zawiadomienia nie zgodzi się na poprawienie omyłki polegającej na niezgodności oferty z SIWZ, niepowodującej istotnych zmian w treści oferty, Zamawiający odrzuci ofertę tego Wykonawcy.
4. Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że zostaną złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Oferty dodatkowe muszą spełniać wszystkie konieczne wymagania formalne określone w Rozdziale II SIWZ. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.

**ROZDZIAŁ XVI.**  
**Zabezpieczenie należytego wykonania umowy**

Zamawiający nie żąda od Wykonawców wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

**ROZDZIAŁ XVII.**  
**Zawarcie umowy**

1. Zamawiający zawrze umowę z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty faksem lub drogą elektroniczną.
2. Jeżeli w postępowaniu o udzielenie zamówienia zajdą okoliczności, o których mowa w art. 94 ust. 2 ustawy, Zamawiający może zawrzeć umowę przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1.
3. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy, Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzenia ich ponownej oceny, chyba że zachodzą przesłanki określone w art. 93 ust. 1 ustawy.
4. Wykonawca, w terminie 9 dni od podpisania umowy, przedstawi Zamawiającemu wykaz minimum 9 badaczy terenowych (zgodnie z załącznikiem nr 8a do SIWZ), których minimalne wymagania określone są w załączniku nr 2 do umowy, w pkt. 5.2 Zespół badawczy wraz z podpisanymi oświadczeniami o bezstronności, zgodnie z załącznikiem nr 6 do SIWZ.

## **ROZDZIAŁ XVIII.**

### **Środki ochrony prawnej przysługujące Wykonawcy w toku postępowania**

1. Wykonawcom i innym podmiotom przysługują środki ochrony prawnej opisane w Dziale VI ustawy, w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy.
2. Środki ochrony prawnej przysługują również organizacjom wpisanym na listę organizacji uprawnionych do wnoszenia środków ochrony prawnej, prowadzoną przez Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych.

## **ROZDZIAŁ XIX.**

### **Informacja o możliwości i warunkach zmiany zawartej umowy**

1. Niedopuszczalne są zmiany istotnych postanowień niniejszej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, za wyjątkiem przewidzianych przez Zamawiającego w niniejszej SIWZ możliwości dokonania takich zmian.
2. Oprócz możliwości dokonania zmian do umowy, przewidzianych w postanowieniach załączonego projektu umowy, nie wymagających sporządzenia aneksu do umowy, Zamawiający przewiduje także możliwości zmiany postanowień umowy w przypadkach gdy:
  - a) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym istotny wpływ na realizację przedmiotu umowy,
  - b) termin realizacji zamówienia ulegnie przesunięciu, jeżeli przesunięcie terminu nastąpi z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.

## **ROZDZIAŁ XX.**

### **Postanowienia końcowe**

1. Oferty, opinie biegłych, oświadczenia, zawiadomienia, wnioski, inne dokumenty i informacje składane przez Zamawiającego i Wykonawców oraz umowa stanowią załączniki do protokołu postępowania.
2. Protokół wraz z załącznikami jest jawny. Załączniki do protokołu udostępnia się po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty lub unieważnieniu postępowania, z tym, że oferty mogą zostać udostępnione po upływie terminu ich otwarcia.
3. Nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, zastrzegł, że nie mogą one być udostępniane. Wykonawca nie może zastrzec informacji o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy.
4. Ujawnianie treści protokołu, załączników do protokołu, w tym ofert, odbywać się będzie na wniosek, według następujących zasad:
  - 1) udostępnienie protokołu lub załączników może nastąpić poprzez:
    - a) wgląd w miejscu i czasie wyznaczonym przez Zamawiającego,
    - b) przesłanie kopii pocztą, faksem lub drogą elektroniczną, zgodnie z wyborem wskazanym we wniosku;
  - 2) bez zgody Zamawiającego wnioskodawca w trakcie wglądu do protokołu lub załączników, nie może samodzielnie kopiować lub utrwalać treści złożonych ofert za pomocą urządzeń lub innych środków technicznych służących utrwalaniu obrazu;
  - 3) Zamawiający ustali, z uwzględnieniem złożonego w ofercie zastrzeżenia o tajemnicy przedsiębiorstwa, zakres informacji, które mogą być udostępnione;

- 4) Zamawiający wyznaczy czas, miejsce i osobę, w obecności której dokonana zostanie czynność udostępnienia dokumentów;
  - 5) udostępnienie nastąpi w siedzibie Zamawiającego i może mieć miejsce wyłącznie w dni robocze, w godzinach od 08:15 do 16:15;
  - 6) jeżeli przesłanie kopii załączników, w tym ofert, zgodnie z wyborem Wykonawcy będzie znacząco utrudnione z przyczyn technicznych, w szczególności ze względu na ilość dokumentów żądanych do przesłania, Zamawiający poinformuje o tym wnioskodawcę i wskaże sposób ich udostępnienia.
5. Wykonawca ponosi koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
6. **Przywołane w SIWZ załączniki stanowią jej integralną część, tj.:**
- 1) **załącznik nr 1** – projekt umowy wraz z opisem przedmiotu zamówienia;
  - 2) **załącznik nr 2** – formularz ofertowy;
  - 3) **załącznik nr 3** – oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu;
  - 4) **załącznik nr 4** – oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia;
  - 5) **załącznik nr 5** – oświadczenie wykonawcy o przynależności lub nie do grupy kapitałowej;
  - 6) **załącznik nr 6** – oświadczenie o bezstronności;
  - 7) **załącznik nr 7** – wykaz usług;
  - 8) **załącznik nr 8** – wykaz osób
  - 9) **załącznik nr 8a** – wykaz badaczy terenowych składany przed podpisaniem umowy
  - 10) **załącznik nr 9** – opis standardów działania sieci regionalnych ośrodków EFS

**PROJEKT UMOWY****UMOWA NR .....**

zawarta, w dniu..... w Warszawie  
pomiędzy

Skarbem Państwa – państwową jednostką budżetową - Centrum Projektów Europejskich z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a, 02-672 Warszawa, REGON 141681456, NIP 701-015-88-87, reprezentowanym przez p. Marka Zawiślaka – Dyrektora Centrum Projektów Europejskich, na podstawie upoważnienia udzielonego w dniu 18 października 2012 r. przez Ministra Rozwoju Regionalnego, zwanym dalej „Zamawiającym”,

a

nazwa firmy....., adres .....posiadającą nr identyfikacyjny NIP: ....., REGON ....., reprezentowaną przez Panią/ Pana- pełniona funkcja, zgodnie z aktualnym zaświadczeniem o wpisie w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej / odpisem aktualnym KRS stanowiącym załącznik nr 1, zwaną w dalszej części umowy „Wykonawcą”.

o następującej treści:

**§ 1**

1. Przedmiot umowy jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.
2. Strony oświadczają, iż niniejsza umowa została zawarta w wyniku udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r., Nr 113, poz. 759 z późn. zm.).
3. Zamawiający zamawia a Wykonawca zobowiązuje się do wykonania badania pod tytułem „Badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping”, które obejmować będzie Regionalne Ośrodki EFS działające w momencie realizacji badania (maksymalnie 52 Regionalne Ośrodki EFS), zwanego dalej „przedmiotem umowy”, zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej umowy oraz z ofertą Wykonawcy, stanowiącą załącznik nr 3 do niniejszej umowy.

**§ 2**

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać i dostarczyć do siedziby Zamawiającego:
  - 1) raport metodologiczny, zawierający m. in. scenariusze, instrukcje wykonawcze do scenariuszy, poprawne odpowiedzi do scenariuszy, harmonogram realizacji badania uwzględniający harmonogram konkursów w województwach i kalendarz weryfikacji prowadzonej przez Krajowy Ośrodek EFS, wzór raportu końcowego i cząstkowego,
  - 2) życiorysy co najmniej 9 osób, które będą wykonywały zadania badaczy terenowych,



- 3) raporty cząstkowe dla poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS objętych badaniem wraz z zapisami dźwiękowymi badania,
- 4) raport końcowy,

2. Wykonawca zobowiązuje się zorganizować:

- 1) szkolenie dla badaczy z udziałem eksperta ds. PO KL przy obecności przedstawiciela/i Zamawiającego,
- 2) 5 warsztatowych spotkań dla kierowników Regionalnych Ośrodków EFS w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, podczas których Wykonawca wypracuje z uczestnikami sposób wykorzystania wyników badania przez Regionalne Ośrodki EFS zgodnie z opisem zawartym w zał. nr 2 do niniejszej umowy,
- 3) spotkanie, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki badania w formie multimedialnej wraz z częścią warsztatową poświęconą wykorzystaniu wyniku badania przez Zamawiającego,

nie później niż w terminach wskazanych w harmonogramie, zawartym w Opisie Przedmiotu Zamówienia oraz wykonać zamówienie w terminie nie dłuższym niż 145 dni od daty podpisania umowy, jednak nie później niż do 15.12.2013 r.

3. Raporty oraz życiorysy wymienione w ust. 1 pkt. 2 będą przyjmowane przez Zamawiającego zgodnie z procedurą odbioru wskazaną w harmonogramie w Opisie Przedmiotu Zamówienia, a akceptacja raportu metodologicznego oraz raportu końcowego potwierdzona będzie protokołem odbioru wykonania zamówienia przez osobę wskazaną w § 3 ust. 4.
4. W przypadku, gdy Zamawiający zgłosi w terminach wskazanych w harmonogramie uwagi, zaś Wykonawca nie wprowadzi niezbędnych poprawek, zgodnie z zaleceniami Zamawiającego w terminach przewidzianych harmonogramem zawartym w Opisie Przedmiotu Zamówienia, będą naliczone kary umowne, zgodnie z § 5 ust. 1.
5. Brak zastrzeżeń ze strony Zamawiającego oznacza akceptację zadania lub zadań, o których mowa w ust.1 i 2.
6. Zamawiający zastrzega sobie w okresie od dnia podpisania umowy do dnia zakończenia realizacji zamówienia, prawo do pozostawania w stałym, bezpośrednim kontakcie z członkami zespołu badawczego wskazanymi w ofercie.

### § 3

1. Z tytułu prawidłowego wykonania przedmiotu umowy oraz za przeniesienie autorskich praw majątkowych, o których mowa w § 4 ust. 1, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie, którego wartość łącznie nie przekroczy .....brutto (słownie: .....złotych).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 jest maksymalnym wynagrodzeniem przysługującym Wykonawcy. Zamawiający zapłaci za faktycznie zrealizowany przedmiot zamówienia, tj. za ilość przebadanych Regionalnych Ośrodków EFS, zgodnie z załącznikami nr 2 i nr 3 do niniejszej umowy, Wykonawca mając możliwość uprzedniego ustalenia wszystkich warunków technicznych związanych z realizacją umowy, nie może żądać podwyższenia wynagrodzenia, nawet jeżeli z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł przewidzieć wszystkich czynności niezbędnych do prawidłowego wykonania niniejszej umowy.

3. Wynagrodzenie zostanie wypłacone w dwóch ratach - po podpisaniu umowy Wykonawca otrzyma pierwszą ratę w wysokości 30% w terminie 21 dni po akceptacji przez Zamawiającego raportu metodologicznego, przedstawionego przez Wykonawcę. Druga rata, stanowiąca 70% całości wartości zamówienia, wypłacona zostanie w terminie 21 dni od dnia akceptacji przez Zamawiającego raportu końcowego, po przeprowadzeniu prezentacji multimedialnej wyników badania przed Zamawiającym oraz po 5 warsztatowych spotkań, zgodnie z harmonogramem.
4. Akceptacji raportu metodologicznego oraz raportu końcowego dokonuje w imieniu Zamawiającego Naczelnik Wydziału Krajowego Ośrodka EFS lub osoba go zastępująca.
5. Warunkiem wystawienia faktury/ rachunku jest akceptacja przez Naczelnika Krajowego Ośrodka EFS lub przez osobę go zastępującą wymienionych w ust. 4 raportów oraz zrealizowanie po przeprowadzeniu prezentacji multimedialnej wyników badania przed Zamawiającym oraz 5 warsztatowych spotkań regionalnych, zgodnie z harmonogramem.
6. Faktury/ rachunki muszą być wystawione na:  
Centrum Projektów Europejskich, ul. Domaniewska 39A, 02-672 Warszawa,  
NIP: 7010158887.
7. Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty faktur/ rachunków wystawionych przez Wykonawcę w terminie 21 dni od daty otrzymania poprawnie wystawionych pod względem rachunkowym i formalnym faktur.
8. Zapłata wynagrodzenia zostanie dokonana przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze / rachunku.

#### § 4

1. Z dniem przyjęcia zamówienia przez Zamawiającego, Wykonawca przenosi na Zamawiającego w ramach niniejszej umowy i wynagrodzenia w niej przewidzianego autorskie prawa majątkowe do wszystkich raportów opracowanych w ramach zamówienia, wyników badania w formie prezentacji multimedialnej, zapisu dźwiękowego przeprowadzonych rozmów i odbytych w ramach badania spotkań oraz narzędzi badawczych, w tym scenariuszy badań *Mystery Calling* i *Mystery Shopping*, na następujących polach eksploatacji:
  - 1) utwalenie (sporządzenie egzemplarza, który mógłby służyć publikacji utworu),
  - 2) digitalizacja, wprowadzenie do pamięci komputera,
  - 3) sporządzenie wydruku komputerowego,
  - 4) zwielokrotnienie poprzez druk lub nagranie na nośniku magnetycznym w postaci elektronicznej,
  - 5) wprowadzenie do obrotu,
  - 6) nieodpłatne wypożyczenie lub udostępnienie zwielokrotnionych egzemplarzy,
  - 7) wprowadzanie w całości lub części do sieci komputerowej Internet w sposób umożliwiający transmisję odbiorczą przez zainteresowanego użytkownika i utrwalanie w pamięci RAM

w oryginalnej (polskiej) wersji językowej i w tłumaczeniu na języki obce, wraz z prawem do dokonywania opracowań, przemontowań i zmian układu, na terytorium Polski oraz poza jej granicami, a także zezwala Zamawiającemu na wykonywanie zależnego prawa autorskiego.

2. Wykonawca przenosi ponadto na Zamawiającego prawo pobierania danych i wtórnego ich wykorzystania w całości lub w istotnej części, co do jakości lub ilości w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych, do baz danych zawierających wyniki ilościowych badań.
3. Jeśli dla prawidłowej realizacji czynności objętych umową, Wykonawca uzyska dostęp do danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) o ochronie danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów ww. ustawy, w szczególności do zachowania w tajemnicy danych osobowych, do których uzyskał dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, również po jej rozwiązaniu.

## § 5

1. W razie nie wykonania przedmiotu umowy lub nienależytego jej wykonania, Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od umowy i obciążenia Wykonawcy karą umowną w wysokości 50% należnego maksymalnego wynagrodzenia określonego w § 3 ust. 1.
2. W przypadku powstania zwłoki w wykonaniu zamówienia, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 1% wartości zamówienia za każdy dzień zwłoki, nie więcej jednak niż 40% wartości zamówienia.
3. W przypadku zwłoki, o której mowa w ust.2, powyżej 10 dni kalendarzowych, Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy.
4. Odstąpienie od umowy nie powoduje utraty prawa dochodzenia przez Zamawiającego kary umownej.
5. W przypadku gdy wysokość szkody poniesionej przez Zamawiającego przewyższa wysokość zastrzeżonej kary umownej, Wykonawca jest zobowiązany do naprawienia szkody w pełnej wysokości.
6. W przypadku niemożności wykonania przez Wykonawcę przedmiotu umowy z przyczyn, za które Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności, Zamawiający jest uprawniony do całkowitego odstąpienia od umowy w trybie natychmiastowym.

## § 6

1. Zamawiający będzie mógł wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez wezwania i wyznaczenia dodatkowego terminu jej wykonania, w przypadku nieterminowego wykonania umowy lub nienależytego jej wykonania przez Wykonawcę, a także w przypadku, gdy:
  - 1) Wykonawca zaprzestał prowadzenie działalności, wszczęte zostało wobec niego postępowanie likwidacyjne, upadłościowe, bądź postępowanie naprawcze,
  - 2) Wykonawca zleca wykonanie prac będących przedmiotem badania podwykonawcom niewskazanym w ofercie.
2. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Zamawiającego:
  - 1) Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do sporządzenia protokołu, który będzie zawierał opis wykonanych prac do dnia wypowiedzenia umowy,
  - 2) wysokość wynagrodzenia należna Wykonawcy zostanie ustalona proporcjonalnie do wykonanej części zamówienia.

## § 7

Wykonawca nie może powierzyć wykonania zamówienia podwykonawcom pod rygorem nieważności, za wyjątkiem podwykonawców wskazanych w ofercie Wykonawcy.

## § 8

Wszystkie raporty przekazywane Zamawiającemu przez Wykonawcę zostaną dostarczone zgodnie z wymogami zawartymi w załączniku nr 2 do niniejszej umowy.

## § 9

Do kontaktów w sprawie niniejszej umowy upoważnione są następujące osoby:

ze strony Wykonawcy:

imię i nazwisko: .....

telefon: .....

e-mail: .....

ze strony Zamawiającego:

imię i nazwisko: .....

telefon: .....

e-mail: .....

## § 10

Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

## § 11

1. Wykonawca zapewni personel konieczny dla właściwej realizacji umowy, którego dane, kwalifikacje i doświadczenie, zostały wskazane w załączniku nr 3 do niniejszej umowy (w przypadku lidera projektu oraz eksperta ds. PO KL).
2. Wykonawca zapewni co najmniej 9 osób, które będą wykonywały zadania badaczy terenowych i spełniają wymagania zawarte w pkt. 5.2 załącznika nr 2 do niniejszej umowy.
3. W przypadku niedostępności personelu, o którym mowa w ust. 1 i 2 Wykonawca zobowiązany jest zapewnić zastępstwo przez osobę lub osoby o kwalifikacjach zawodowych równych lub wyższych od kwalifikacji osoby lub osób zastępowanych, zwanych dalej zastępcami.
4. Zastępca będzie mógł przystąpić do realizacji prac przewidzianych w umowie po uzyskaniu przez Wykonawcę pisemnej zgody ze strony Zamawiającego.
5. Występując z wnioskiem o zgodę Zamawiającego w celu zapewnienia zastępstwa Wykonawca zobowiązany jest wskazać przyczyny niedostępności osoby zastępowanej, a także przedstawić Zamawiającemu życiorys osoby proponowanej w zastępstwie, zawierający opis jej kwalifikacji zawodowych, wskazać czynności, które będą przez tę osobę wykonywane oraz okres zastępstwa.
6. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi do wniosku Wykonawcy w zakresie, o którym mowa w ust. 4, w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania pisemnego wniosku Wykonawcy.

7. W razie naruszenia przez Wykonawcę postanowień ust. 1 – 5, Zamawiający może odstąpić od umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku realizacji zamówienia przez personel, który nie został zaakceptowany przez Zamawiającego.

#### § 12

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759, z późn. zm.).

#### § 13

Zmiany umowy wymagają dla swojej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności w postaci aneksu.

#### § 14

Spory wynikłe w związku z realizacją niniejszej umowy rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

#### § 15

Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z których dwa egzemplarze otrzymuje Zamawiający, a jeden egzemplarz Wykonawca.

#### ZAŁĄCZNIKI:

Nr 1: Odpis aktualny z Krajowego Rejestru Sądowego/ aktualne zaświadczenie o wpisie w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej

Nr 2: Opis Przedmiotu Zamówienia

Nr 3: Oferta Wykonawcy

Nr 4: Wzór protokołu odbioru wykonania zamówienia

Nr 5: upoważnienie nr CPE/U/17/2012 z dnia 16 października 2012 r. dla Pani Moniki Kalinowskiej

.....  
*Wykonawca*

.....  
*Zamawiający*

## Opis Przedmiotu Zamówienia

### WYKONANIE BADANIA

pod tytułem

### „Badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą *Mystery Calling* i *Mystery Shopping*”

#### 1. KONTEKST I UZASADNIENIE BADANIA

*Plan komunikacji Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013*, będący podstawą prowadzenia działań informacyjnych i promocyjnych w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki włącza Krajowy Ośrodek EFS oraz Regionalne Ośrodki EFS w realizację procesu informacji i promocji PO KL.

Celem działania sieci Regionalnych Ośrodków EFS jest wspieranie potencjalnych beneficjentów i projektodawców w przygotowaniu i realizacji wysokiej jakości, odpowiadających na potrzeby społeczne projektów dofinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Regionalne Ośrodki EFS są odpowiedzialne za realizację szeroko rozumianych działań animacyjnych, prowadzenie szkoleń, świadczenie usług doradczych oraz usług informacyjnych.

Sieć Regionalnych Ośrodków EFS, obejmująca 52 ośrodki, jest nadzorowana merytorycznie przez Krajowy Ośrodek EFS, działający w ramach Centrum Projektów Europejskich. Zgodnie z *Zasadami Realizacji Pomocy Technicznej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki* za wybór, rozliczanie wydatków Regionalnych Ośrodków EFS oraz za ich kontrolę w zakresie prawidłowości wydatków z Pomocy technicznej PO KL odpowiedzialne są Regionalne Instytucje Pośredniczące PO KL (IP).

Krajowy Ośrodek EFS dbając o jak najwyższą jakość usług świadczonych przez Regionalne Ośrodki EFS zgodnie ze *Standardami Działania Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego* prowadzi weryfikację działalności Regionalnych Ośrodków EFS oraz ich personelu.

Celem weryfikacji Regionalnych Ośrodków EFS i ich pracowników jest:

- zapewnienie wysokiej jakości usług świadczonych przez Regionalne Ośrodki EFS,
- zapewnienie jednolitego standardu usług świadczonych przez Regionalne Ośrodki EFS.

Jednym z elementów weryfikacji Regionalnych Ośrodków EFS jest realizowane raz w roku badanie typu „Tajemniczy klient”. Wyniki badania będą miały wpływ na ocenę działalności każdego Ośrodka.

Planowane badanie jest stałym elementem oceny od IV edycji Regionalnych Ośrodków EFS, a jego celem jest analiza jakości usług świadczonych przez Regionalne Ośrodki EFS, aby zapewnić jeszcze lepszy poziom świadczonych usług w przyszłości.

## 2. CEL BADANIA

Celem zamówienia jest:

1. ocena poziomu obsługi klienta w Punkcie Informacyjnym Regionalnych Ośrodków EFS oraz w ramach usług doradczych w Regionalnych Ośrodkach Europejskiego Funduszu Społecznego w zakresie identyfikacji ich słabych oraz mocnych stron, kluczowych problemów, dobrych praktyk oraz ocena ogólnej jakości ich pracy;
2. wypracowanie rekomendacji wskazujących zalecane kierunki podniesienia standardu obsługi klienta oraz optymalizacji działania poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS oraz całej sieci Regionalnych Ośrodków EFS.

## 3. UŻYTKOWNICY BADANIA

Bezpośrednimi użytkownikami badania są Krajowy Ośrodek EFS, jako instytucja nadzorująca merytorycznie sieć Regionalnych Ośrodków EFS oraz Regionalne Ośrodki EFS, które otrzymają rekomendacje dotyczące sposobu poprawy jakości i/ lub efektywności pracy.

Odbiorcami badania są także Departament Zarządzania EFS Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, jako Instytucja Zarządzająca Programem Operacyjnym Kapitał Ludzki, Instytucje Pośredniczące, odpowiedzialne za wybór, rozliczanie wydatków i kontrolę w zakresie ich prawidłowości oraz pracownicy instytucji zaangażowanych we wdrażanie PO KL, odpowiedzialni za planowanie i prowadzenie działań komunikacyjnych na ich temat.

## 4. ZAKRES BADANIA

### 4.1. Zakres przedmiotowy – obszary badania

Wyodrębnione poniżej obszary badania dotyczą realizacji standardów funkcjonowania Regionalnych Ośrodków EFS. Standardy działania sieci Regionalnych Ośrodków EFS zostały określone w dokumencie pt. *Standardy Działania Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego* stanowiącym **Załącznik nr 7 do SIWZ**. Ze względu na fakt, że ww. Standardy mogą ulec zmianie w trakcie lub po wyborze Wykonawcy, w przypadku zmian Zamawiający przekaże wybranemu Wykonawcy aktualną wersję niezwłocznie po podpisaniu umowy.

Badanie będzie się składać z dwóch oddzielnych badań, jedno przeprowadzone zgodnie z metodą *Mystery Calling*, zaś drugie z metodą *Mystery Shopping*. Badanie obejmować będzie działające w okresie realizacji zamówienia Regionalne Ośrodki EFS, nie więcej niż 52 Ośrodki.

## I. MYSTERY CALLING

1. Badanie metodą *Mystery Calling* będzie prowadzone poprzez kontakt telefoniczny z Punktami Informacyjnymi Regionalnych Ośrodków EFS, obsługiwanymi przez Specjalistów ds. Informacji i Promocji poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS i będzie się odbywać zgodnie z zaproponowanymi przez Wykonawcę scenariuszami, o których mowa w **punkcie 5.1 Metodologia**.

2. Badanie metodą *Mystery Calling* polegać będzie na przeprowadzeniu 4 konsultacji telefonicznych w każdym z Regionalnych Ośrodków EFS (maksymalnie 52 Regionalne Ośrodki EFS na terenie całego kraju).

Po każdej konsultacji telefonicznej badacze na bieżąco będą dokonywać oceny danego Ośrodka według wskazanych przez Zamawiającego obszarów i kryteriów oceny. Dodatkowo, każdy badacz po odbytej rozmowie telefonicznej sporządzi dokładny opis jej przebiegu. Wykonawca zobowiązany jest do utrwalania i digitalizacji zapisu dźwiękowego przebiegu każdej rozmowy. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może odstąpić od ww. wymogu.

3. W trakcie badania prowadzonego metodą *Mystery Calling* analizowane będą następujące obszary:

Tab. 1. Obszary badania metodą *Mystery Calling*

<b>Obszar badania</b>	<b>Opis</b>
dostępność	Możliwość dodzwonienia się do Regionalnego Ośrodka EFS o różnych porach dnia i w różnych dniach tygodnia. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.
bariera wejścia	Sposób przedstawienia się przedstawiciela Regionalnego Ośrodka EFS odbierającego telefon. Sposób potraktowania klienta zgłaszającego się do Regionalnego Ośrodka EFS. Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie potrzeb klienta, tj.: - czy jest zainteresowany aplikowaniem do PO KL, czy może on być projektodawcą w ramach PO KL i czy ma doświadczenie w tym zakresie, - czy jest zainteresowany uczestnictwem w projektach współfinansowanych z EFS, - czy jest w trakcie realizacji projektu współfinansowanego z PO KL i ma pytania w tym zakresie. Ponadto, ocena czy pracownik Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył dokładnie zasady PO KL, możliwości współfinansowania projektów ze środków EFS lub przedstawił ofertę szkoleń współfinansowanych z EFS w zakresie interesującym klienta. Dodatkowo ocena, czy wykonał działania, żeby ułatwić zrozumienie zasad w sposób przystępny i przyjazny.
komunikatywność	Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS: - zadaje pytania otwarte, - parafrazuje wypowiedzi klienta lub werbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta, - monitoruje zrozumienie u klienta, - posługuje się uprzejmym i życzliwym dla klienta tonem głosu.
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, czy na podstawie tych informacji klient znalazł odpowiedź na interesujące go pytanie/a, czy nadal jest w punkcie wyjścia.
gotowość	Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS: - wykazuje gotowość do wyjaśnienia bardziej złożonych zagadnień i udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na pytania ogólne, - proponuje umówienie się na spotkanie osobiste lub udział w szkoleniu/seminarium lub wysłanie dodatkowych informacji drogą mailową, - wskazuje użyteczne strony internetowe, - omawia sposób poruszania się po rekomendowanych stronach



	internetowych.
etyka	Ocena czy specjalista ds. informacji i promocji stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług doradczych czy szkoleniowych.

1. Wykonawca dokona oceny powyższych obszarów wg następującego wzoru karty oceny oraz zgodnie ze wskazanymi kryteriami oceny.

Tab. 2 Wzór karty oceny Regionalnego Ośrodka EFS dla Mystery Calling

Obszary badania	Opis	Kryteria oceny	Uzasadnienie/uwag i/dodatkové komentarze
dostępność	Możliwość dodzwonienia się do Regionalnego Ośrodka EFS o różnych porach dnia i w różnych dniach tygodnia. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.	<b>1 2 3 4 5</b>	
bariera wejścia	<p>Sposób przedstawienia się przedstawiciela Regionalnego Ośrodka EFS odbierającego telefon.</p> <p>Sposób potraktowania klienta zgłaszającego się do Regionalnego Ośrodka EFS. Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie potrzeb klienta, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- czy jest zainteresowany aplikowaniem do PO KL, czy może on być projektodawcą w ramach PO KL i czy ma doświadczenie w tym zakresie,</li> <li>- czy jest zainteresowany uczestnictwem w projektach współfinansowanych z EFS,</li> <li>- czy jest w trakcie realizacji projektu współfinansowanego z PO KL i ma pytania w tym zakresie.</li> </ul> <p>Ponadto, ocena czy pracownik Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył dokładnie zasady PO KL, możliwości współfinansowania projektów ze środków EFS lub przedstawił ofertę szkoleń współfinansowanych z EFS w zakresie interesującym klienta.</p> <p>Dodatkowo ocena, czy wykonał działania, żeby ułatwić zrozumienie zasad w sposób przystępny i przyjazny.</p>	<b>1 2 3 4 5</b>	
komunikatywność	<p>Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zadaje pytania otwarte,</li> </ul>	<b>1 2 3 4 5</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- parafrazuje wypowiedzi klienta lub werbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta,</li> <li>- monitoruje zrozumienie u klienta,</li> <li>- posługuje się uprzejmym i życzliwym dla klienta tonem głosu.</li> </ul>								
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.	<table border="1"> <tr> <td>Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?</td> <td>.../... (całkowita liczba pytań)</td> </tr> <tr> <td>Na ile pytań ze scenariusza udzielono poprawnych, ale niepełnych odpowiedzi?</td> <td>.../... (całkowita liczba pytań)</td> </tr> <tr> <td>Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono odpowiedzi lub udzielono błędnych odpowiedzi?</td> <td>.../... (całkowita liczba pytań)</td> </tr> </table>	Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)	Na ile pytań ze scenariusza udzielono poprawnych, ale niepełnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)	Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono odpowiedzi lub udzielono błędnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)	
Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)								
Na ile pytań ze scenariusza udzielono poprawnych, ale niepełnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)								
Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono odpowiedzi lub udzielono błędnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)								
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, czy na podstawie tych informacji klient znalazł odpowiedź na interesujące go pytanie/a, czy nadal jest w punkcie wyjścia.	<b>1 3 5</b>							
gotowość	<p>Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wykazuje gotowość do wyjaśnienia bardziej złożonych zagadnień i udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na pytania ogólne,</li> <li>- proponuje umówienie się na spotkanie osobiste lub udział w szkoleniu/seminarium lub wysłanie dodatkowych informacji drogą mailową,</li> <li>- wskazuje użyteczne strony internetowe,</li> <li>- omawia sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych.</li> </ul>	<b>1 2 3 4 5</b>							
etyka	Ocena czy specjalista ds. informacji i promocji stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie	<b>1 3</b>							

	proponuje odpłatnych usług doradczych czy szkoleniowych.		
--	--	--	--

Tab. 3 Kryteria oceny Regionalnego Ośrodka EFS dla Mystery Calling

Obszary badania	Opis	Kryteria oceny
dostępność	Możliwość dodzwonienia się do Regionalnego Ośrodka EFS o różnych porach dnia i w różnych dniach tygodnia. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.	<p><b>1</b>– brak odbierania telefonu mimo podejmowanych prób (należy zadzwonić 3 razy, za każdym razem co 30 minut w godzinach pracy Regionalnego Ośrodka EFS. Jeżeli wszystkie próby zakończą się niepowodzeniem, należy zadzwonić następnego dnia roboczego i również, w razie nieodbierania, powtórzyć próbę 3 razy w odstępie 30 minut). Zajęta linia nie jest traktowana jako brak odbierania telefonu.</p> <p>lub</p> <p>- telefon został odebrany, ale nie udzielono odpowiedzi na żadne pytanie z powodu braku czasu lub z powodu nieobecności kompetentnej osoby; rozmówca nie zaproponował oddzwonienia.</p> <p><b>2</b> - dodzwonienie się do Regionalnego Ośrodka EFS za pierwszym, drugim lub trzecim razem, ale przekazywane informacje były pobieżne/odczuwalna presja czasu.</p> <p><b>3</b> - dodzwonienie się do Regionalnego Ośrodka EFS za trzecim razem (pierwszego dnia dzwonienia), udzielenie informacji bez presji czasu</p> <p>lub</p> <p>- dodzwoniono się za pierwszym, drugim lub trzecim razem, początkowo udzielono informacji pobieżnych/pod presją czasu, ale przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS zaproponował oddzwonienie i skontaktował się ponownie z klientem w celu uzupełnienia przekazanych informacji.</p> <p><b>4</b> – dodzwonienie się do Regionalnego Ośrodka EFS za drugim razem, udzielenie odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.</p> <p><b>5</b> - dodzwonienie się do Regionalnego Ośrodka EFS za pierwszym razem, udzielenie odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.</p>

<p>bariera wejścia</p>	<p>Sposób przedstawienia się przedstawiciela Regionalnego EFS odbierającego telefon.</p> <p>Sposób potraktowania klienta zgłaszającego się do Regionalnego Ośrodka EFS. Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie potrzeb klienta, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- czy jest zainteresowany aplikowaniem do PO KL, czy może on być projektodawcą w ramach PO KL i czy ma doświadczenie w tym zakresie,</li> <li>- czy jest zainteresowany uczestnictwem w projektach współfinansowanych z EFS,</li> <li>- czy jest w trakcie realizacji projektu współfinansowanego z PO KL i ma pytania w tym zakresie.</li> </ul> <p>Ponadto, ocena czy pracownik Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył dokładnie zasady PO KL, możliwości współfinansowania projektów ze środków EFS lub przedstawił ofertę szkoleń współfinansowanych z EFS w zakresie interesującym klienta.</p> <p>Dodatkowo ocena, czy wykonał działania, żeby ułatwić zrozumienie zasad w sposób przystępny i przyjazny.</p>	<p>a) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przedstawił się i podał nazwę Regionalnego Ośrodka EFS.</p> <p>b) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie potrzeb klienta.</p> <p>c) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS używał prostego języka i tłumaczył skróty i pojęcia specjalistyczne, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta</p> <p>d) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył dokładnie zasady i zagadnienia dotyczące PO KL w zakresie interesującym klienta.</p> <p>e) postawa przedstawiciela Ośrodka była przyjazna i chętna do pomocy.</p> <p><b>1</b> – Żaden z powyższych warunków nie jest spełniony;</p> <p><b>2</b> – Co najwyżej dwa z powyższych warunków są spełnione;</p> <p><b>3</b> – Trzy z powyższych warunków są spełnione,</p> <p><b>4</b> – Cztery z powyższych warunków są spełnione,</p> <p><b>5</b> – Wszystkie powyższe warunki są spełnione.</p>
<p>komunikatywność</p>	<p>Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zadaje pytania otwarte,</li> <li>- parafrazuje wypowiedzi klienta lub werbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta,</li> <li>- monitoruje zrozumienie u klienta,</li> <li>- posługuje się uprzejmym i życzliwym dla klienta tonem głosu.</li> </ul>	<p>a) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS zadaje pytania otwarte,</p> <p>b) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS parafrazuje wypowiedzi klienta lub werbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta,</p> <p>c) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS monitoruje zrozumienie u klienta,</p> <p>d) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS posługuje się uprzejmym i życzliwym dla klienta tonem głosu.</p> <p><b>1</b> – Żaden z powyższych warunków nie jest spełniony;</p> <p><b>2</b> – Co najwyżej jeden z powyższych warunków jest spełniony;</p> <p><b>3</b> – Dwa z powyższych warunków są spełnione,</p> <p><b>4</b> – Trzy z powyższych warunków są spełnione,</p> <p><b>5</b> – Wszystkie powyższe warunki są spełnione</p>

wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.	Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
		Na ile pytań ze scenariusza udzielono poprawnych, ale niepełnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
		Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono odpowiedzi lub udzielono błędnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, czy na podstawie tych informacji klient znalazł odpowiedź na interesujące go pytanie/a, czy nadal jest w punkcie wyjścia.	<p><b>1</b> – po przeprowadzonej konsultacji klient nadal jest w punkcie wyjścia, informacje uzyskane od przedstawiciela Regionalnego Ośrodka EFS nie wyjaśniły mu żadnych kwestii; wszystkie odpowiedzi były ogólnikowe.</p> <p><b>3</b> – klient tylko częściowo uzyskał precyzyjne odpowiedzi na interesujące go pytania. Część odpowiedzi rozwiała wątpliwości dzwoniącego, część natomiast nie została konkretnie wyjaśniona – dzwoniący odczuwa niedosyt po przeprowadzonej konsultacji.</p> <p><b>5</b> – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS udzielił precyzyjnych odpowiedzi, które rozwiały wszystkie wątpliwości dzwoniącego.</p>	
gotowość	<p>Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wykazuje gotowość do wyjaśnienia bardziej złożonych zagadnień i udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na pytania ogólne,</li> <li>- proponuje umówienie się na spotkanie osobiste lub udział w szkoleniu/seminarium lub wysłanie dodatkowych informacji drogą mailową,</li> <li>- wskazuje użyteczne strony internetowe,</li> <li>- omawia sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych.</li> </ul>	<p>Ocenie w tym obszarze podlegają:</p> <p>a) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wykazuje gotowość do wyjaśnienia bardziej złożonych zagadnień i udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na pytania ogólne,</p> <p>b) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS proponuje umówienie się na spotkanie osobiste lub udział w szkoleniu/seminarium lub wysłanie dodatkowych informacji drogą mailową,</p> <p>c) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wskazuje użyteczne strony internetowe,</p>	

		<p>d) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS omawia sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych.</p> <p>1 – Żaden z powyższych warunków nie jest spełniony;</p> <p>2 – Co najwyżej jeden z powyższych warunków jest spełniony;</p> <p>3 – Dwa z powyższych warunków są spełnione,</p> <p>4 – Trzy z powyższych warunków są spełnione,</p> <p>5 – Wszystkie powyższe warunki są spełnione</p>
etyka	Ocena czy specjalista ds. informacji i promocji stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług doradczych czy szkoleniowych.	<p>1 – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS nie stosuje się do zasad kodeksu etycznego, np. proponuje odpłatne usługi.</p> <p>3 – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS prowadzi rozmowę zgodnie z zasadami kodeksu etycznego</p>

## II MYSTERY SHOPPING

1. Badanie metodą *Mystery Shopping* będzie prowadzone w trakcie bezpośrednich spotkań z Doradcami Kluczowymi poszczególnych Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego i będzie się odbywać zgodnie z zaproponowanymi scenariuszami, o których mowa o których mowa w **punkcie 5.1 Metodologia**.

2. Realizacja badania *Mystery Shopping* będzie odbywać się według następującej koncepcji: badacze terenowi odbędą 2 wizyty w każdym Regionalnym Ośrodku EFS podlegającym badaniu po wcześniejszym telefonicznym umówieniu się z doradcą na konkretny termin. W wyjątkowych sytuacjach, kiedy terminy spotkań badaczy z doradcą w danym Ośrodku będą bardzo odległe, dopuszcza się możliwość przeprowadzenia wizyty „zaskoczenia” – bez wcześniejszego telefonicznego umówienia się. Sytuacja taka wymagać będzie każdorazowej zgody Zamawiającego i zostanie zgłoszona Zamawiającemu najpóźniej 2 dni przed wizytą.

Ocena poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS, według określonych przez Zamawiającego obszarów i kryteriów oceny, odbywać się będzie na bieżąco, po każdej wizycie badacza w Ośrodkach tak, aby najwiarygodniej przekazać wrażenia i opinię nt. poziomu obsługi po odbytym spotkaniu. Dodatkowo, każdy badacz po odbytym spotkaniu sporządzi dokładny opis jego przebiegu. Wykonawca zobowiązany jest do utrwalania i digitalizacji zapisu dźwiękowego przebiegu każdego spotkania. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może odstąpić od ww. wymogu.

3. W trakcie badania prowadzonego metodą *Mystery Shopping* analizowane będą następujące obszary:

Tab. 4. Obszary badania metodą *Mystery Shopping*

<b>Obszar badania</b>	<b>Opis</b>
dostępność	Możliwość umówienia się na spotkanie z doradcą kluczowym w dogodnym dla klienta terminie. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.
harmonogram	Ocena znajomości harmonogramu konkursów PO KL w województwie. Przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wie, czy dostępny jest harmonogram konkursów (czasami go nie ma lub jest już nieaktualny), jaka instytucja odpowiada za jego przygotowanie, jakie konkursy są/nie są planowane i kiedy.
bariera wejścia	Sposób przedstawienia się przedstawiciela Regionalnego EFS prowadzącego spotkanie z klientem. Sposób potraktowania klienta zgłaszającego się do Regionalnego Ośrodka EFS. Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie potrzeb klienta, tj.: - czy jest zainteresowany aplikowaniem do PO KL, czy może on być projektodawcą w ramach PO KL i czy ma doświadczenie w tym zakresie, - czy jest w trakcie realizacji projektu współfinansowanego z PO KL i ma pytania w tym zakresie. Ponadto, ocena czy pracownik Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył dokładnie zasady PO KL, możliwości współfinansowania projektów ze środków EFS w zakresie interesującym klienta. Dodatkowo ocena, czy wykonał działania, żeby ułatwić zrozumienie zasad w sposób przystępny i przyjazny.
komunikatywność	Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS: - zadaje pytania otwarte, - parafrazuje wypowiedzi klienta lub werbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta, - monitoruje zrozumienie u klienta, - posługuje się uprzejmym i życzliwym dla klienta tonem głosu.
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, czy na podstawie tych informacji klient znalazł odpowiedź na interesujące go pytanie/a, czy nadal jest w punkcie wyjścia.
gotowość	Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS: - wykazuje gotowość do wyjaśnienia bardziej złożonych zagadnień i udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na pytania ogólne, - proponuje umówienie się na kolejne spotkanie osobiste lub udział w szkoleniu/seminarium lub kontakt mailowy lub kontakt telefoniczny, - wskazuje użyteczne strony internetowe lub dokumenty programowe, - omawia sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych lub dokumentach programowych.
etyka	Ocena czy doradca kluczowy stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług doradczych czy szkoleniowych.

- Wykonawca dokona oceny powyższych obszarów wg następującego wzoru karty oceny oraz zgodnie ze wskazanymi kryteriami oceny.

Tab. 5 Wzór karty oceny Regionalnego Ośrodka EFS dla Mystery Shopping

Obszary badania	Opis	Kryteria oceny	Uzasadnienie /uwagi/dodat kowe komentarze
dostępność	Możliwość umówienia się na spotkanie z doradcą kluczowym w dogodnym dla klienta terminie. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.	1 2 3 4 5	
harmonogram	Ocena znajomości harmonogramu konkursów PO KL w województwie. Przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wie, czy dostępny jest harmonogram konkursów (czasami go nie ma lub jest już nieaktualny), jaka instytucja odpowiada za jego przygotowanie, jakie konkursy są/nie są planowane i kiedy.	1 3	
bariera wejścia	<p>Sposób przedstawienia się przedstawiciela Regionalnego EFS prowadzącego spotkanie z klientem.</p> <p>Sposób potraktowania klienta zgłaszającego się do Regionalnego Ośrodka EFS. Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie potrzeb klienta, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- czy jest zainteresowany aplikowaniem do PO KL, czy może on być projektodawcą w ramach PO KL i czy ma doświadczenie w tym zakresie,</li> <li>- czy jest w trakcie realizacji projektu współfinansowanego z PO KL i ma pytania w tym zakresie.</li> </ul> <p>Ponadto, ocena czy pracownik Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył dokładnie zasady PO KL, możliwości współfinansowania projektów ze środków EFS w zakresie interesującym klienta.</p> <p>Dodatkowo ocena, czy wykonał działania, żeby ułatwić zrozumienie zasad w sposób przystępny i przyjazny.</p>	1 2 3 4 5	
komunikatywność	<p>Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zadaje pytania otwarte,</li> <li>- parafrazuje wypowiedzi klienta lub werbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta,</li> </ul>	1 2 3 4 5	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- monitoruje zrozumienie u klienta,</li> <li>- posługuje się uprzejmym i życzliwym dla klienta tonem głosu.</li> </ul>		
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.	<p><b>Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?</b></p> <p>.../... (całkowita liczba pytań)</p> <p><b>Na ile pytań ze scenariusza udzielono poprawnych, ale niepełnych odpowiedzi?</b></p> <p>.../... (całkowita liczba pytań)</p> <p><b>Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono odpowiedzi lub udzielono błędnych odpowiedzi?</b></p> <p>.../... (całkowita liczba pytań)</p>	
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, czy na podstawie tych informacji klient znalazł odpowiedź na interesujące go pytanie/a, czy nadal jest w punkcie wyjścia.	1 3 5	
gotowość	<p>Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wykazuje gotowość do wyjaśnienia bardziej złożonych zagadnień i udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na pytania ogólne,</li> <li>- proponuje umówienie się na kolejne spotkanie osobiste lub udział w szkoleniu/seminarium lub kontakt mailowy lub kontakt telefoniczny,</li> <li>- wskazuje użyteczne strony internetowe lub dokumenty programowe,</li> <li>- omawia sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych lub dokumentach programowych.</li> </ul>	1 2 3 4 5	

etyka	Ocena czy doradca kluczowy stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług doradczych czy szkoleniowych.	1 3	
-------	---	-----	--

Tab. 6 Kryteria oceny Regionalnego Ośrodka EFS dla Mystery Shopping

Obszary badania	Opis	Kryteria oceny
dostępność	Możliwość umówienia się na spotkanie z doradcą kluczowym w dogodnym dla klienta terminie. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.	<p><b>1</b>– brak odbierania telefonu mimo podejmowanych prób (należy zadzwonić 3 razy, za każdym razem co 30 minut w godzinach pracy Regionalnego Ośrodka EFS. Jeżeli wszystkie próby zakończą się niepowodzeniem, należy zadzwonić następnego dnia roboczego i również, w razie nieodbierania, powtórzyć próbę 3 razy w odstępie 30 minut). Zajęta linia nie jest traktowana jako brak odbierania telefonu.</p> <p>lub</p> <p>- telefon został odebrany, ale nie było możliwości umówienia się na spotkanie z doradcą kluczowym.</p> <p><b>2</b> - dodzwonienie się do Regionalnego Ośrodka EFS za pierwszym, drugim lub trzecim razem, ale zaproponowany termin spotkania jest niedogodny dla klienta, a na spotkaniu jest odczuwalna presja czasu.</p> <p><b>3</b> - dodzwonienie się do Regionalnego Ośrodka EFS za pierwszym, drugim lub trzecim razem. Zaproponowany termin spotkania jest niedogodny dla klienta, na spotkaniu nie jest odczuwalna presja czasu</p> <p>lub</p> <p>dodzwonienie się do Regionalnego Ośrodka EFS za pierwszym, drugim lub trzecim razem. Zaproponowany termin spotkania jest dogodny dla klienta, na spotkaniu jest odczuwalna presja czasu</p> <p><b>4</b> – dodzwonienie się do Regionalnego Ośrodka EFS za drugim lub trzecim razem. Zaproponowany termin spotkania jest dogodny dla klienta, na spotkaniu nie jest odczuwalna presja czasu.</p> <p><b>5</b> - dodzwonienie się do Regionalnego Ośrodka EFS za pierwszym razem, możliwość umówienia się na wizytę w dogodnym dla klienta terminie, udzielono odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.</p>

<p>harmonogram</p>	<p>Ocena znajomości harmonogramu konkursów PO KL w województwie.</p> <p>Przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wie, czy dostępny jest harmonogram konkursów (czasami go nie ma lub jest już nieaktualny), jaka instytucja odpowiada za jego przygotowanie, jakie konkursy są/nie są planowane i kiedy.</p>	<p><b>1</b> – brak znajomości aktualnego harmonogramu konkursów, a w przypadku braku aktualnego harmonogramu brak wiedzy na temat orientacyjnych terminów.</p> <p><b>3</b> – doradca potrafi podać terminy konkursów, w przypadku braku harmonogramu konkursów potrafi podać orientacyjne terminy konkursów.</p>
<p>bariera wejścia</p>	<p>Sposób przedstawienia się przedstawiciela Regionalnego EFS prowadzącego spotkanie z klientem.</p> <p>Sposób potraktowania klienta zgłaszającego się do Regionalnego Ośrodka EFS. Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie potrzeb klienta, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- czy jest zainteresowany aplikowaniem do PO KL, czy może on być projektodawcą w ramach PO KL i czy ma doświadczenie w tym zakresie,</li> <li>- czy jest w trakcie realizacji projektu współfinansowanego z PO KL i ma pytania w tym zakresie.</li> </ul> <p>Ponadto, ocena czy pracownik Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył dokładnie zasady PO KL, możliwości współfinansowania projektów ze środków EFS w zakresie interesującym klienta.</p> <p>Dodatkowo ocena, czy wykonał działania, żeby ułatwić zrozumienie zasad w sposób przystępny i przyjazny.</p>	<p>Ocenie w tym obszarze podlegają:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przedstawił się.</li> <li>b) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie potrzeb klienta.</li> <li>c) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS używał prostego języka i tłumaczył skróty i pojęcia specjalistyczne, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta</li> <li>d) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył dokładnie zasady i zagadnienia dotyczące PO KL w zakresie interesującym klienta.</li> <li>e) postawa przedstawiciela Ośrodka była przyjazna i chętna do pomocy.</li> </ul> <p><b>1</b> – Żaden z powyższych warunków nie jest spełniony;</p> <p><b>2</b> – Co najwyżej dwa z powyższych warunków są spełnione;</p> <p><b>3</b> – Trzy z powyższych warunków są spełnione,</p> <p><b>4</b> – Cztery z powyższych warunków są spełnione,</p> <p><b>5</b> – Wszystkie powyższe warunki są spełnione.</p>
<p>komunikatywność</p>	<p>Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zadaje pytania otwarte,</li> <li>- parafrazuje wypowiedzi klienta lub werbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta,</li> <li>- monitoruje zrozumienie u klienta,</li> <li>- posługuje się uprzejmym i życzliwym dla klienta tonem głosu.</li> </ul>	<p>Ocenie w tym obszarze podlegają:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS zadaje pytania otwarte,</li> <li>b) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS parafrazuje wypowiedzi klienta lub werbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta,</li> <li>c) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS monitoruje zrozumienie u klienta,</li> <li>d) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS posługuje się uprzejmym i życzliwym dla klienta tonem głosu.</li> </ul>

		<p><b>1</b> – Żaden z powyższych warunków nie jest spełniony;</p> <p><b>2</b> – Co najwyżej jeden z powyższych warunków jest spełniony;</p> <p><b>3</b> – Dwa z powyższych warunków są spełnione,</p> <p><b>4</b> – Trzy z powyższych warunków są spełnione,</p> <p><b>5</b> – Wszystkie powyższe warunki są spełnione</p>	
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.	Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
		Na ile pytań ze scenariusza udzielono poprawnych, ale niepełnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
		Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono odpowiedzi lub udzielono błędnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, czy na podstawie tych informacji klient znalazł odpowiedź na interesujące go pytanie/a, czy nadal jest w punkcie wyjścia.	<p><b>1</b> – po przeprowadzonej konsultacji klient nadal jest w punkcie wyjścia, informacje uzyskane od przedstawiciela Regionalnego Ośrodka EFS nie wyjaśniły mu żadnych kwestii; wszystkie odpowiedzi były ogólnikowe.</p> <p><b>3</b> – klient tylko częściowo uzyskał precyzyjne odpowiedzi na interesujące go pytania. Część odpowiedzi rozwiązała wątpliwości dzwoniącego, część natomiast nie została konkretnie wyjaśniona – klient odczuwa niedosyt po przeprowadzonej konsultacji.</p> <p><b>5</b> – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS udzielił precyzyjnych odpowiedzi, które rozwiązały wszystkie wątpliwości klienta.</p>	
gotowość	Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS: - wykazuje gotowość do wyjaśnienia bardziej złożonych zagadnień i udzielenia	Ocenie w tym obszarze podlegają: a) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wykazuje gotowość do wyjaśnienia bardziej złożonych zagadnień i	

	<p>wyczerpujących odpowiedzi na pytania ogólne,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- proponuje umówienie się na kolejne spotkanie osobiste lub udział w szkoleniu/seminarium lub kontakt mailowy lub kontakt telefoniczny,</li> <li>- wskazuje użyteczne strony internetowe lub dokumenty programowe,</li> <li>- omawia sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych lub dokumentach programowych.</li> </ul>	<p>udzielenia wyczerpujących odpowiedzi na pytania ogólne,</p> <p>b) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS proponuje umówienia się na kolejne spotkanie osobiste lub udział w szkoleniu/seminarium lub kontakt mailowy, lub kontakt telefoniczny,</p> <p>c) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wskazuje użyteczne strony internetowe lub dokumenty programowe,</p> <p>d) przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS omawia sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych lub dokumentach programowych.</p> <p><b>1</b> – Żaden z powyższych warunków nie jest spełniony;</p> <p><b>2</b> – Co najwyżej jeden z powyższych warunków jest spełniony;</p> <p><b>3</b> – Dwa z powyższych warunków są spełnione,</p> <p><b>4</b> – Trzy z powyższych warunków są spełnione,</p> <p><b>5</b> – Wszystkie powyższe warunki są spełnione</p>
etyka	<p>Ocena czy doradca kluczowy stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług doradczych czy szkoleniowych.</p>	<p><b>1</b> – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS nie stosuje się do zasad kodeksu etycznego, np. proponuje odpłatne usługi.</p> <p><b>3</b> – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS prowadzi rozmowę zgodnie z zasadami kodeksu etycznego</p>

#### 4.2. Zakres podmiotowy

Badaniem objęte zostaną wszystkie Regionalne Ośrodki EFS działające w momencie realizacji badania (maksymalnie 52 Regionalne Ośrodki EFS na terenie całego kraju). Szczegółowa lista Regionalnych Ośrodków EFS aktualnie działających znajduje się na stronie: [www.roEFS.pl](http://www.roEFS.pl).

#### 5. SPOSÓB REALIZACJI BADANIA

Badanie zostanie przeprowadzone jednoetapowo, na pełnej próbie Regionalnych Ośrodków EFS, tworzących sieć Regionalnych Ośrodków EFS (maksymalnie 52 Regionalne Ośrodki EFS na terenie całego kraju). Badanie powinno zostać przeprowadzone zgodnie z harmonogramem konkursów w poszczególnych województwach w ramach komponentu regionalnego PO KL (tj. w okresie przed ogłoszeniem konkursu) oraz o ile to możliwe przed

weryfikacją poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS realizowaną przez Krajowy Ośrodek EFS. W tym celu, po podpisaniu umowy, Zamawiający przekaże Wykonawcy wstępny harmonogram weryfikacji na 2013 r. Na tej podstawie Wykonawca zaproponuje ostateczny harmonogram realizacji badania. Ostateczne terminy realizacji badania w poszczególnych Ośrodkach będą każdorazowo podlegały akceptacji Zamawiającego. Przed rozpoczęciem badania Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkolenia dla badaczy z udziałem eksperta ds. PO KL przy obecności przedstawiciela/i Zamawiającego. Program szkolenia powinien obejmować co najmniej:

- Sieć Regionalnych Ośrodków EFS i wewnętrzna struktura organizacyjna Regionalnych Ośrodków EFS;
- Podstawy PO KL (w tym działania, beneficjenci, rodzaje projektów, finansowanie);
- Podstawowe informacje nt. wniosku o dofinansowanie projektu w ramach PO KL;
- Podstawowe informacje nt. realizacji projektów współfinansowanych w ramach PO KL;
- Omówienie odpowiedzi na pytania zawarte we wszystkich scenariuszach.

Na etapie przygotowania realizacji badania do poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS zostaną przypisane scenariusze. Następnie, do każdego Ośrodka zostaną przypisani badacze. Ponadto, przygotowując się do realizacji badania wszyscy badacze:

- dokładnie zapoznają się ze *Standardami Działania Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego*, aby móc właściwie ocenić poziom obsługi w danym Ośrodku;
- wnikliwie zaznajomią się ze scenariuszami, które zostały przypisane do Ośrodków. Scenariusze zostaną przypisane poszczególnym Ośrodkom tak, aby nie powielaly się dla badania *Mystery Calling* i *Mystery Shopping*;
- dokładnie zapoznają się z obszarami i kryteriami oceny tak, aby w trakcie przeprowadzania badania zwracać szczególną uwagę na poszczególne kwestie związane z poziomem obsługi klientów;

W następnej kolejności badacze rozpoczną układanie tożsamości (w przypadku gdy nie będą posługiwać się własną tożsamością), którymi będą posługiwać się podczas badania. Przygotowanie tożsamości jest konieczne ze względu na obowiązek rejestracji klientów przez pracowników Regionalnych Ośrodków EFS. Na ustalenie tożsamości składać się będzie: imię i nazwisko, nazwa i rodzaj instytucji (zgodnie z danym scenariuszem), adres, e-mail, telefon oraz ewentualne ograniczenia związane z dostępem do usług Regionalnego Ośrodka EFS.

## 5.1 METODOLOGIA

Do oceny obszarów badania zastosowane będzie badanie metodą *Mystery Calling* oraz *Mystery Shopping*. Sytuacje badawcze będą miały charakter telefonicznych i składanych podczas bezpośrednich wizyt zapytań w Regionalnych Ośrodkach EFS. **Każdy Regionalny Ośrodek EFS będzie oceniany na podstawie 4 konsultacji telefonicznych (*Mystery Calling*) oraz 2 wizyt osobistych (*Mystery Shopping*).**

W badaniu zostaną wykorzystane **4 profile klientów**:

1. Organizacja pozarządowa,
2. Przedsiębiorca, z gminy wiejskiej, wiejsko-miejskiej lub miasta do 25 tys. mieszkańców

3. Szkoła (podstawowa, gimnazjalna, ponadgimnazjalna, placówka edukacyjna, w tym przedszkolna),
4. Osoba fizyczna zainteresowana pogłębianiem wiedzy i podnoszeniem kwalifikacji poprzez uczestnictwo w szkoleniach dofinansowanych z Funduszy Europejskich (uczestnictwo w projekcie).

Wykonawca przedstawi w Formularzu oferty, który stanowi **załącznik nr 2 do SIWZ** zarys metodologiczny dotyczący sposobu przeprowadzenia badania zawierający co najmniej następujące elementy:

**1) Opis sposobu organizacji badania**, w tym:

- a) opis sposobu przeprowadzenia badania metodą *Mystery Shopping* oraz metodą *Mystery Calling*, zawierający wszystkie etapy jego realizacji w sposób zapewniający terminową i prawidłową realizację wszystkich celów badania zgodnie z wymaganiami Zamawiającego,
- b) opis sposobu zapewnienia kontroli jakości realizacji badania w celu zapewnienia rzetelności wyników,
- c) opis sposobu współpracy z Zamawiającym, w tym zapewnienia sprawnego przepływu informacji pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym (w tym opis sposobu i terminy przekazywania informacji częściowych z realizacji badania) oraz zapewnienia terminowego przekazywania raportów Zamawiającemu,

Opis musi zawierać wskazanie realizowanych zadań z przyporządkowanymi osobami odpowiedzialnymi/wykonującymi.

**2) Projekty scenariuszy** dla badania *Mystery Calling* i *Mystery Shopping*. Wykonawca przygotowuje 21 scenariuszy. Dla badania *Mystery Calling*, skierowanego do Specjalistów ds. informacji i promocji, zostaną przygotowane po 3 scenariusze do każdego profilu klienta (razem 12 scenariuszy). Dla badania *Mystery Shopping*, skierowanego do Doradców kluczowych, Wykonawca zaproponuje po 3 scenariusze dla profilu klienta 1,2,3 (razem 9 scenariuszy).

Scenariusze powinny być dopasowane do profili klientów i zakresów obowiązków Doradcy kluczowego oraz Specjalisty ds. informacji i promocji, zgodnie ze *Standardami działania sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego* oraz powinny pozwolić na przeprowadzenie oceny zgodnie z przyjętymi obszarami badania oraz zgodnie z kartami i kryteriami oceny wskazanymi przez Zamawiającego.

Wykonawca w badaniu dostosuje w zakresie treści i harmonogramu scenariusze odpowiednio do realizowanych konkursów przez IP/IPII w danym województwie, zgodnie z załączonymi Planami Działania na 2013 r. Plany działania stanowią zał. nr 8 do SIWZ. W trakcie realizacji badania zostaną wykorzystane scenariusze dotyczące konkursów PO KL zaplanowanych w 2013 r. w województwie, w którym działa dany Ośrodek.

Projekt scenariusza dla badania metodą *Mystery Shopping* powinien zawierać ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej 8 pytań dot. zagadnień PO KL zadanych podczas rozmowy.

Projekt scenariusza dla badania metodą *Mystery Calling* powinien zawierać ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej 4 pytań dot. zagadnień PO KL zadanych podczas rozmowy.

W trakcie realizacji badania Zamawiający może zażądać od Wykonawcy zmiany scenariusza/y lub zaproponowania nowego/ych w przypadku wystąpienia okoliczności mogących mieć wpływ na prawidłową realizację badania.

Po podpisaniu umowy Wykonawca przygotowuje w terminie 7 dni raport metodologiczny uwzględniający wskazane przez Zamawiającego kryteria oceny Regionalnych Ośrodków EFS, zawierający m. in.:

- scenariusze,
- instrukcje wykonawcze do scenariuszy,
- poprawne odpowiedzi na pytania do scenariuszy,
- wzór raportu końcowego i częściowego,
- harmonogram realizacji badania uwzględniający harmonogram konkursów w regionach i kalendarz weryfikacji prowadzonej przez Krajowy Ośrodek EFS.

## 5.2 ZESPÓŁ BADAWCZY

Wykonawca wyznacza do realizacji przedmiotu zamówienia Zespół Badawczy składający się z:

- **lidera projektu** – osoba, która koordynowała realizację co najmniej 3 badań typu Mystery Shopping i/lub Mystery Calling w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert oraz posiada wiedzę z zakresu EFS (ukończenie szkolenie z zakresu PO KL lub/i doświadczenie w realizacji minimum 1 projektu współfinansowanego ze środków PO KL/ SPO RZL). Lider projektu musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ**.

### Zakres zadań w realizacji badania:

- koordynacja pracy Zespołu Badawczego,
- udział w przygotowywaniu raportu metodologicznego, raportów częściowych oraz raportu końcowego,
- organizacja szkolenia dla badaczy z udziałem eksperta ds. PO KL przy obecności przedstawiciela/i Zamawiającego,
- ustalenie z Zamawiającym terminów szkolenia dla badaczy oraz 5 warsztatowych spotkań regionalnych,
- organizacja 5 warsztatowych spotkań dla kierowników Regionalnych Ośrodków EFS w miejscu wskazanym przez Zamawiającego,
- rozpatrywanie w konsultacji z ekspertem ds. PO KL uwag/ zastrzeżeń zgłaszanych przez przedstawicieli Regionalnych Ośrodków EFS podczas warsztatowych spotkań regionalnych bądź przekazanych pisemnie,
- przedstawienie wyników badania w formie multimedialnej prezentacji wraz z częścią warsztatową poświęconą wykorzystaniu wyniku badania przez Zamawiającego,
- zapewnienie kontroli jakości realizacji badania,
- utrzymywanie bieżących kontaktów z Zamawiającym.
- **minimum 9 badaczy terenowych**, którzy będą wykonywali zadania badaczy terenowych i spełniają co najmniej jeden z następujących warunków:
  - wykonywali zadania badaczy terenowych w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling w ciągu ostatnich trzech lat;



- posiadają co najmniej dwuletnie doświadczenie w realizacji projektu/ów współfinansowanych ze środków EFS w ramach PO KL.

Dodatkowo minimum 3 z w/w osób muszą być zawodowo związane (umowa o pracę) z placówką oświatową, co najmniej 3 z w/w osób muszą być zawodowo związane z organizacją pozarządową, (umowa o pracę, umowa cywilno-prawna, umowa wolontariacka, umowa o staż), co najmniej 3 z w/w osób muszą być zawodowo związane z przedsiębiorstwem z gminy wiejskiej, wiejsko-miejskiej lub miasta do 25 tys. mieszkańców (umowa o pracę, umowa cywilno-prawna, umowa o staż, umowa wolontariacka).

Wykonawca zaproponuje badaczy terenowych do akceptacji Zamawiającego w terminie 9 dni od podpisania umowy przedstawiając równocześnie ich oświadczenia o bezstronności, zgodnie z **załącznikiem nr 6 do SIWZ**. Kandydatury powinny zostać przekazane drogą mailową na adresy poczty elektronicznej wskazane w umowie.

#### **Zakres zadań w realizacji badania:**

- udział w szkoleniu dla badaczy z udziałem eksperta ds. PO KL przy obecności przedstawiciela/i Zamawiającego,
- przeprowadzenie pomiarów telefonicznych i/lub osobistych zgodnie z scenariuszami,
- wypełnienie karty oceny Regionalnego Ośrodka EFS bezpośrednio po zakończeniu pomiaru,
- udzielenie ewentualnych wyjaśnień w sprawie przeprowadzonych pomiarów.
- **ekspert ds. PO KL** – osoba posiadająca co najmniej dwuletnie doświadczenie w ocenie merytorycznej wniosków o dofinansowanie projektu w ramach PO KL lub posiadająca doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych z zakresu przygotowywania, zarządzania i rozliczania projektów w ramach PO KL (w okresie ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert przeprowadziła minimum 200 godzin szkoleniowych z w/w zakresu). Dodatkowo, osoba ta musi posiadać doświadczenie w realizacji co najmniej 2 projektów współfinansowanych ze środków PO KL jako członek kadry zarządzającej. W/w warunki muszą być spełnione łącznie przez 1 osobę. Ekspert ds. PO KL musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ**.

#### **Zakres zadań w realizacji badania:**

- nadzór merytoryczny nad przygotowywaniem raportu metodologicznego, raportów częściowych oraz raportu końcowego,
- przygotowanie poprawnych odpowiedzi do pytań zawartych w scenariuszach,
- prowadzenie szkolenia dla badaczy z udziałem eksperta ds. PO KL przy obecności przedstawiciela/i Zamawiającego,
- udział w przygotowaniu programu 5 warsztatowych spotkań dla kierowników Regionalnych Ośrodków EFS,
- rozpatrywanie uwag/ zastrzeżeń zgłaszanych przez przedstawicieli Regionalnych Ośrodków EFS podczas warsztatowych spotkań regionalnych bądź przekazanych pisemnie,
- rozstrzyganie ewentualnych wątpliwości badaczy terenowych dotyczących oceny obszaru „wiedza”.

## **6. SPOSÓB PREZENTACJI WYNIKÓW BADANIA**

Podsumowaniem realizacji badania będą następujące elementy, za których przygotowanie odpowiedzialny jest Wykonawca;

- raporty cząstkowe dla każdego objętego badaniem Regionalnego Ośrodka EFS i Raport końcowy z badania,
- 5 warsztatowych spotkań dla kierowników Regionalnych Ośrodków EFS w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, podczas których Wykonawca wypracuje z uczestnikami sposób wykorzystania wyników badania przez Regionalne Ośrodki EFS oraz przeprowadzi konsultacje indywidualne z przedstawicielami Regionalnych Ośrodków EFS. Kryteria doboru uczestników spotkań zostaną ustalone z Zamawiającym po zakończeniu realizacji badania. Zamawiający zapewni salę i ewentualny catering na spotkanie. Wykonawca zobowiązany jest do ustalenia w porozumieniu z Zamawiającym daty spotkania w terminie 21 dni przed planowaną datą każdego spotkania.
- spotkanie w siedzibie Zamawiającego, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki badania w formie multimedialnej wraz z częścią warsztatową poświęconą wykorzystaniu wyniku badania przez Zamawiającego,

Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowego przygotowania i przekazania Zamawiającemu raportu cząstkowego z zakońzonego badania każdego Regionalnego Ośrodka EFS metodą *Mystery Calling* i *Mystery Shopping*. Raport cząstkowy powinien być przekazany Zamawiającemu w terminie 7 dni od zakończenia badania *Mystery Calling* i *Mystery Shopping* w poszczególnym Regionalnym Ośrodku EFS.

Raport cząstkowy powinien zawierać:

- Karty oceny dla badania *Mystery Calling* i *Mystery Shopping*,
- Krótki opis każdego odbytego spotkania i każdej przeprowadzonej rozmowy w ramach badania (opis powinien zawierać nie mniej niż 100 słów),
- Rekomendacje dla Regionalnego Ośrodka EFS w oparciu o następujące obszary:
  - Dostępność
  - Wiedza merytoryczna
  - Komunikatywność
  - Etyka
  - oraz ewentualnie inne obszary zaproponowane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego.

Wraz z raportem cząstkowym Wykonawca zobowiązany jest przekazać zapis dźwiękowy przeprowadzonych rozmów i odbytych w ramach badania spotkań, o których mowa w raporcie.

Po zakończeniu realizacji badania Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania Raportu końcowego z badania Regionalnych Ośrodków EFS metodą *Mystery Calling* i *Mystery Shopping*.

Raport końcowy złożony będzie co najmniej z następujących elementów:

1. Spis treści
2. Wprowadzenie
3. Streszczenie raportu w języku polskim i angielskim (nie więcej niż 2 strony A4)
4. Najważniejsze wnioski

5. Opis zastosowanej metodologii
6. Opis wyników badania
7. Rekomendacje dla sieci Regionalnych Ośrodków EFS
8. Załączniki: narzędzia wykorzystane w danej części badania

W rozdziale 6 zostaną zawarte:

- a) zbiorcze podsumowania wyników dla sieci Regionalnych Ośrodków EFS
- b) podsumowanie i rankingi wyników w ujęciu regionalnym
- c) szczegółowy ranking wszystkich badanych Regionalnych Ośrodków EFS

Rekomendacje dla sieci Regionalnych Ośrodków EFS oraz poszczególnych Ośrodków powinny być przedstawione w formie tabeli i zawierać opis stanu pożądanego oraz propozycje działań służących jego osiągnięcia. Dodatkowo, Raport końcowy powinien zawierać tabelaryczne zestawienie najważniejszych wniosków i rekomendacji oraz proponowany sposób i termin wdrożenia rekomendacji, które powinny zostać skonsultowane z Zamawiającym.

Wykonawca zaproponuje następujące obszary rekomendacji zarówno dla sieci Regionalnych Ośrodków EFS jak i dla poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS:

- Dostępność
- Wiedza merytoryczna
- Komunikatywność
- Etyka
- oraz ewentualnie inne obszary zaproponowane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego.

Raport końcowy nie powinien zawierać więcej niż 100 stron A4.

## 8. HARMONOGRAM

Realizacja badania przebiegać będzie zgodnie z harmonogramem zaprezentowanym w Tabeli 3

	ZADANIE WYKONAWCY	UWAGI ZAMAWIAJĄCEGO	TERMIN
<b>Ramowy harmonogram badania</b>	<p><b>Przygotowanie raportu metodologicznego</b>, zawierającego scenariusze, instrukcje wykonawcze do scenariuszy, poprawne odpowiedzi na pytania do scenariuszy, wzór raportu końcowego, harmonogram realizacji badania uwzględniający harmonogram konkursów w regionach i w miarę możliwości kalendarz weryfikacji prowadzonej przez Krajowy Ośrodek EFS.</p> <p>Raport metodologiczny zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób:</p> <p>1 egzemplarz w wersji elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.</p>		do <b>7 dni</b> od podpisania umowy
			Zamawiający przedstawi

	swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w raporcie metodologicznymi przekazuje Wykonawcy	projektu raportu metodologicznego
<b>Przedstawienie do akceptacji Zamawiającego życiorysów co najmniej 9 osób, które będą wykonywały zadania badaczy terenowych.</b>	Zamawiający zaakceptuje lub odrzuci zaproponowane kandydatury w terminie <b>3 dni</b> od otrzymania. W przypadku odrzucenia kandydata/ów Wykonawca zobowiązany jest zaproponować nowych kandydatów w terminie <b>2 dni</b> . Realizacja badania może być rozpoczęta gdy Zamawiający zaakceptuje co najmniej 9 osób, które będą wykonywały zadania badaczy terenowych, przy założeniu, że tylko zaakceptowane przez Zamawiającego osoby mogą brać udział w realizacji badania.	do <b>9 dni</b> od podpisania umowy
<b>Przygotowanie raportu metodologicznego uwzględniającego uwagi Zamawiającego.</b> Raport metodologiczny zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 2 egzemplarze w wersji papierowej (trwale zszyte) oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.		do <b>14 dni</b> od podpisania umowy
<b>Przeprowadzenie szkolenia dla badaczy z udziałem eksperta ds. PO KL przy obecności przedstawiciela/i Zamawiającego.</b>	Realizacja badania może rozpocząć się dopiero po przeprowadzeniu szkolenia	<b>od 14 do 20 dnia</b> od podpisania umowy
<b>Realizacja badania zgodnie z zaakceptowanym raportem metodologicznym i harmonogramem.</b>  Przygotowywanie i przekazywanie raportów częściowych oraz zapisów dźwiękowych po zakończeniu badania w poszczególnych ośrodkach. Raporty częściowe zostaną przekazane Zamawiającemu na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.		<b>od 14 do 80 dni</b> od podpisania umowy  <b>7 dni</b> od zakończenia badania Mystery Calling i Mystery Shopping w poszczególnym Regionalnym Ośrodku EFS, ale nie później niż 80 dni od podpisania umowy.

		Zamawiający ma możliwość zgłoszenia uwag do Raportów cząstkowych, a Wykonawca ma obowiązek uwzględnienia uwag w ciągu <b>3 dni</b> , ale nie później niż 80 dni od podpisania umowy.	
	<p><b>Przygotowanie wstępnej wersji Raportu końcowego</b> Wstępna wersja Raportu końcowego zostanie przekazana Zamawiającemu w wersji elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.</p>	<p>Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień we wstępnej wersji Raportu końcowego i prześle je Wykonawcy do <b>5 dni</b> od otrzymania, a Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia uwag w ciągu <b>3 dni</b>, ale nie później niż 95 dni od podpisania umowy.</p>	<p>do <b>87 dni</b> od podpisania umowy</p> <p><b>do 8 dni</b> od otrzymania wstępnej wersji Raportu końcowego</p>
	<p><b>Przeprowadzenie 5 warsztatowych spotkań dla kierowników Regionalnych Ośrodków EFS w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, podczas których Wykonawca wypracuje z uczestnikami sposób wykorzystania wyników badania przez Regionalne Ośrodki EFS.</b> <b>W trakcie spotkań Wykonawca powinien zapewnić czas na konsultacje indywidualne dla przedstawicieli Regionalnych Ośrodków EFS.</b></p> <p>Wykonawca zobowiązany jest do rozpatrzenia uwag/ zastrzeżeń zgłaszanych przez przedstawicieli Regionalnych Ośrodków EFS podczas spotkań bądź przekazanych pisemnie. Zamawiający zostanie poinformowany o zakresie w jakim uwagi i zastrzeżenia Regionalnych Ośrodków EFS zostały uwzględnione w Raportach cząstkowych i wstępnej wersji Raportu końcowego.</p> <p>Zamawiający zapewni salę i ewentualny catering na spotkanie. Wykonawca zobowiązany jest do ustalenia w porozumieniu z Zamawiającym daty spotkań w terminie 21 dni przed planowaną datą każdego spotkania.</p>		<p>Każde spotkanie odbędzie się w terminie wyznaczonym przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym, w terminie nie późniejszym niż 21 dni od przygotowania wstępnej wersji Raportu końcowego uwzględniającego uwagi Zamawiającego, tj. maksymalnie <b>do 116 dni od podpisania umowy.</b></p>
	<p><b>Przygotowanie ostatecznych wersji raportów cząstkowych oraz raportu końcowego uwzględniających uwagi Zamawiającego, ewentualne uwagi zgłoszone przez Regionalne Ośrodki EFS oraz wnioski z warsztatowych spotkań regionalnych.</b> Raport końcowy zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 3 egzemplarze w wersji papierowej oprawionej (książkowej) oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.</p> <p>Raporty cząstkowe zostaną przekazane Zamawiającemu na wskazany przez niego adres mailowy.</p>	<p>Zamawiający może przedstawić swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień Raportu końcowego oraz</p>	<p>do <b>126 dni</b> od podpisania umowy</p> <p>do <b>138 dni</b> od podpisania umowy</p>

		raportów cząstkowych w terminie <b>7 dni</b> otrzymania, a Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia uwag w ciągu <b>5 dni</b> , ale nie później niż 138 dni od podpisania umowy.	
	<b>Spotkanie w siedzibie Zamawiającego podczas, którego Wykonawca przedstawi wyniki badania w formie multimedialnej prezentacji wraz z częścią warsztatową poświęconą wykorzystaniu wyniku badania przez Zamawiającego.</b>		do <b>145 dni</b> od podpisania umowy.  Termin zostanie wyznaczony przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 7 dni od przygotowania Raportu końcowego. Wykonawca zostanie poinformowany o dacie i miejscu prezentacji na co najmniej 5 dni przed terminem spotkania.
	<b>Prace nad badaniem zostaną zamknięte w terminie nie dłuższym niż 145 dni od daty podpisania umowy, nie później niż do 15.12.2013 r.</b>		

Zapłata za realizację badania nastąpi na podstawie poprawnie wystawionej faktury po zaakceptowaniu przez Zamawiającego Raportu końcowego oraz po przeprowadzeniu prezentacji multimedialnej wyników badania przed Zamawiającym.

## **9. OCZEKIWANIA WOBEC WYKONAWCY BADANIA**

Od Wykonawcy oczekuje się sprawnej i terminowej realizacji badania oraz współpracy z Zamawiającym, w tym:

- a) uwzględnienia wskazanej przez Zamawiającego metodologii badania (obszary badawcze, kryteria oceny);
- b) opracowania szczegółowego harmonogramu badania;
- c) przygotowania narzędzi badawczych oraz materiałów do badania;
- d) pozostawania w stałym kontakcie z Zamawiającym (spotkania w zależności od potrzeb, kontakt telefoniczny, e-mail, wyznaczenie osoby do kontaktów roboczych);
- e) bieżącego informowania o stanie prac oraz pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania;
- f) przekazania Zamawiającemu wstępnej wersji raportu metodologicznego, ostatecznej wersji raportu metodologicznego zgodnie z harmonogramem;
- g) systematycznego przekazywania Zamawiającemu raportów cząstkowych zgodnie z harmonogramem;

h) przekazania Zamawiającemu wstępnej wersji raportu końcowego, ostatecznej wersji raportu końcowego zgodnie z harmonogramem;

i) przekazania Zamawiającemu na zakończenie badania pełnej dokumentacji badania (m.in. narzędzi badawczych, itd.);

j) w przypadku zaistnienia znaczących problemów w realizacji badania i/lub zaistnienia wątpliwości co do jego jakości, na żądanie Zamawiającego Wykonawca będzie przedstawiał informacje na temat postępów w realizacji badania w trybie wskazanym przez Zamawiającego;

k) przeprowadzenia spotkania w siedzibie Zamawiającego, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki badania w formie multimedialnej prezentacji wraz z częścią warsztatową poświęconą wykorzystaniu wyniku badania przez Zamawiającego oraz 5 warsztatowych spotkań dla kierowników Regionalnych Ośrodków EFS w miejscu wskazanym przez Zamawiającego.

Zamawiający dopuszcza kontrolę pracy osób wchodzących w skład Zespołu Badawczego oraz uczestnictwo w działaniach objętych zamówieniem.

Raport końcowy z badania oraz współpraca z Wykonawcą badania ocenione zostaną zgodnie z Zintegrowanym Systemem Zarządzania Wnioskami i Rekomendacjami (zał. nr 1 i 2 do Opisu Przedmiotu Zamówienia).

## **10. ZASADY INFORMACJI I PROMOCJI**

Wykonawca ma obowiązek uwzględnienia wymogów dotyczących informacji i promocji projektów współfinansowanych z funduszy strukturalnych zgodnie z „Wytycznymi promocji dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki” dostępnymi na stronie internetowej [www.efs.gov.pl](http://www.efs.gov.pl) a także Księgą Znaku Krajowego Ośrodka EFS oraz Regionalnych Ośrodków EFS, która zostanie udostępniona przez Zamawiającego.

## **11. ZAŁĄCZNIKI**

**Załącznik nr 1: Karta Oceny Procesu i Wyników Badania**

**Załącznik nr 2: Formularz oceny badania**

## Karta Oceny Procesu i Wyników Badania

<b>Tytuł badania</b>	
<b>Instytucja zlecająca badanie</b>	
<b>Wykonawca/y badania</b>	
<b>Wielkość badania (finalna kwota brutto)</b>	
<b>Termin realizacji badania (data rozpoczęcia i zakończenia badania)</b>	
<b>Obszar ewaluacji<sup>1</sup></b>	

Ocena wykonana przez<sup>(\*)</sup>:

Podmiot	X
Grupę Sterującą	
Jednostkę ewaluacyjną zlecającą badanie	
Inny podmiot (proszę wpisać jaki)	

(\*) możliwość wykonania oceny przez kilka podmiotów

## Data przeprowadzenia oceny jakości badania \_\_\_\_\_

## Pozostałe dokumenty do przekazania Krajowej Jednostce Oceny:

- Raport metodologiczny (data i link lub plik przesłany w formacie PDF oraz innym, powszechnie stosowanym i otwartym do edycji)<sup>2</sup>
- Raport końcowy (data i link lub plik)
- Streszczenie raportu końcowego
  - Wersja polska (link lub plik)
  - Wersja angielska (link lub plik)

<sup>1</sup> Wg klasyfikacji sformułowanej przez KJO w dokumencie „System ewaluacji Narodowego Planu Rozwoju na lata 2004-2006 i Narodowych Strategicznych Ram Odniesienia na lata 2007-2013”, KJO, Warszawa wrzesień 2007: *rozwój regionalny I terytorialny, budowa potencjału administracji publicznej i realizacja zasady "good governance", rozwój zasobów ludzkich, wpływ NPR i NSRO na rozwój społeczno-ekonomiczny, środowisko (SEA - Strategic Environmental Assessment), innowacyjność gospodarki, rozwój I modernizacja infrastruktury.*

<sup>2</sup> Jeśli realizacja badania była współfinansowana ze środków UE, przekazane dokumenty powinny być oznaczone zgodnie z wytycznymi KE i MRR dotyczącymi działań informacyjnych i promocyjnych.



FORMULARZ OCENY BADANIA						
Tytuł badania:						
Kryteria oceny badania	Niedostatecznie	Słabo	Dostatecznie	Dobrze	Celująco	Uwagi/ Uzasadnienie
<b>TRAFNOŚĆ</b> <i>Czy treść odpowiada zidentyfikowanym potrzebom informacyjnym?</i>						
<b>UWZGLĘDNIENIE STANU WIEDZY NAUKOWEJ</b> <i>Czy w trakcie realizacji badania (na wszystkich etapach) wykonawca odnosił się do istniejącego stanu wiedzy dot. przedmiotu badania?</i>						
<b>ZASTOSOWANA METODOLOGIA</b> <i>Czy metodologia i sposób realizacji badania (zapropozowane metody i narzędzia) były odpowiednie dla realizacji celów badania i odpowiedzi na zadane pytania ewaluacyjne?</i>						
<b>WIARYGODNOŚĆ DANYCH</b> <i>Czy zebrane dane są adekwatne do zamierzonego użycia i czy ich wiarygodność została sprawdzona?</i>						
<b>JAKOŚĆ ANALIZY I WNIOSKÓW</b> <i>Czy dane ilościowe i jakościowe są poddawane analizie w prawidłowy sposób?</i>						
<b>PRZEJRZYSTOŚĆ RAPORTU</b> <i>Czy raport jest dobrze skonstruowany, prawidłowo skomponowany (harmonijny) oraz napisany w zrozumiały i przystępny sposób?</i>						
<b>OCENA STRESZCZENIA RAPORTU</b> <i>Czy streszczenie raportu napisane jest w sposób syntetyczny, jasny i czytelny?</i>						
<b>OCENA REKOMENDACJI</b> <i>Czy sformułowane rekomendacje są trafne, użyteczne i obiektywne?</i>						
<b>OCENA TABELI REKOMENDACJI</b> <i>Czy tabela została opracowana w sposób syntetyczny, jasny i precyzyjny?</i>						
<b>OCENA WSPÓŁPRACY Z WYKONAWCĄ BADANIA</b> <i>Kwestie związane z bieżącym kontaktem w trakcie badania, konsultowanie i uwzględnianie ewentualnych uwag Zamawiającego, terminowość, elastyczność w przypadku zaistnienia nieprzewidzianych czynników kontekstowych.</i>						

**OCENA WSPÓLPRACY Z INNYMI  
PODMIOTAMI W TRAKCIE REALIZACJI  
BADANIA**

*Jak wyglądała współpraca (Zamawiającego)  
z innymi podmiotami zewnętrznymi (w zależności  
specyfiki badania – Grupy Sterujące, Komitety  
Monitorujące, kluczowi interesariusze)?*

--	--	--	--	--	--

## Załącznik nr 4 do Umowy – Wzór protokołu odbioru wykonania zamówienia

### Protokół odbioru wykonania zamówienia

sporządzony w dniu ..... w Warszawie

w sprawie odbioru przedmiotu zamówienia/ części zamówienia z dnia .....

1. Wykonawca przekazał wykonane przedmiot zamówienia/ część zamówienia a Zamawiający przyjął je bez zastrzeżeń stwierdzając, że zamówienie/ jego część zostało wykonane zgodnie z zawartą umową (tj. rzetelnie i należycie) . x/

2. Zamawiający zgłosił następujące zastrzeżenia i uwagi do wykonanej pracy:

.....  
.....  
.....  
..... x/

3. Wykonawca w terminie.....  
uzupełni i poprawi wykonaną pracę zgodnie z zastrzeżeniami i uwagami wymienionymi w pkt. 2 niniejszego protokołu. x/

Ze strony Zamawiającego

Ze strony Wykonawcy

x/ - niepotrzebne skreślić

## OFERTA

(pieczęć Wykonawcy)

**Ja niżej podpisany/My niżej podpisani**.....  
**będąc upoważnionym/i/ do reprezentowania Wykonawcy:**.....  
Nr faksu ..... ; Nr telefonu .....; e-mail .....

w odpowiedzi na „Publiczne ogłoszenie o zamówieniu nr CPE-II-261-23/KMB/13” dotyczące postępowania prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego na **badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping**,

składam/składamy niniejszą ofertę:

**CZEŚĆ I****Łączna cena brutto - .....zł****(słownie: .....).**

zgodnie z poniższym wzorem:

Rodzaj usługi	Cena jednostkowa brutto (PLN)	Liczba jednostek	Cena ogółem BRUTTO (PLN)
Przeprowadzenie badania w jednym Regionalnym Ośrodku EFS ( <i>Mystery Calling</i> : 4 konsultacje telefoniczne)	..... zł Słownie zł ..... .....	52	..... zł Słownie zł ..... .....
Przeprowadzenie badania w jednym Regionalnym Ośrodku EFS ( <i>Mystery Shopping</i> : 2 wizyty bezpośrednie)	..... zł Słownie zł ..... .....	52	..... zł Słownie zł ..... .....
SUMA: .....			
słownie: .....			

w tym za przeniesienie autorskich praw majątkowych kwotę..... PLN brutto (słownie: .....złotych).

## **CZEŚĆ II – SPOSÓB REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

*W tej części Wykonawca zobowiązany jest przedstawić następujące elementy:*

### **1. Opis sposobu organizacji badania, w tym:**

- a) opis sposobu przeprowadzenia badania metodą Mystery Shopping oraz metodą Mystery Calling, zawierający wszystkie etapy jego realizacji w sposób zapewniający terminową i prawidłową realizację wszystkich celów badania zgodnie z wymaganiami Zamawiającego;
- b) opis sposobu zapewnienia kontroli jakości realizacji badania w celu zapewnienia rzetelności wyników;
- c) opis sposobu współpracy z Zamawiającym, w tym zapewnienia sprawnego przepływu informacji pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym (w tym opis sposobu i terminy przekazywania informacji cząstkowych z realizacji badania) oraz zapewnienia terminowego przekazywania raportów Zamawiającemu. Opis musi zawierać wskazanie realizowanych zadań z przyporządkowanymi osobami odpowiedzialnymi/wykonującymi.

**2. Projekty scenariuszy** wizyt tajemniczych klientów (*Mystery Shopping*, łącznie 9 projektów scenariuszy, po 3 projekty dla profilu klienta 1, 2, 3 wymienionych w punkcie 5.1. Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia) oraz projekty scenariuszy rozmów telefonicznych (*Mystery Calling*, łącznie 12 projektów scenariuszy, po 3 projekty dla wszystkich profili klientów wymienionych w punkcie 5.1. Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia).

Scenariusze powinny być dopasowane do profili klientów i zakresów obowiązków Doradcy kluczowego oraz Specjalisty ds. informacji i promocji, zgodnie ze *Standardami działania sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego* oraz powinny pozwolić na przeprowadzenie oceny zgodnie z przyjętymi obszarami badania oraz zgodnie z kartami i kryteriami oceny wskazanymi przez Zamawiającego.

Projekt scenariusza dla badania metodą Mystery Shopping powinien zawierać ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej 8 pytań dot. zagadnień PO KL zadanych podczas rozmowy.

Projekt scenariusza dla badania metodą Mystery Calling powinien zawierać ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej 4 pytań dot. zagadnień PO KL zadanych podczas rozmowy.

1. Przedmiotowe zamówienie zobowiązuje/emy się wykonać zgodnie z wymaganiami określonymi w „Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia nr CPE-II-261-23/KMB/13”.
2. Oświadczam/y, że w cenie naszej oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia.
3. Oświadczam/y, że zamówienie będzie realizowane samodzielnie, bądź przy współudziale podwykonawców, którzy będą realizowali następującą część zamówienia:

- .....
- .....
4. Oświadczam/y, że zapoznałem/liśmy się ze „Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia nr CPE-II-261-23/KMB/13”, udostępnioną przez Zamawiającego i nie wnoszę/my do niej żadnych zastrzeżeń.
  5. W razie wybrania mojej/naszej oferty zobowiązuję/zobowiązujemy się do podpisania umowy w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego.
  6. Uważam/y się za związanego/ych niniejszą ofertą przez okres 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert.
  7. Pod groźbą odpowiedzialności karnej oświadczam/y, że załączone do oferty dokumenty opisują stan prawny i faktyczny aktualny na dzień upływu terminu składania ofert (art. 297 k.k.).
  8. Załącznikami do niniejszego formularza stanowiącymi integralną część oferty są:
    - 1) .....
    - 2) .....
    - 3) .....

....., dn. ....2013 r.

.....  
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

**OŚWIADCZENIE O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU  
W POSTĘPOWANIU**

(pieczęć Wykonawcy)

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

.....  
będąc upoważnionym/i do reprezentowania Wykonawcy:  
.....  
.....

przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego na: **badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping**,

*oświadczam/y, że zgodnie z wymogami art. 22 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.*

*Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759*

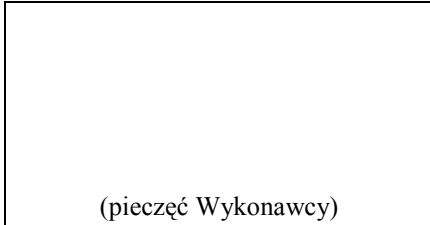
*z późn. zm.):*

**WYKONAWCA**

- 1) posiada uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, dla których przepisy prawa nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
- 2) posiada wiedzę i doświadczenie;
- 3) dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
- 4) spełnia warunki dotyczące sytuacji ekonomicznej i finansowej.

....., dn. .... 2013 r.

.....  
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

**OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA**

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

.....  
będąc upoważnionym/i/ do reprezentowania Wykonawcy:

.....  
.....  
.....

przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego na: **badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping,**

**oświadczam/y, że nie ma podstaw do wykluczenia Wykonawcy z powyższego postępowania z powodu nie spełnienia warunków, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.).**

....., dn. .... 2013 r.

.....  
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)



**OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA  
W ZAKRESIE ART. 24 UST. 2 PKT 5 USTAWY**

(pieczęć Wykonawcy)

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

.....  
będąc upoważnionym/i/ do reprezentowania Wykonawcy:

.....  
.....  
.....  
.....  
przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego na:  
badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping,

**oświadczam/y/, że *należę/y*my \ *nie należę/y*my\* do grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konkurentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.)\*\***

\* niewłaściwe skreślić

\*\* w sytuacji gdy Wykonawca należy do grupy kapitałowej składa listę podmiotów do niej należących, zgodnie z art. 26 ust. 2d ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.)

....., dn. .... 2013 r.

.....  
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

**OŚWIADCZENIE O BEZSTRONNOŚCI OSOBY WCHODZĄCEJ W  
SKŁAD ZESPOŁU BADAWCZEGO/ LIDERA PROJEKTU/ EKSPERTA  
DS. PO KL**

**oświadczam, że:**

nie zachodzą żadne okoliczności mogące budzić uzasadnione wątpliwości, co do mojej bezstronności względem podmiotu prowadzącego Regionalny Ośrodek EFS, który jest objęty badaniem Mystery Shopping i Mystery Calling, w tym, że:

a) z osobą/osobami zatrudnionymi w Regionalnym Ośrodku EFS:

- nie łączy lub nie łączył mnie związek małżeński, stosunek pokrewieństwa i powinowactwa do drugiego stopnia,

- nie jestem lub nie byłem/am związany/a z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli,

b) nie jestem i w okresie roku poprzedzającego dzień złożenia niniejszego oświadczenia nie byłem/am związany/a stosunkiem pracy z podmiotem prowadzącym Regionalny Ośrodek EFS, objętym badaniem Mystery Shopping i Mystery Calling,

c) nie świadczę i w okresie roku poprzedzającego dzień złożenia niniejszego oświadczenia nie świadczyłem/am pracy na podstawie stosunków cywilnoprawnych dla podmiotu prowadzącego Regionalny Ośrodek EFS, objętego badaniem Mystery Shopping i Mystery Calling,

d) nie jestem i w okresie roku poprzedzającego dzień złożenia niniejszego oświadczenia nie byłem/am członkiem organów zarządzających i nadzorczych podmiotu prowadzącego Regionalny Ośrodek EFS, objętego badaniem Mystery Shopping i Mystery Calling.

W przypadku powzięcia informacji o istnieniu jakiegokolwiek okoliczności mogącej budzić uzasadnione wątpliwości, co do mojej bezstronności, zobowiązuję się do niezwłocznego jej zgłoszenia na piśmie liderowi projektu oraz wyłączenia się z dalszego uczestnictwa w pracach Zespołu Badawczego.

....., dn. .... 2013 r.

.....

Podpis/y osoby wchodzącej w skład Zespołu  
Badawczego/Lidera projektu/ Eksperta ds. POKL

**WYKAZ WYKONANYCH USŁUG**  
**(w ciągu trzech ostatnich lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie)**

Lp.	Przedmiot usługi (tematyka projektu, zastosowane metody badawcze, zakres projektu)	Odbiorca	Data wykonania usługi (od – do) dzień – miesiąc - rok	Wartość usługi brutto
1				
2				
3				
...				

....., dn. .... 2013 r.

.....  
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia wraz z informacją na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami

A) LIDER PROJEKTU: .....  
(imię i nazwisko)

Doświadczenie w koordynacji badań		
TYP BADANIA	PODMIOT DLA KTÓREGO WYKONYWANE BYŁO BADANIE	TERMIN WYKONANIA BADANIA (od – do) dzień – miesiąc - rok

<b>Wiedza z zakresu EFS*</b>				
<b>SZKOLENIA Z ZAKRESU PO KL</b>		<b>REALIZACJA ROJEKTU WSPÓLFINANSOWANEGO ZE ŚRODKÓW PO KL / SPO RZL</b>		
<b>NAZWA SZKOLENIA</b>	<b>TERMIN UKOŃCZENIA SZKOLENIA dzień – miesiąc - rok</b>	<b>NAZWA PROJEKTU</b>	<b>PODMIOT DLA KTÓREGO REALIZOWANY BYŁ PROJEKT</b>	<b>TERMIN WYKONANIA PROJEKTU (od – do) dzień – miesiąc - rok</b>
<b>Informacja o podstawie dysponowania wskazaną osobą (np. umowa o pracę, umowa zlecenia, itp.)</b>				

\* W odniesieniu do wiedzy z zakresu EFS wystarczy wskazać informacje na temat szkolenia lub informacje nt doświadczenia w realizacji projektu

**B) EKSPERT DS. PO KL:** .....  
(imię i nazwisko)

<b>Doświadczenie w ocenie merytorycznej wniosków o dofinansowanie projektu w ramach PO KL* (należy wykazać taką liczbę wykonanych ocen, która potwierdzi posiadanie min. 2 letniego doświadczenia; Zamawiający będzie oceniał spełnienie warunku poprzez zsumowanie terminów wykonania oceny przy czym terminy pokrywające się w czasie nie będą sumowane)</b>		
<b>NAZWA OCENIANEGO WNIOSKU</b>	<b>PODMIOT DLA KTÓREGO WYKONYWANA BYŁA OCENA</b>	<b>TERMIN WYKONANIA OCENY (od – do) dzień – miesiąc - rok</b>

<b>Świadczenie usług szkoleniowych z zakresu przygotowania, zarządzania i rozliczania projektów w ramach PO KL* (należy wykazać taką liczbę wykonanych szkoleń, która potwierdzi realizację min. 200 godzin szkoleniowych)</b>		
<b>NAZWA SZKOLENIA</b>	<b>PODMIOT DLA KTÓREGO WYKONYWANE BYŁO SZKOLENIE</b>	<b>CZAS TRWANIA SZKOLENIA (liczba godzin szkoleniowych)</b>
<b>Doświadczenie w realizacji projektów współfinansowanych ze środków PO KL jako członek kadry zarządzającej</b>		
<b>NAZWA PROJEKTU</b>	<b>PODMIOT DLA KTÓREGO REALIZOWANY BYŁ PROJEKT</b>	<b>TEMIN REALIZACJI PROJEKTU (od – do) dzień – miesiąc - rok</b>
<b>Informacja o podstawie dysponowania wskazaną osobą (np. umowa o pracę, umowa zlecenia, itp.)</b>		

\* W odniesieniu do doświadczenia eksperta wystarczy wskazać informacje w zakresie jednego z dwóch oznaczonych gwiazdką

....., dn. .... 2013 r.

.....  
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/y)

## Wykaz badaczy terenowych, którzy będą uczestniczyć w realizacji zamówienia\*

**BADACZ TERENOWY\*\*:** .....  
(imię i nazwisko)

Doświadczenie w pełnieniu funkcji badacza terenowego			
TYP BADANIA	PODMIOT DLA KTÓREGO WYKONYWANE BYŁO BADANIE	TERMIN WYKONANIA BADANIA (od – do) dzień – miesiąc - rok	
Doświadczenie w realizacji projektu/ów współfinansowanych ze środków EFS w ramach PO KL			
NAZWA PROJEKTU	PODMIOT DLA KTÓREGO REALIZOWANY BYŁ PROJEKT	FUNKCJA PEŁNIONA W PROJEKCIE	TERMIN WYKONANIA PROJEKTU (od – do) dzień – miesiąc - rok

<b>Nazwa jednostki, z którą zawodowo związany jest badacz terenowy wraz z informacją o rodzaju łączącej ich współpracy (np. umowa o pracę, umowa cywilno – prawna, umowa o staż, umowa wolontariacka)</b>	
---	--

\* wypełniony dokument należy złożyć w terminie 9 dni od daty podpisania umowy do akceptacji Zamawiającego

\*\* należy wskazać minimum 9 badaczy terenowych, w tym celu należy powielić tabelę odpowiednią ilość razy

....., dn. .... 2013 r.

.....  
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)



**STANDARDY DZIAŁANIA SIECI  
REGIONALNYCH OŚRODKÓW  
EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO**

*Warszawa, 1 lipca 2012 r.*

## **Spis treści**

Wprowadzenie

1. Wymagania dotyczące instytucji prowadzącej Regionalny Ośrodek EFS
2. Formalne zasady działania Regionalnego Ośrodka EFS
3. Standardy dotyczące biura Regionalnego Ośrodka EFS
4. Standardy dotyczące kadry Regionalnego Ośrodka EFS
5. Standardy obsługi klientów Regionalnych Ośrodków EFS
6. Standardy dotyczące organizacji i zarządzania Regionalnym Ośrodkiem EFS
7. Kodeks Postępowania Etycznego personelu Regionalnego Ośrodka EFS
8. Weryfikacja personelu oraz Regionalnych Ośrodków EFS
9. Wykaz załączników

## Wprowadzenie

Sieć Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego powstała, aby rozwijać kompetencje potencjalnych projektodawców związane z wykorzystaniem szansy, jaką oferuje Europejski Fundusz Społeczny (EFS) w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (PO KL).

Celem działania sieci jest wspieranie potencjalnych beneficjentów i projektodawców w przygotowaniu i realizacji wysokiej jakości, odpowiadających na potrzeby społeczne projektów dofinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, kreowanie rozwoju lokalnego, budowanie partnerstw nastawionych na rozwój regionu w szczególności w zakresie rozwoju kapitału społecznego. Ośrodki wspierają również beneficjentów poprzez realizację szeroko rozumianych działań animacyjnych, z wykorzystaniem szkoleń, doradztwa oraz informacji oraz pomagają diagnozować problemy na lokalnym/regionalnym rynku pracy i podejmować takie działania, które skutecznie przeciwdziałają tym problemom.

Na terenie całego kraju funkcjonują 52 Regionalne Ośrodki EFS. Sieć tworzą różne instytucje, wybrane w drodze konkursu przez Instytucje Pośredniczące wdrażające regionalne Priorytety PO KL. Ośrodki prowadzone są przez takie instytucje jak np. organizacje pozarządowe, agencje rozwoju regionalnego, izby gospodarcze, szkoły wyższe. Są to organizacje które mają zróżnicowane struktury, zasady działania, potencjał, doświadczenie oraz działają w zróżnicowanym środowisku.

Dlatego też niezbędne jest stworzenie dla tych wszystkich instytucji jednolitych standardów wyznaczających zasady realizacji działań przez Regionalne Ośrodki EFS. Standardy te mają zapewnić podobną jakość usług we wszystkich Ośrodkach działających w sieci. Standardy są dokumentem ogólnie dostępnym, aby klienci korzystający z usług Ośrodków oraz organizacje współpracujące z Ośrodkami poznały zasady ich funkcjonowania.

Krajowy Ośrodek EFS, na mocy porozumienia z dnia 3 sierpnia 2009 roku zawartego pomiędzy Centrum Projektów Europejskich a Ministerstwem Rozwoju Regionalnego (Instytucją Zarządzającą PO KL) oraz zapisów umowy na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS, sprawuje nadzór i kontrolę merytoryczną nad siecią Regionalnych Ośrodków EFS. Krajowy Ośrodek EFS dbając o jak najwyższą jakość usług świadczonych przez Regionalne Ośrodki EFS prowadzi weryfikację działalności Regionalnego Ośrodka EFS oraz jego personelu. Weryfikacja odbywa się w oparciu o zasady opisane w niniejszych Standardach.

Regionalne Instytucje Pośredniczące PO KL (IP) odpowiadają za wybór, koordynację oraz rozliczanie Ośrodków, których działalność jest współfinansowana z EFS. Regionalne Ośrodki EFS zobowiązane są do działania oraz ponoszenia wydatków w ramach realizowanych zadań zgodnie z „Zasadami realizacji Pomocy technicznej Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki” oraz innymi obowiązującymi dokumentami.

Obecnie realizowana jest już IV edycja działalności Regionalnych Ośrodków EFS, która rozpoczęła się w 2008 roku. Aktualna treść Standardów stanowi syntezę doświadczeń poprzednich edycji, obecnego okresu programowania Europejskiego Funduszu Społecznego na lata 2007 – 2013 oraz rekomendacji zawartych w raporcie z przeprowadzenia oceny

standardów sieci Regionalnych Ośrodków EFS oraz sposobu prowadzenia weryfikacji spełnienia standardów przez Regionalne Ośrodki EFS.

Ośrodek funkcjonuje na podstawie umowy z IP, załącznikiem do której jest aktualna oferta działań planowanych do realizacji w danym roku przez Regionalny Ośrodek EFS. Ośrodek planuje swoje działania w oparciu o diagnozę środowiska lokalnego, w którym działa, zbiera informacje o sytuacji społeczno-gospodarczej i potrzebach lokalnych, instytucjach/organizacjach działających w regionie i ich potencjale, liderach lokalnych i istniejących już partnerstwach. Diagnoza oraz informacje, na podstawie których Ośrodek planuje swoje działania powinny być aktualne, wystarczająco szczegółowe oraz kompletne.

Poniższe standardy zostały rozdzielone na 8 zasadniczych części, regulujących pracę Regionalnego Ośrodka EFS:

1. Wymagania dotyczące instytucji prowadzącej Regionalny Ośrodek EFS,
2. Formalne zasady działania Regionalnego Ośrodka EFS,
3. Standardy dotyczące biur Regionalnego Ośrodka EFS,
4. Standardy dotyczące kadry Regionalnego Ośrodka EFS,
5. Standardy obsługi klientów Regionalnych Ośrodków EFS,
6. Standardy dotyczące organizacji i zarządzania Regionalnym Ośrodkiem EFS,
7. Kodeks Postępowania Etycznego personelu Regionalnego Ośrodka EFS,
8. Weryfikacja personelu oraz Regionalnych Ośrodków EFS.

## **Interpretacja zapisów Standardów**

Krajowy Ośrodek EFS jako instytucja merytorycznie koordynująca sieć Regionalnych Ośrodków EFS, udziela interpretacji na wniosek Regionalnego Ośrodka EFS i/lub IP oraz IP2.

W uzasadnionych przypadkach Krajowy Ośrodek EFS w porozumieniu z Instytucją Pośredniczącą może udzielić zgody na odstępstwa od zasad, o ile odstępstwa te są zgodne z celami Ośrodka.

### **Wymagania dotyczące instytucji prowadzącej Regionalny Ośrodek EFS**

#### **1. Wymagania dotyczące instytucji prowadzącej Regionalny Ośrodek EFS**

Poniższe wymagania stosuje się do instytucji ubiegających się o status Regionalnego Ośrodka EFS i pełniących funkcję Regionalnego Ośrodka EFS. W uzasadnionych przypadkach Instytucja Pośrednicząca może obniżyć wymagania dotyczące potencjału instytucjonalnego zawarte w pkt. 1.1.5-1.1.6.

##### **1.1 Rolę Regionalnego Ośrodka EFS może pełnić podmiot, który:**

- 1.1.1 Zgodnie ze statutem lub umową nie działa w celu osiągnięcia zysku lub przeznacza zysk na cele statutowe.
- 1.1.2 Jest zarejestrowany w Rzeczypospolitej Polskiej i prowadzi działalność na jej terenie,

- 1.1.3 Nie działa na zasadzie wyłączności (tzn. nie może być to organizacja, której poparcie lub działanie uzależnione jest od przestrzegania reguł jakiegokolwiek ideologii, doktryny lub religii).
- 1.1.4 Posiada przynajmniej 2-letnie doświadczenie w momencie ogłoszenia konkursu na pełnienie funkcji Regionalnego Ośrodka EFS w świadczeniu usług informacyjnych, doradczych i szkoleniowych w obszarach objętych wsparciem EFS, w zakresie rozwoju partnerstwa na szczeblu lokalnym i regionalnym.
- 1.1.5 Posiada doświadczenie w realizacji co najmniej 3 projektów współfinansowanych ze środków europejskich.
- 1.1.6 Posiada stabilne i wystarczające źródła finansowania zapewniające ciągłość istnienia organizacji przez cały okres realizacji projektu. Posiada potencjał ekonomiczny niezbędny do należytej realizacji przedsięwzięcia (minimalna wartość przychodów za poprzedni rok obrotowy to 500 000,00 PLN). W przypadku ofert partnerskich potencjał ekonomiczny badany jest łącznie (Lider + partner).
- 1.2 O pełnienie funkcji lidera lub partnera Regionalnego Ośrodka EFS nie może ubiegać się:
- 1.2.1 Podmiot, w którym osoba działająca w imieniu tego podmiotu została skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne:
- składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi bankowemu, albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych lub,
  - ścigane z oskarżenia publicznego lub
  - karno-skarbowe,
- 1.2.2 Podmiot, w którym osoba działająca w imieniu tego podmiotu, podlega prawomocnemu orzeczeniu lub postanowieniu w sprawie o naruszenie dyscypliny finansów publicznych – przez okres 3 lat od dnia uprawomocnienia się orzeczenia lub postanowienia.
- 1.2.3 Podmiot, który posiada zaległości z tytułu należności publiczno-prawnych.
- 1.2.4 Podmiot, który jest w trakcie rozwiązywania działalności, znajduje się pod zarządem komisyjnym, znajduje się w toku likwidacji, postępowania upadłościowego, postępowania naprawczego, zawiesił prowadzenie działalności lub znajduje się w innej, podobnej sytuacji, wynikającej z krajowych rozporządzeń i przepisów prawnych.
- 1.2.5 Podmiot, który w okresie 3 lat przed złożeniem wniosku o dofinansowanie naruszył w sposób istotny umowę zawartą z IP.
- 1.2.6 Podmiot, który wykorzystał środki dotacji celowej niezgodnie z przeznaczeniem, powodując niezrealizowanie pełnego zakresu rzeczowego projektu – przez okres od dnia, kiedy decyzja określającą kwotę przypadającą do zwrotu i termin, stała się ostateczna, do 3 lat od dnia dokonania zwrotu tych środków<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Zgodnie z art. 207 Ustawy o finansach publicznych (Dz.U. z 2009 r. Nr 157, poz. 1240 z późn. zm.)

1.2.7 Podmiot, który prowadził Regionalny Ośrodek EFS a, z którym została zerwana umowa w ciągu ostatnich 3 lat w wyniku odmowy przyznania Certyfikatu przez Krajowy Ośrodek EFS oraz złamania innych zapisów umowy na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS.

W przypadku wystąpienia zdarzenia mającego wpływ na stan faktyczny lub prawny (na etapie realizacji projektu), który powodowałby niespełnianie któregokolwiek z powyższych wymagań, wówczas podmiot prowadzący Regionalny Ośrodek EFS jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu do IP. W związku z tym zarząd instytucji prowadzącej Regionalny Ośrodek EFS jest zobowiązany niezwłocznie powiadamiać pisemnie IP o każdej zmianie prawno-organizacyjnej planowanej w instytucji, mającej wpływ na realizację umowy.

## **Formalne zasady działania Regionalnego Ośrodka EFS.**

### **2. Formalne zasady działania Regionalnego Ośrodka EFS.**

- 2.1. Wszyscy pracownicy Ośrodka są zobowiązani do realizacji przypisanych im działań zgodnie z warunkami umowy na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS i niniejszymi Standardami.
  - 2.2. Usługi Regionalnego Ośrodka EFS świadczone są nieodpłatnie. Ośrodek nie może pobierać żadnych opłat za usługi świadczone w ramach Regionalnego Ośrodka EFS.
  - 2.3. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą bez uzasadnienia nie wykonać jakiegokolwiek ze swoich obowiązków.
  - 2.4. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS są zobowiązani do udzielania zarówno klientom, jak i pracownikom IP/Krajowego Ośrodka EFS/Instytucji Zarządzającej PO KL informacji odpowiadających stanowi faktycznemu.
  - 2.5. W przypadku, jeśli któryś z pracowników Regionalnego Ośrodka EFS zostanie skazany prawomocnym wyrokiem sądowym za przestępstwo umyślne:
    - składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi bankowemu, albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych lub,
    - ścigane z oskarżenia publicznego lub
    - karno-skarbowe,
- Kierownik Regionalnego Ośrodka EFS jest zobowiązany bezzwłocznie poinformować o tym fakcie Instytucję Pośredniczącą oraz przedstawić nową kandydaturę na stanowisko skazanego pracownika.
- 2.6. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS składają oświadczenie o niekaralności, według wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do niniejszych Standardów.
  - 2.7. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS są zobowiązani poinformować klientów Regionalnego Ośrodka EFS o możliwości złożenia skargi/zażalenia lub pochwały w związku z jakością usług świadczonych w Ośrodku na adres e-mail [uwagi@roEFS.pl](mailto:uwagi@roEFS.pl). Informacja o możliwości składania skarg/wniosków lub pochwał musi znajdować się w miejscu widocznym dla klienta, m.in. na stronie internetowej Ośrodka. Skargi i uwagi rozpatrywane są przez Krajowy Ośrodek EFS i powinny zostać wykorzystane przez zespół Regionalnego Ośrodka do usprawnienia swojej pracy.
  - 2.8. Pracownicy Ośrodka współpracują z instytucjami zewnętrznymi, w szczególności z IP, IP2 (w tym w szczególności z Punktem Informacyjnym PO KL, działającym w Instytucji Pośredniczącej / Instytucji Pośredniczącej II stopnia na obszarze działania Ośrodka oraz z Krajowym Ośrodkiem EFS).
  - 2.9. Pracownicy Ośrodka zobowiązani są do korzystania z poczty elektronicznej w domenie [roEFS.pl](mailto:roEFS.pl)<sup>4</sup>.
  - 2.10. Dane osobowe zawierające informacje o klientach Regionalnego Ośrodka EFS oraz pracownikach Regionalnego Ośrodka EFS powinny być przechowywane zgodnie

<sup>4</sup> Dopuszczalne jest równoległe korzystanie z poczty elektronicznej w domenie instytucji prowadzącej Regionalny Ośrodek EFS lub jego partnera.

z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. 1997 Nr 133 poz.883 ze zmianami).

- 2.11. Wszystkie dokumenty związane z realizacją projektu muszą być<sup>5</sup>:
  - 2.11.1. Przechowywane w uporządkowany sposób,
  - 2.11.2. Precyzyjnie opisane, tak aby możliwa była jednoznaczna identyfikacja, że dokumenty dotyczą działalności Regionalnego Ośrodka EFS,
  - 2.11.3. Dokumentacja działań merytorycznych (usług) musi być dostępna w siedzibie Ośrodka przez okres działania Regionalnego Ośrodka EFS.
- 2.12. Usługi świadczone w ramach umowy muszą być związane z EFS, nie mogą dotyczyć innych funduszy . Personel kluczowy może informować o istnieniu innych niż EFS funduszy (krajowych, europejskich i innych) w podstawowym zakresie (nazwa, wskazanie jakie działania mogą być sfinansowane) i wskazywać źródła uzyskania informacji wraz z odesłaniem do instytucji właściwej danemu funduszowi.
- 2.13. Regionalny Ośrodek EFS stosuje zasady i procedury obowiązującego *Systemu realizacji Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki* oraz obowiązujących *Zasad realizacji pomocy technicznej w ramach PO KL*

### ***Standardy dotyczące biura Regionalnego Ośrodka EFS***

#### **3. Standardy dotyczące biura Regionalnego Ośrodka EFS**

Regionalny Ośrodek EFS, aby prawidłowo wypełniać wszystkie przynależne mu zadania musi posiadać odpowiednie zasoby lokalowe i sprzętowe. Biuro Regionalnego Ośrodka EFS musi spełniać następujące warunki:

- 3.1. Znajdować się w mieście wyznaczonym dla danego obszaru zgodnie z załącznikiem nr 1 niniejszych standardów. Biuro musi zostać uruchomione najpóźniej po upływie miesiąca od momentu podpisania umowy.
- 3.2. Biuro musi być łatwo dostępne dla klientów – lokalizacja musi być dogodna, łatwo dostępna i właściwie (zgodnie z pkt. 6.1.2.) oraz czytelnie oznakowana, w szczególności powinny być podane godziny pracy specjalistów oraz Ośrodka (w przypadku, jeśli godziny te różnią się). Ośrodek powinien znajdować się w centrum miasta albo w takiej części miasta, gdzie są dogodne połączenia komunikacyjne z centrum miasta.
- 3.3. Liczba pomieszczeń w biurze powinna zapewniać swobodną pracę dla wszystkich osób z personelu kluczowego. W Ośrodku powinno być wyodrębnione miejsce pracy specjalisty ds. informacji i promocji, czyli Punkt Informacyjny. W Punkcie Informacyjnym musi być dostępna przynajmniej jedna odrębna linia telefoniczna oraz komputer ze stałym dostępem do Internetu dla specjalisty ds. informacji i promocji.
- 3.4. W Ośrodku powinno być wyodrębnione miejsce świadczenia usług doradczych, oddzielone od miejsca realizacji wszelkich innych projektów oraz wszelkich innych przedsięwzięć zapewniając warunki, o których mowa w pkt. 7.3.5. W wydzielonym miejscu pracy dla doradcy powinien znajdować się co najmniej jeden komputer ze

---

<sup>5</sup> Szczegółowe zasady przechowywania dokumentów są określone przez daną Instytucję Pośredniczącą w umowie ramowej na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS



stałym dostępem do Internetu oraz telefon. Ponadto miejsce pracy doradcy powinno być umeblowane tak, aby możliwe było przyjmowanie klientów (w pomieszczeniu powinien znajdować się co najmniej stół i 2 krzesła).

- 3.5. Biuro Regionalnego Ośrodka EFS znajduje się w budynku, którego stan techniczny nie zagraża życiu lub zdrowiu zarówno pracowników jak i klientów Ośrodka. Oświadczenie administratora/właściciela nieruchomości o stanie budynku jest załącznikiem do oferty na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS.

### **Standardy dotyczące kadry Regionalnego Ośrodka EFS**

#### **4. Standardy dotyczące kadry Regionalnego Ośrodka EFS**

Regionalny Ośrodek EFS, aby w pełni i efektywnie realizować wszystkie swoje zadania potrzebuje przede wszystkim zespołu projektowego, który będzie się składał z wysoko wykwalifikowanych, świadomych swojej roli i dobrze zmotywowanych osób. Dla sprawnej realizacji działań niezbędne jest posiadanie odpowiedniej liczby personelu, tak aby zapewnić realizację każdej z funkcji tj. kierownika, animatora, doradcy kluczowego, doradcy specjalistycznego, trenera kluczowego, trenera kluczowego gender mainstreaming, trenera specjalistycznego, specjalisty ds. informacji i promocji. Bardzo ważne jest zorganizowanie dobrego zespołu projektowego, umiającego współpracować ze sobą, świadomego współpracy zespołowej i posiadającego wspólne cele, istotne jest również dobre zarządzanie informacją. W celu zapewnienia efektywnej realizacji zadań możliwe jest łączenie więcej niż jednej funkcji merytorycznej przez jedną osobę, z wyłączeniem funkcji specjalisty ds. informacji i promocji, w przypadku którego możliwe jest łączenie stanowiska wyłącznie z funkcją doradcy kluczowego.

W skład personelu kluczowego wchodzi osoby zajmujące następujące stanowiska:

- kierownik,
- animator,
- trener kluczowy,
- trener kluczowy gender mainstreaming,
- doradca kluczowy,
- specjalista ds. informacji i promocji.

W skład personelu specjalistycznego wchodzi osoby zajmujące następujące stanowiska:

- doradca specjalistyczny,
- trener specjalistyczny.

#### **4.1. Zasady podstawowe:**

- 4.1.1. Personel Regionalnego Ośrodka EFS zobowiązany jest do złożenia oświadczenia o niekaralności, o którym mowa w pkt. 2.8.
- 4.1.2. W przypadku decyzji kierownika Ośrodka o zgodzie na rejestr dźwiękowy realizacji badania Tajemniczy klient, personel Regionalnego Ośrodka EFS, który potencjalnie może świadczyć usługi doradcze i informacyjne, zobowiązany jest do złożenia oświadczenia o wyrażeniu zgody na rejestr dźwiękowy świadczonych usług na potrzeby badania Tajemniczy Klient (załącznik nr 22).

- 4.1.3. Personel Regionalnego Ośrodka EFS zobowiązany jest do złożenia wymaganych zobowiązań do:
- 4.1.3.1. zaangażowania w realizację **projektu** (czas pracy).
  - 4.1.3.2. nie przekraczania pensum czasu pracy **na rzecz sieci** Regionalnych Ośrodków EFS – tzn. maksymalnie 23 dni robocze w miesiącu. Czas pracy nie może przekraczać przeciętnie 8 godzin na dobę i przeciętnie 40 godzin w przeciętnie pięciodniowym tygodniu pracy w przyjętym trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym. W razie nieobecności pracownika, kierownik Ośrodka powinien zapewnić zastępstwo przez osobę zatrudnioną w Ośrodku o kwalifikacjach nie niższych niż wymagane w niniejszych Standardach lub/i zgodnie z ofertą.
  - 4.1.3.3. przestrzegania Standardów działania sieci Regionalnych Ośrodków EFS.
  - 4.1.3.4. brania udziału w szkoleniach organizowanych przez Krajowy Ośrodek EFS, Instytucję Zarządzającą PO KL oraz IP.
  - 4.1.4. Zobowiązania, o których mowa w pkt. 4.1.3.1-4.1.3.4. muszą być dołączone do dokumentacji poszczególnych członków personelu Regionalnego Ośrodka EFS po akceptacji ich kandydatur.
  - 4.1.5. Akceptacji kandydatów/kandydatek na stanowiska, o których mowa w pkt. 4. dokonuje IP na etapie oceny oferty na dany rok, na podstawie załączonych do oferty życiorysów personelu kluczowego. W przypadku personelu merytorycznego niekluczowego (trenerzy i doradcy specjalistyczni), weryfikacja odbywa się wyłącznie na podstawie życiorysu przesłanego do IP przed wykonaniem usługi lub w trybie ustalonym przez IP po konsultacjach z Krajowym Ośrodkiem EFS. W przypadku wątpliwości co do spełniania standardów przez zgłoszone kandydatury, IP może zwrócić się do Krajowego Ośrodka EFS z prośbą o zaopiniowanie przedstawionej kandydatury. Ostateczna decyzja odnośnie akceptacji personelu należy do IP.
  - 4.1.6. W przypadku zmiany personelu kluczowego w trakcie realizacji oferty, kierownik Regionalnego Ośrodka EFS zobowiązany jest poinformować IP o zmianie i przedstawić życiorys kandydata na pracownika kluczowego Regionalnego Ośrodka EFS. Akceptacja kandydatury odbywa się podobnie jak w pkt. 4.1.5.
  - 4.1.7. Kierownik Regionalnego Ośrodka EFS musi niezwłocznie poinformować Krajowy Ośrodek EFS o każdorazowej zmianie personelu.
  - 4.1.8. Personel kluczowy Ośrodka jest zobowiązany do uzyskania pozytywnego wyniku w ramach weryfikacji prowadzonej przez Krajowy Ośrodek EFS. Szczegółowe zasady przeprowadzania weryfikacji personelu kluczowego znajdują się w Zasadach prowadzenia weryfikacji (załącznik nr 19 do Standardów).
  - 4.1.9. Personel kluczowy Ośrodka musi współpracować między sobą przy realizacji zadań w ramach Ośrodka.
  - 4.1.10. Dla niektórych stanowisk istnieją ograniczenia co do liczby osób zatrudnionych na jednym stanowisku oraz do minimalnego czasu pracy a mianowicie<sup>6</sup>:

- Kierownik: nie więcej niż 1 osoba zatrudniona na nie mniej niż ½ etatu,
- Animator: minimum 1 osoba, nie mniej niż ½ etatu na osobę,

<sup>6</sup> Ograniczenia minimalnego czasu pracy będą obowiązywać w kolejnych ofertach na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS począwszy od 2012 roku.

- Doradca kluczowy: minimum 1 osoba i nie więcej niż 3, nie mniej niż ¼ etatu na osobę,
- Specjalista ds. Informacji i Promocji: 1 etat, maksimum 2 osoby, nie mniej niż ½ etatu na osobę,
- Trener kluczowy: minimum 1 osoba i nie więcej niż 2,
- Trener kluczowy gender mainstreaming: nie więcej niż 1 osoba.

4.1.11. Personel Ośrodka musi spełniać szczegółowe (opisane poniżej) wymagania w zakresie:

4.1.11.1. wykształcenia,

4.1.11.2. doświadczenia zawodowego,

4.1.11.3. umiejętności technicznych,

4.1.11.4. kompetencji na podstawie Opisu kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS, stanowiącego załącznik nr 6.

4.2. Wymagania wskazane w pkt. 4.1.11.1 – 4.1.11.3 weryfikuje i akceptuje IP na podstawie życiorysów kandydatów przedstawionych przez Regionalny Ośrodek EFS. Weryfikacja wymogu 4.1.11.4 leży w kompetencji Krajowego Ośrodka EFS jest dokonywana w trakcie świadczenia pracy w Regionalnym Ośrodku EFS.

### 4.3. Szczegółowy opis stanowisk pracy w Regionalnym Ośrodku EFS:

#### 4.3.1. Kierownik

Zakres zadań	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odpowiedzialność za całość realizacji umowy, w szczególności za zarządzanie przedsięwzięciem, kształtowanie oferty Ośrodka, dostosowywanie jej do potrzeb klientów oraz potrzeb w regionie,</li> <li>• nadzorowania bieżących postępów w realizacji umowy,</li> <li>• utrzymywanie stałych kontaktów z opiekunem Regionalnego Ośrodka EFS w IP, informowanie na bieżąco o wszystkich zaistniałych problemach w realizacji projektu, terminowe przysyłania wszystkich wymaganych dokumentów i informacji w tym sprawozdań okresowych, dbanie o przestrzeganie (przez cały zespół Ośrodka) obowiązków i zaleceń wynikających z realizacji umowy, procedur, standardów, instrukcji do sprawozdań oraz innych obowiązujących dokumentów,</li> <li>• utrzymywanie stałych kontaktów z Krajowym Ośrodkiem EFS,</li> <li>• reprezentowanie Ośrodka na zewnątrz, przede wszystkim w kontaktach z mediami, uzgadnianie kierunków działań z instytucją pośredniczącą oraz instytucjami wdrażającymi w regionie,</li> <li>• wspieranie i wzmacnianie animacyjnej roli Ośrodka, nadzorowanie wsparcia przy realizacji projektów odpowiadających na potrzeby społeczne na podstawie prowadzonej diagnozy             <ul style="list-style-type: none"> <li>• samokształcenie odnośnie EFS i zarządzania projektem,</li> </ul> </li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ukończone studia pierwszego stopnia w rozumieniu ustawy z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym, ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz. U. 2011 nr 84 poz. 455)</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ukończone co najmniej studia pierwszego stopnia lub podyplomowe o profilu zarządzanie,</li> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. ukończone studia drugiego stopnia lub jednolite studia magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. min. 3 letnie doświadczenie zawodowe (w tym min. 2 lata w zarządzaniu projektami współfinansowanymi z EFS na stanowisku koordynatora/kierownika projektu),<sup>7</sup></li> </ol> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. doświadczenie zawodowe zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS,</li> <li>3. rekomendacje poświadczające osiągnięcia zdobyte w pracy zawodowej,</li> <li>4. doświadczenie w zakresie zarządzania zespołem.</li> </ol>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,</li> <li>• obsługa urządzeń biurowych,</li> <li>• znajomość narzędzi internetowych (w szczególności poczta elektroniczna, przeglądarka internetowa),</li> </ul>
Kompetencje (zgodnie z zał. nr 6):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• orientacja na klienta – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• orientacja na współpracę – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• kierowanie i rozwijanie innych – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• komunikacja – poziom oczekiwany 3.</li> </ul>

#### 4.3.2. Doradca kluczowy:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• świadczenie usług doradztwa kluczowego,</li> <li>• samokształcenie odnośnie EFS,</li> <li>• monitoring oceny jakości usług doradczych, w przygotowaniu których pomagał Ośrodek (pkt. 5.4. Standardów),</li> <li>• wspieranie i wzmacnianie działań animacyjnych Ośrodka, wsparcie doradce przy realizacji projektów odpowiadających na potrzeby społeczne na podstawie prowadzonej diagnozy</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ukończone studia pierwszego stopnia w rozumieniu ustawy z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym, ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz. U. 2011 nr 84 poz. 455)</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ukończone studia drugiego stopnia lub jednolite studia magisterskie,</li> <li>• dyplom lub studia podyplomowe w zakresie rozwoju zasobów ludzkich, funduszy strukturalnych,</li> <li>• dodatkowe wykształcenie, (np. certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS,</li> </ul>

<sup>7</sup> Wymóg ten nie będzie obowiązywał osób, które w ofertach w ramach IV edycji (do 2012 r. włącznie) pełniły już funkcję kierownika, za wyjątkiem osób czasowo zastępujących kierownika.

	<p>potwierdzone certyfikatami,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• min. 2 letnie doświadczenie zawodowe w tym min. 1 rok doświadczenia w świadczeniu usług o charakterze doradczym, oraz 1 rok doświadczenia w pozyskiwaniu środków publicznych, w szczególności EFS,</li> <li>lub</li> <li>• <u>min. 2 letnie doświadczenie zawodowe na stanowisku specjalisty ds. informacji i promocji w Regionalnym Ośrodku EFS pod warunkiem spełnienia wymogów w zakresie wykształcenia.</u></li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w realizacji przedsięwzięć o podobnym charakterze,</li> <li>• doświadczenie zawodowe zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS i zarządzania projektami,</li> </ul>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,</li> <li>• obsługa urządzeń biurowych,</li> <li>• znajomość narzędzi internetowych (w szczególności poczta elektroniczna, przeglądarka internetowa),</li> </ul>
Kompetencje (zgodnie z zał. nr 6):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• orientacja na klienta – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• orientacja na współpracę – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• komunikacja – poziom oczekiwany 3.</li> </ul>

#### 4.3.3. Doradca specjalistyczny:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• świadczenie usług doradztwa specjalistycznego w określonym zakresie (wymagane wykształcenie i doświadczenie zależą od zakresu doradztwa),</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ukończone studia pierwszego stopnia w rozumieniu ustawy z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym, ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz. U. 2011 nr 84 poz. 455),</li> <li>• kierunek wykształcenia zgodny ze specjalizacją w jakiej udziela doradztwa lub jako zamiennik wykształcenia wyższego może być traktowane co najmniej 5 – letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie.</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. ukończone studia drugiego stopnia lub jednolite studia magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe zgodne ze specjalizacją oraz w zakresie interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>

Doświadczenie zawodowe:	<u>Warunki podstawowe</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• min. 3-letnie doświadczenie zawodowe (w tym co najmniej ostatnie 2 lata doświadczenia w dziedzinie, w której będzie świadczone doradztwo specjalistyczne),</li> </ul> <u>Warunki pożądane</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w świadczeniu usług doradczych w zakresie swojej specjalizacji,</li> </ul>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,</li> <li>• obsługa urządzeń biurowych,</li> <li>• znajomość narzędzi internetowych,</li> </ul>
Kompetencje:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy,</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym,</li> <li>• orientacja na klienta,</li> <li>• orientacja na współpracę,</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność,</li> <li>• komunikacja.</li> </ul>

#### 4.3.4. Trener kluczowy:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowanie programu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych zgodnie z tematyką szkolenia i dostosowanych do potrzeb uczestników szkolenia,</li> <li>• prowadzenie szkoleń kluczowych,</li> <li>• samokształcenie odnośnie EFS.</li> <li>• Wspieranie doradców w monitoringu oceny jakości usług doradczych, w przygotowaniu których pomagał Ośrodek (pkt. 5.4. Standardów),</li> <li>• wspieranie i wzmacnianie działań animatora przy wsparciu realizacji projektów odpowiadających na potrzeby społeczne na podstawie prowadzonej przez Ośrodek diagnozy</li> </ul>
Wykształcenie:	<u>Warunki podstawowe</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ukończone studia pierwszego stopnia w rozumieniu ustawy z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym, ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz.U. 2011 nr 84 poz. 455)</li> </ul> <u>Warunki pożądane</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dyplom lub studia podyplomowe w zakresie rozwoju zasobów ludzkich, funduszy strukturalnych,</li> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. ukończone studia drugiego stopnia lub jednolite studia magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe),</li> <li>• ukończone szkolenia w zakresie umiejętności trenerskich poświadczone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>

Doświadczenie zawodowe:	<u>Warunki podstawowe</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>doświadczenie w zakresie problematyki EFS, zarządzania projektami rynku pracy, edukacji,</li> <li>min 3 letnie doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych, w tym przeprowadzenie co najmniej 300 godzin szkoleń,</li> </ul> <u>Warunki pożądane</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych w zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS i zarządzania projektami, z potwierdzeniem przez odbiorców szkolenia wysokiej jakości świadczonych usług,</li> <li>doświadczenie w zakresie realizacji projektów EFS,</li> </ul>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>znajomość technik prezentacji,</li> <li>obsługa komputera, projektora multimedialnego, rzutnika,</li> </ul>
Kompetencje (zgodnie z zał. nr 6):	<ul style="list-style-type: none"> <li>orientacja na efekty pracy – oczekiwany poziom 3,</li> <li>orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym – oczekiwany poziom 3,</li> <li>orientacja na klienta – oczekiwany poziom 3,</li> <li>orientacja na współpracę – oczekiwany poziom 3,</li> <li>rozwiązywanie problemów i innowacyjność – oczekiwany poziom 3,</li> <li>komunikacja – oczekiwany poziom 4,</li> <li>prowadzenie szkoleń i praca z grupą. oczekiwany poziom 4,</li> </ul>

#### 4.3.5. Trener kluczowy gender mainstreaming:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>przygotowanie programu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych zgodnie z tematyką szkolenia, przy wykorzystaniu m. in. programu i materiałów z prowadzonego przez Krajowy Ośrodek EFS cyklu szkoleń z zakresu równości szans kobiet i mężczyzn oraz dostosowanych do potrzeb uczestników szkolenia,</li> <li>prowadzenie szkoleń kluczowych z zakresu zasady równości szans kobiet i mężczyzn w projektach PO KL,</li> <li>prowadzenie szkolenia/ informowanie pracowników Ośrodka w zakresie równości szans płci,</li> <li>wspieranie doradców w monitoringu oceny jakości usług doradczych, w przygotowaniu których pomagał Ośrodek (pkt. 5.4. Standardów),</li> <li>wspieranie doradców w tzw. wizytach monitorujących (w porozumieniu z IP),</li> <li>wspieranie i wzmacnianie działań animatora przy wsparciu realizacji projektów odpowiadających na potrzeby społeczne na podstawie prowadzonej przez Ośrodek diagnozy,</li> <li>posługiwanie się językiem pozbawionym stereotypów i wrażliwym na płć,</li> <li>samokształcenie odnośnie EFS.</li> </ul>
Wykształcenie:	<u>Warunki podstawowe</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>ukończone studia pierwszego stopnia w rozumieniu ustawy z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym, ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz.U. 2011 nr 84 poz. 455)</li> <li>ukończenie cyklu szkoleń dedykowanego trenerom gender mainstreaming z zakresu równości szans kobiet i mężczyzn w projektach PO KL prowadzonego przez Krajowy Ośrodek EFS lub równoważnego kursu.</li> </ul> <u>Warunki pożądane</u>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dyplom lub studia podyplomowe w zakresie rozwoju zasobów ludzkich, funduszy strukturalnych,</li> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np ukończone studia drugiego stopnia lub jednolite studia magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe),</li> <li>• ukończone szkolenia w zakresie umiejętności trenerskich poświadczone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minimum 1 rok doświadczenia w zakresie problematyki EFS, zarządzania projektami rynku pracy, edukacji,</li> <li>• doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych, w tym przeprowadzenie co najmniej 100 godzin szkoleń.</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych w zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS i zarządzania projektami, z potwierdzeniem przez odbiorców szkolenia wysokiej jakości świadczonych usług,</li> <li>• doświadczenie w zakresie realizacji projektów EFS,</li> </ul>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• znajomość technik prezentacji,</li> <li>• obsługa komputera, projektora multimedialnego, rzutnika,</li> </ul>
Kompetencje (zgodnie z zał. nr 6):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• orientacja na klienta – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• orientacja na współpracę – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• komunikacja – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• prowadzenie szkoleń i praca z grupą – poziom oczekiwany 4,</li> </ul>

#### 4.3.6. Trener specjalistyczny:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowanie programu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych zgodnie z tematyką szkolenia i dostosowanych do potrzeb uczestników szkolenia,</li> <li>• prowadzenie szkoleń specjalistycznych w określonym zakresie (wymagane wykształcenie i doświadczenie zależą od zakresu szkoleń),</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ukończone studia pierwszego stopnia w rozumieniu ustawy z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym, ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz. U. 2011 nr 84 poz. 455)</li> <li>• kierunek wykształcenia zgodny ze specjalizacją w jakiej udziela doradztwa lub jako zamiennik wykształcenia wyższego może być traktowane co najmniej 5 – letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie.</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. ukończone studia drugiego stopnia lub jednolite studia magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe),</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• min. 3-letnie doświadczenie zawodowe (w tym co najmniej ostatnie 2 lata w dziedzinie, która będzie dotyczyć tematyki szkolenia oraz przeprowadzenie co najmniej 100 godzin szkoleń w tym zakresie),</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych w zakresie swojej specjalizacji, z potwierdzeniem przez zamawiającego wysokiej jakości świadczonych usług (referencje),</li> </ul>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• znajomość technik prezentacji,</li> <li>• obsługa komputera, projektora multimedialnego, rzutnika,</li> </ul>
Kompetencje:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy,</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym,</li> <li>• orientacja na klienta,</li> <li>• orientacja na współpracę,</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność,</li> <li>• komunikacja,</li> <li>• prowadzenie szkoleń i praca z grupą.</li> </ul>

#### 4.3.7. Animator:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• udzielanie lokalnym środowiskom wsparcia w zakresie diagnozowania ich potrzeb i tworzenia oraz realizacji planów działania,</li> <li>• wyszukiwanie liderów lokalnych, wspieranie ich w rozwoju umiejętności,</li> <li>• wypracowywanie koncepcji współpracy ze społecznością lokalną, w tym z instytucjami, które mają wpływ na sytuację w danym regionie (samorząd lokalny, przedsiębiorcy, organizacje pozarządowe, szkoły itd.),</li> <li>• docieranie do potencjalnych projektodawców, zachęcania ich do podejmowania inicjatyw w zakresie nawiązywania partnerstw ukierunkowanych na wspólne rozwiązywanie problemów lokalnych, w tym z wykorzystaniem możliwości stwarzanych przez EFS,</li> <li>• wspieranie procesu budowy partnerstw oraz działanie na rzecz wzmocnienia istniejących partnerstw i innych form współpracy w regionie,</li> <li>• samokształcenie odnośnie EFS,</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ukończone studia pierwszego stopnia w rozumieniu ustawy z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym, ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz. U. 2011 nr 84 poz. 455)<sup>8</sup>.</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. ukończone studia drugiego stopnia lub jednolite studia magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe),</li> </ul>

<sup>8</sup> Wymóg ten nie będzie obowiązywał osoby, które w ofertach w ramach IV edycji (do 2011r. włącznie) pełniły już funkcję animatora, za wyjątkiem osób czasowo zastępujących animatora.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• min. 2 letnie doświadczenie w pracy animacyjnej,</li> <li>• doświadczenie w świadczeniu usług o charakterze doradczym w tym zwłaszcza w zakresie tworzenia i rozwoju partnerstwa lokalnego,</li> <li>• doświadczenie w realizacji projektów/inicjatyw o charakterze społecznym,</li> <li>• znajomość specyfiki danego województwa,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osiągnięcia w zakresie budowania partnerstw lokalnych, tworzeniu lokalnych/regionalnych strategii rozwoju,</li> </ul>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• znajomość technik prezentacji,</li> <li>• obsługa komputera, projektora multimedialnego, rzutnika.</li> </ul>
Kompetencje (zgodnie z zał. nr 6):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• orientacja na klienta – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• orientacja na współpracę – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• moderowanie spotkań grupowych – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• komunikacja – poziom oczekiwany 4.</li> </ul>

#### 4.3.8. Specjalista ds. informacji i promocji

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• udzielanie informacji klientom Ośrodka na temat podstaw EFS,</li> <li>• udzielanie informacji o projektach zawartych w bazach projektów EFS,</li> <li>• udzielanie informacji w zakresie oferty Regionalnego Ośrodka EFS,</li> <li>• świadczenie usług informacyjnych bezpośrednio, telefonicznie, mailowo,</li> <li>• aktualizowanie strony www,</li> <li>• promowanie działań ośrodka poprzez opracowywanie informacji nt. działań Ośrodka oraz regularne przesyłanie ich do mediów,</li> <li>• utrzymywanie bieżącego kontaktu z mediami,</li> <li>• przygotowywanie narzędzi informacyjno-promocyjnych takich jak newsletter, mailing,</li> <li>• świadczenie poszerzonej usługi informacyjnej za zgodą kierownika Ośrodka,</li> <li>• dokumentowanie działań promocyjnych i informacyjnych ośrodka – artykuły prasowe, ogłoszenia prasowe,</li> <li>• samokształcenie odnośnie EFS,</li> <li>• wspieranie i wzmacnianie działań animatora przy wsparciu realizacji projektów odpowiadających na potrzeby społeczne na podstawie prowadzonej przez Ośrodek diagnozy.</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ukończone studia pierwszego stopnia w rozumieniu ustawy z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym, ustawy o stopniach naukowych i tytule</li> </ul>

	<p>naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz. U. 2011 nr 84 poz. 455)<sup>9</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• odbyte co najmniej 2 szkolenia z zakresu EFS,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ukończone studia drugiego stopnia lub jednolite studia magisterskie, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe,</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, komunikacji, obsługi klienta potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u><sup>10</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minimum 1 rok doświadczenia w pozyskiwaniu środków publicznych, w szczególności EFS,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w zakresie świadczenia usług informacyjnych, opracowywania informacji do mediów (w tym Internetu) na temat EFS,</li> <li>• doświadczenie w obsłudze klienta,</li> <li>• doświadczenie w zakresie realizacji zadań związanych z promocją w szczególności w tematyce związanej z EFS,</li> </ul>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,</li> <li>• obsługa urządzeń biurowych,</li> <li>• znajomość narzędzi Internetowych (w szczególności poczta elektroniczna, przeglądarka internetowa oraz obsługa stron www),</li> <li>• znajomość innych narzędzi komunikacji,</li> </ul>
Kompetencje (zgodnie z zał. nr 6):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy – poziom oczekiwany 4,</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• orientacja na klienta – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• orientacja na współpracę – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność – poziom oczekiwany 3,</li> <li>• komunikacja – poziom oczekiwany 3.</li> </ul>

<sup>9</sup> Wymóg ten nie będzie obowiązywał osób, które w ofertach w ramach IV edycji (do 2012 r. włącznie) pełniły już funkcję specjalisty ds. informacji i promocji, za wyjątkiem osób czasowo zastępujących specjalistę ds. informacji i promocji.

<sup>10</sup> Wymóg będzie obowiązywał w kolejnych ofertach na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS począwszy od 2012 roku. Wymóg ten nie będzie obowiązywał osoby, które w ofertach w ramach IV edycji (do 2011 r. włącznie) pełniły już funkcję specjalisty, za wyjątkiem osób czasowo zastępujących animatora.

## Standardy obsługi klientów Regionalnych Ośrodków EFS

### 5. Standardy obsługi klientów Regionalnych Ośrodków EFS

#### 5.1. Klienci Regionalnego Ośrodka EFS:

5.1.1. Ośrodek musi zapewnić taki sposób świadczenia usług, aby był on dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych.

5.1.2. Klientem Regionalnego Ośrodka EFS może być:

- Przedstawiciel każdej instytucji będącej projektodawcą EFS lub zainteresowanej realizacją projektu EFS lub planującej prowadzenie działań na rzecz rozwoju społeczności lokalnej, mającej siedzibę lub oddział w regionie, na którym działa Regionalny Ośrodek EFS lub przedstawiciel instytucji mającej siedzibę w innym regionie, która planuje realizację projektu w danym regionie, oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą lub oświatową na obszarze działania Ośrodka, na podstawie przepisów odrębnych. Przed świadczeniem usługi, obowiązkiem personelu Regionalnego Ośrodka EFS jest upewnienie się czy klient zalicza się do grupy docelowej PO KL.
- Osoba fizyczna – w usłudze nr 2, opisanej w punkcie 5.3.3.2 niniejszych Standardów w zakresie informowania o projektach realizowanych z EFS w danym regionie.

5.1.3. **Priorytetową grupę klientów Regionalnego Ośrodka EFS stanowią:**

5.1.3.1. Organizacje pozarządowe.

5.1.3.2. Szkoły: podstawowe, gimnazjalne, ponadgimnazjalne, placówki edukacyjne w tym przedszkolne lub organy prowadzące.

5.1.3.3. Jednostki samorządu terytorialnego.

5.1.3.4. Ośrodki Pomocy Społecznej i Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie,

5.1.3.5. Wszystkie podmioty będące projektodawcami do EFS z gmin wiejskich, wiejsko-miejskich i miast do 25 tys. mieszkańców.

W uzasadnionych przypadkach IP może wskazać dodatkową grupę priorytetowych klientów, wynikającą z sytuacji społeczno-gospodarczej regionu i potrzeb projektodawców.

5.2. **Rodzaje działań i usług Regionalnego Ośrodka EFS:**

Usługi Regionalnego Ośrodka EFS realizowane są poprzez następujące działania:

- Szkolenia,
- Animację,
- Doradztwo,
- Informację i promocję.

5.2.1. **Zakresy tematyczne szkoleń, doradztwa oraz seminariów/spotkań informacyjnych**

Szkolenia, doradztwo oraz seminaria/spotkania informacyjne muszą być przyporządkowane do jednego z podanych poniżej zakresów tematycznych:

5.2.1.1. Szkolenia/doradztwo specjalistyczne lub kluczowe/seminaria/spotkania informacyjne dotyczące bezpośrednio lub pośrednio problematyki objętej wsparciem EFS (np. problematyka rynku pracy, aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych, szkoleń i poradnictwa zawodowego, edukacji, rozwoju lokalnego, przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, kształcenia ustawicznego, rozwoju przedsiębiorczości).

Rekomenduje się prowadzenie szkoleń z tych zakresów przez trenerów kluczowych, a doradztwa/seminariów/spotkań informacyjnych przez doradców kluczowych, w takim przypadku powinny być one rozliczane jako działania kluczowe, **zakres tematyczny nr 1.**

- 5.2.1.2. Szkolenia/doradztwo kluczowe/seminaria/spotkania informacyjne przygotowanie projektu/wniosku, zarządzanie projektem (logika projektu, wyznaczanie celów, planowanie działań, budżetowanie działań, itd.), **zakres tematyczny nr 2.**
- 5.2.1.3. Szkolenia/doradztwo kluczowe/ seminaria/spotkania informacyjne - procedury w EFS (w szczególności możliwości pozyskiwania środków, kwalifikowalność kosztów w EFS, procedury raportowania i rozliczania projektów w PO KL, monitoring, proces kontroli projektów PO KL itp., a także zasada równouprawnienia kobiet i mężczyzn w projektach PO KL, zasady realizacji projektów innowacyjnych i współpracy ponadnarodowej i aspektów ich wdrażania w tym strategia wdrażania projektu innowacyjnego)<sup>11</sup>, **zakres tematyczny nr 3.**
- 5.2.1.4. Szkolenia/doradztwo specjalistyczne/seminaria/spotkania informacyjne dla beneficjentów realizujących projekty współfinansowane z PO KL ze specyficznych zagadnień związanych z wdrażaniem projektu po akceptacji IP (pomocy publicznej, zamówień publicznych, finansów publicznych, w zakresie projektów innowacyjnych: testowanie produktu i przygotowanie go do aplikowania, upowszechniania i włączania do polityki, w zakresie projektów ponadnarodowych: rozliczanie współpracy ponadnarodowej<sup>12</sup> itp.); **zakres tematyczny nr 4.**
- 5.2.1.5. Szkolenia/doradztwo specjalistyczne lub kluczowe/seminaria/spotkania informacyjne dla liderów lokalnych z zawiązywania i rozwoju partnerstw, zawierania paktów na rzecz zatrudnienia, szkolenia dla istniejących i powstających partnerstw itp. Rekomenduje się prowadzenie szkolenia, doradztwa lub seminariów/spotkań informacyjnych z tych zakresów przez personel kluczowy, za wyjątkiem specjalisty ds. informacji i promocji (chyba, że spełnia wymogi na trenera specjalistycznego w tym zakresie tematycznym), w szczególności przez animatora, w takim przypadku powinno ono być rozliczane jako działania kluczowe; **zakres tematyczny nr 5.**

### **5.3. Definicje działań Regionalnych Ośrodków EFS:**

Dla jednoznacznego rozumienia ww. zadań i na potrzeby Regionalnego Ośrodka EFS, przyjęte zostały poniższe definicje:

#### **5.3.1.1. Definicja szkolenia:**

Szkolenie to działanie edukacyjne o charakterze wykładowo-warsztatowym, którego celem jest podniesienie wiedzy i kompetencji w danej dziedzinie.

Szkolenie trwa 8 godzin dydaktycznych dzień (1 godzina dydaktyczna = 45 minut), odbywa się z udziałem 1 trenera (w uzasadnionych przypadkach trenerów może być 2), dla minimum 10, a maksymalnie 20 osób.

---

<sup>11</sup> W przypadkach szkoleń/doradztwa z zasady równouprawnienia kobiet i mężczyzn oraz projektów ponadnarodowych i innowacyjnych usługi prowadzić powinny osoby przeszkolone w tych tematach przez Krajowy Ośrodek EFS lub Krajową Instytucję Wspomagającą.

<sup>12</sup> W przypadku szkoleń/doradztwa specjalistycznego z zakresu projektów ponadnarodowych i innowacyjnych, usługi mogą prowadzić osoby mające certyfikat szkoleń Krajowej Instytucji Wspomagającej lub doświadczenie przy realizacji projektów PIW EQUAL.

W zależności od tematyki szkolenie może być 1 lub 2 dniowe. Organizacja szkoleń dłuższych wymaga uzasadnienia oraz akceptacji IP (np. podczas negocjacji przy składaniu oferty lub pisemnie w trakcie realizacji oferty).

Należy unikać organizacji szkoleń poza obszarem działania Regionalnego Ośrodka EFS.

W ramach szkoleń realizowanych w Regionalnych Ośrodkach EFS wyróżniamy następujące rodzaje szkoleń:

- **Szkolenie kluczowe** - szkolenie obejmujące następującą tematykę:
  1. **zakres tematyczny nr 1**, w przypadku gdy szkolenie będzie prowadzone przez trenera kluczowego,
  2. **zakres tematyczny nr 2**,
  3. **zakres tematyczny nr 3**,
  4. **zakres tematyczny nr 5**, w przypadku gdy szkolenie prowadzone przez personel kluczowy.

Szkolenia kluczowe mogą być prowadzone wyłącznie przez **kluczowych trenerów**.

- **Szkolenie specjalistyczne** - szkolenie związane z tematyką interwencji EFS:
  1. **zakres tematyczny nr 1**, w przypadku gdy szkolenie będzie prowadzone przez trenera specjalistycznego,
  2. **zakres tematyczny nr 4**,
  3. **zakres tematyczny nr 5**, w przypadku gdy szkolenie będzie prowadzone przez trenera specjalistycznego.

Szkolenia specjalistyczne prowadzone są przez **trenerów specjalistycznych**.

#### **5.3.1.2. Definicja animacji:**

Animacja to działania zmierzające do pobudzenia aktywności osób, grup i instytucji w przestrzeni publicznej, ożywienia społeczności lokalnej poprzez inicjowanie różnego rodzaju aktywności oraz polegające na pracy z wieloma grupami w środowisku lokalnym na rzecz rozwoju lokalnego, wzmocnienia kapitału społecznego, budowania partnerstw na rzecz rozwoju. Animator, we współpracy z personelem Ośrodka, ma za zadanie dotrzeć do społeczności lokalnej.

Za działania animacyjne odpowiada animator, który jest wspierany i ściśle współpracuje z pozostałymi członkami zespołu Regionalnego Ośrodka EFS. Animacja jest dominującą usługą w strategii działania Ośrodka, ze względu na fakt, iż musi być zachowana spójność działań animacyjnych wraz z innymi usługami świadczonymi przez Ośrodek: szkoleniami, doradztwem i informacją.

Wynikiem działań animacyjnych są tworzone partnerstwa, w szczególności partnerstwo wielosektorowe na rzecz rozwoju. Nie mniej, zakres pracy animatorów jest znacznie szerszy niż inicjowanie i wspieranie partnerstw, tzn. obejmuje również pracę indywidualną z liderami lokalnymi, działania promujące aktywność społeczną oraz ideę partnerstwa, diagnozowanie społeczności lokalnej, a nawet facylitacja współpracy pomiędzy poszczególnymi partnerstwami.

Sposób i metodyka pracy animatora stanowi indywidualną koncepcję, która powinna być **dostosowana zarówno do osób, jak i instytucji, z którymi animator pracuje**. Koncepcja jest opisywana i aktualizowana co roku w Ofercie oraz w rocznym planie pracy.

Animator powinien **stwarzać możliwości i płaszczyzny komunikacji** między różnymi instytucjami, organizacjami a przede wszystkim pomiędzy pracownikami w danej instytucji.

### 5.3.1.3. Definicja doradztwa:

Doradztwo jest to proces, w którym doradca pomaga klientowi zrozumieć problem i wspólnie z klientem znaleźć jego rozwiązanie. Doradztwo zmierza zatem do propozycji rozwiązania problemu czy to w ramach projektu, czy w organizacji klienta. Doradztwo ma charakter skonkretyzowanej porady odnoszącej się do konkretnej sprawy, opartej na danych i materiałach przekazanych przez klienta. Przed udzieleniem doradztwa musi zostać przeprowadzona diagnoza potrzeb klienta.

Doradztwo może mieć miejsce w Ośrodku lub poza Ośrodkiem, może być indywidualne lub grupowe (maksymalna liczba osób 6).

Formy udzielania doradztwa:

1. Doradztwo bezpośrednie – doradztwo świadczone osobiście przez doradcę klientowi/klientom w siedzibie Ośrodka lub innym dogodnym dla klienta miejscu.
2. Doradztwo pośrednie – doradztwo świadczone drogą elektroniczną (za pomocą poczty elektronicznej).

Podstawową formą udzielania doradztwa jest doradztwo bezpośrednie, natomiast doradztwo pośrednie powinno mieć charakter uzupełniający. Usługi doradcze świadczone w inny sposób, niż określony w powyższych punktach (np. doradztwo telefoniczne) nie może zostać zaliczone do rezultatów projektu.

W ramach doradztwa świadczonego w Regionalnych Ośrodkach EFS wyróżniamy:

- **Doradztwo kluczowe** dotyczy następujących zakresów tematycznych:
  1. **zakres tematyczny nr 1**, w przypadku gdy doradztwo będzie świadczone przez doradcę kluczowego,
  2. **zakres tematyczny nr 2**,
  3. **zakres tematyczny nr 3**,
  4. **zakres tematyczny nr 5**, w przypadku gdy doradztwo jest świadczone przez personel kluczowy.

Doradztwo kluczowe świadczone jest przez **doradców kluczowych**.

- **Doradztwo specjalistyczne** dotyczy następujących zakresów tematycznych:
  1. **zakres tematyczny nr 1**, w przypadku, gdy doradztwo będzie świadczone przez doradcę specjalistycznego,
  2. **zakres tematyczny nr 4**,
  3. **zakres tematyczny nr 5**, w przypadku gdy doradztwo będzie świadczone przez doradcę specjalistycznego.

Doradztwo specjalistyczne świadczone przez **doradców specjalistycznych**.

Zakresy tematyczne doradztwa są opisane w punkcie 1. Szkolenia.

### 5.3.1.4. Wizyta wspierająca

**Wizyta wspierająca** – to szczególny rodzaj doradztwa, o charakterze diagnostycznym i aplikacyjnym.

Wizyta wspierająca polega na przeanalizowaniu projektu realizowanego przez beneficjenta w trakcie jego trwania w siedzibie beneficjenta lub w miejscu realizacji projektu.

W ramach wizyt wspierających wsparcia powinien udzielać dwuosobowy zespół, w skład którego wchodzi co najmniej jeden doradca kluczowy.

Wizyta przeprowadzona w mniejszym lub większym składzie wymaga uzasadnienia celami, określonym zakresem wizyty oraz możliwościami kadrowymi Regionalnego Ośrodka EFS. Celem wizyty wspierającej jest kompleksowe wsparcie beneficjenta w prawidłowej realizacji projektu oraz przygotowanie beneficjenta do kontroli projektu.

Wizyta dzieli się na następujące etapy:

- 1) diagnostyczny - zapoznanie się z zakresem dokumentacji i działaniami w projekcie. Na tym etapie odbywa się zasadnicza analiza potrzeb. Analiza potrzeb jest realizowana we współpracy z beneficjentem, ale również może wynikać z wstępnego zapoznania się z dokumentacją np. w zakresie potencjalnych luk w zarządzaniu projektem.
- 2) analityczny - przeanalizowanie wybranej dokumentacji pod kątem zgodności z wymaganiami PO KL.
- 3) rekomendacyjny - udzielenie rekomendacji i wniosków w celu zminimalizowania ryzyka wystąpienia kosztów niekwalifikowalnych oraz w celu zapewnienia wysokiej jakości procesów w ramach zarządzania projektem.  
oraz
- 4) aplikacyjny - sprawdzenie wdrożenia rekomendacji (fakultatywnie).

#### **5.3.1.5. Informacja i promocja:**

**Usługa Informacyjna** – to umiejętne dostosowanie do potrzeb klienta ogólnodostępnych danych oraz przekazanie ich w sposób precyzyjny i zrozumiały dla odbiorcy.

Usługa informacyjna świadczona w Regionalnym Ośrodku EFS dotyczy aktualnych informacji

o powszechnie obowiązujących zasadach dotyczących wdrażania EFS w Polsce, w tym informacji o poszczególnych priorytetach w ramach PO KL czy ogólnych możliwości skorzystania z EFS oraz informacji nt. oferty Regionalnego Ośrodka EFS, projektów realizowanych z EFS.

**Poszerzona usługa informacyjna** - to udzielenie klientowi skonkretyzowanej porady odnoszącej się do oceny możliwości współfinansowania pomysłu na projekt, z którym zgłasza się klient. Przed udzieleniem usługi musi zostać przeprowadzona diagnoza potrzeb klienta. Poszerzona usługa informacyjna może stanowić wstępny etap pracy z klientem, który poprzedza spotkanie i dalszą pracę z doradcą kluczowym.

Poszerzona usługa informacyjna jako realizacja usługi nr 3 może być powierzona specjalście ds. informacji i promocji, w przypadku gdy kierownik Ośrodka zarekomenduje specjalistę do tych działań. W takim przypadku Regionalny Ośrodek EFS powinien niezwłocznie przekazać informację do IP.

Celem poszerzonej usługi informacyjnej jest zwiększenie dostępności usług Regionalnych Ośrodków EFS oraz odciążenie doradców w realizacji usługi nr 3. Poszerzona usługa informacyjna może być realizowana bezpośrednio tj. poprzez osobiste spotkanie klienta ze specjalistą ds. informacji i promocji lub pośrednio tj. świadczona drogą elektroniczną (za pomocą poczty elektronicznej).

Jeżeli usługa nr 3 realizowana jest przez specjalistę ds. informacji i promocji, to rekomenduje się dokumentowanie ww. usługi poprzez poszerzoną kartę usługi informacyjnej (Załącznik nr 27). Klienci, którzy skorzystali z poszerzonej usługi informacyjnej mogą zostać wliczeni do



rezultatów horyzontalnych Ośrodka oraz rezultatów twardych w działaniu nr 4 Informacja – liczba godz. poszerzonej usługi informacyjnej.

Informacja nie prowadzi bezpośrednio do wdrożenia konkretnych rozwiązań związanych z projektem czy organizacją klienta.

Informacja może być udzielana klientowi bezpośrednio, telefonicznie oraz mailowo. Informacja bezpośrednia może być przekazywana w siedzibie Ośrodka lub poza siedzibą Ośrodka w przypadku spotkań/seminariów informacyjnych, itp. informacje, które są powszechne, zamieszczane są również na stronie www Ośrodka.

#### **Strona internetowa Ośrodka:**

Krajowy Ośrodek EFS zapewnia każdemu Regionalnemu Ośrodkowi EFS bezpłatny dostęp do oficjalnych stron internetowych Ośrodka o adresie: [www.miasto.roEFS.pl](http://www.miasto.roEFS.pl). Strona internetowa Ośrodka wraz ze stroną główną sieci ([www.roEFS.pl](http://www.roEFS.pl)) administrowana jest i utrzymywana przez Krajowy Ośrodek EFS. Regionalne Ośrodki EFS mają możliwość umieszczania i aktualizowania informacji na stronie Ośrodka.

Ośrodek zobowiązany jest do zamieszczania na stronie internetowej Ośrodka aktualnych informacji, w szczególności na temat:

- aktualnych konkursów ogłoszonych w regionie i ważnych wydarzeniach w regionie związanych z PO KL;
- aktualnej oferty Ośrodka, w tym zamieszczanie do pobrania programów szkoleń, spotkań, seminariów, konferencji prowadzonych przez Regionalny Ośrodek EFS;
- aktualnie trwających projektów współfinansowanych ze środków EFS poprzez zamieszczenie na stronie Ośrodka linku/baneru odsyłającego do stron [www.projekty.efs.gov.pl](http://www.projekty.efs.gov.pl) oraz [www.inwestycjawkadry.pl](http://www.inwestycjawkadry.pl);
- aktualnych danych teleadresowych Ośrodka i personelu Ośrodka;
- możliwości złożenia skargi lub pochwały na adres [uwagi@roEFS.pl](mailto:uwagi@roEFS.pl) w widocznym miejscu, o którym mowa w punkcie 2.9.

Ponadto, Ośrodek zobowiązany jest do bieżącego udzielania odpowiedzi na pytania przychodzące za pośrednictwem strony internetowej.

5.3.1.5.1. Rodzaje działań informacyjnych i promocyjnych, które Ośrodek może realizować w zależności od potrzeb:

- **Seminarium/spotkanie informacyjne** – to działanie informacyjne mające na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji.

Seminarium/spotkanie informacyjne ma ściśle określony temat. Zakres tematyczny obejmuje podstawowe informacje nt. EFS, PO KL i innych zagadnień związanych z potrzebami projektodawców, np. partnerstwa, rozwój lokalny.

Seminarium/spotkanie informacyjne ma charakter wykładowy, trwa do 8 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) dla minimum 7 osób. Semina/spotkania informacyjne prowadzone są co do zasady przez kadrę kluczową Ośrodka lub pracowników IP, w wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach semina/spotkania mogą być prowadzone przez ekspertów zewnętrznych.

- **Konferencja** – to działanie, którego celem jest poinformowanie i wypromowanie określonych pomysłów, rozwiązań, idei. Konferencja powinna mieć ściśle określony temat.

W celu wzmocnienia przekazu w konferencji powinny uczestniczyć osoby, które swym autorytetem uwierzytelniają przekazywane informacje.

Konferencja ma charakter wykładowy z elementami warsztatu (panele dyskusyjne) dla minimum 40 osób. Zakres tematyczny konferencji musi dotyczyć EFS, w tym zagadnień szczegółowych związanych z potrzebami projektodawców, np. dobre praktyki, partnerstwa, rozwój lokalny.

### **5.3.2. Rodzaje usług świadczonych przez Regionalne Ośrodki EFS:**

**5.3.2.1. Usługa 1.** – Zachęcanie potencjalnych projektodawców do aplikowania o środki z EFS. Zidentyfikowanie potrzeb klienta Regionalnego Ośrodka EFS oraz udzielenie podstawowej informacji nt. EFS.

**5.3.2.2. Usługa 2.** – Usługa informacyjna dla osób fizycznych nt. możliwości skorzystania z projektów finansowanych ze środków EFS.

**5.3.2.3. Usługa 3.** – Konsultacje nt. możliwości współfinansowania projektu ze środków EFS.

**5.3.2.4. Usługa 4.** – Pomoc w przygotowaniu projektu kwalifikującego się o dofinansowanie z EFS.

**5.3.2.5. Usługa 5.** – Pomoc przy przygotowaniu wniosku o dofinansowanie z EFS.

**5.3.2.6. Usługa 6.** – Pomoc we wdrażaniu projektu współfinansowanego ze środków EFS.

**5.3.2.7. Usługa 7.** – Animowanie inicjatyw lokalnych, zawieranie partnerstw.

Ośrodek powinien prowadzić rejestr świadczonych usług w taki sposób, aby było możliwe prześledzenie „ścieżki” obsługi wybranego klienta. Sposób dokumentowania „ścieżki” obsługi klienta należy do Ośrodka.

### **5.3.3. Dla jednoznacznego rozumienia ww. usług i na potrzeby Regionalnego Ośrodka EFS, przyjęte zostały poniższe definicje:**

**5.3.3.1. Usługa 1 - Zachęcanie potencjalnych projektodawców do aplikowania o środki z EFS. Zidentyfikowanie potrzeb klienta Regionalnego Ośrodka EFS oraz udzielenie podstawowej informacji nt. EFS**

Celem usługi jest pozyskiwanie klientów oraz zachęcanie ich do aplikowania o środki EFS. Personel Ośrodka powinien zdiagnozować potrzeby klienta w celu zapewnienia profesjonalnej obsługi poprzez udzielenie pełnej i fachowej informacji i/lub skierowanie klienta na szkolenia lub/i doradztwo i/lub animację. W przypadku poszukiwania przez klienta potencjalnej współpracy partnerskiej, należy skierować go do animatora.

#### **1. ORGANIZACJA USŁUGI**

Za organizację usługi odpowiedzialny jest personel kluczowy w szczególności specjalista ds. informacji i promocji.

#### **2. PROCEDURY**

Personel Regionalnego Ośrodka EFS powinien aktywnie wyszukiwać potencjalnych projektodawców do EFS, zwłaszcza takich, którzy:

1. nie korzystali jeszcze ze środków EFS,
2. mają niewielką wiedzę na temat możliwości finansowania projektów z EFS,
3. mają fałszywe wyobrażenia nt. możliwości i barier skorzystania z EFS,
4. mają negatywne doświadczenia w realizowaniu projektów z EFS,
5. reprezentują priorytetową grupę klientów Ośrodka.

Jednym z najważniejszych zadań Ośrodka jest aktywne pozyskiwanie klientów i/lub utrzymanie zainteresowania klienta usługami Ośrodka. W tym celu specjalista ds. informacji i promocji powinien przygotowywać i przysyłać regularnie do mediów informacje o aktualnych działaniach Ośrodka, przeprowadzać regularny mailing oraz wysyłkę newslettera zachęcając do korzystania z usług Ośrodka. Zadanie to realizuje on we współpracy z pozostałym zespołem, który przekazuje innym pracownikom najistotniejsze informacje z działań Ośrodka. Personel kluczowy, a w szczególności kierownik, animator, doradca kluczowy, specjalista ds. informacji i promocji powinien brać aktywny udział w wydarzeniach związanych z wdrażaniem EFS w regionie.

Punktem pierwszego kontaktu dla klienta Regionalnego Ośrodka EFS jest Punkt Informacyjny obsługiwany przez specjalistę ds. informacji i promocji.

Specjalista ds. informacji i promocji musi być obecny w godzinach pracy Regionalnego Ośrodka EFS na swoim miejscu pracy. W przypadku nieobecności do 3 dni osoba zastępująca specjalistę ds. informacji i promocji odbiera wszystkie telefony, e-maile, przyjmuje wszystkich klientów, którzy odwiedzili punkt informacyjny, udziela podstawowych informacji z zakresu EFS, PO KL, natomiast pytania/wątpliwości/zagadnienia, na które odpowiedzi może udzielić wyłącznie specjalista ds. informacji i promocji pozostawia zebrane dla specjalisty ds. informacji i promocji. W przypadku dłuższych nieobecności osoba zastępująca przejmuje wszystkie obowiązki specjalisty.

Godziny pracy Punktu Informacyjnego powinny być umieszczone w widocznym miejscu na zewnątrz budynku.

Specjalista ds. informacji i promocji powinien mieć schludny wygląd, być uprzejmy oraz zainteresować się każdą osobą, która odwiedzi Punkt Informacyjny. Niedopuszczalne jest nieodbieranie telefonu w punkcie informacyjnym w godzinach pracy specjalisty oraz nieudzielanie odpowiedzi na zapytania e-mailowe przez okres dłuższy niż 3 dni. Specjalista ds. informacji i promocji nie może w żadnym wypadku pozostawić klienta bez odpowiedzi, czy odesłać klienta do lektury wytycznych PO KL, bądź udzielić odpowiedzi typu „nie wiem”.

Specjalista ds. informacji i promocji ma obowiązek założyć każdemu klientowi Ośrodka metryczkę oraz przeprowadzić z każdym klientem, niezależnie od formy kontaktu: osobistego, telefonicznego, e-mailowego, **kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie potrzeb klienta i umożliwiający zaprezentowanie adekwatnej oferty Ośrodka.**

1. Jeśli klient kontaktuje się z Ośrodkiem pierwszy raz, wówczas specjalista ds. informacji i promocji powinien ustalić skąd klient dowiedział się o ośrodku, jaką instytucję reprezentuje – czy instytucja ta może być projektodawcą do EFS. Specjalista musi ustalić również czy beneficjent ma siedzibę na obszarze działania danego Regionalnego Ośrodka EFS, jeśli nie, kieruje wówczas beneficjenta do właściwego terytorialnie Ośrodka. W przypadku, gdy klient nie chce podjąć współpracy z Ośrodkiem właściwym ze względu

na siedzibę klienta, inny Ośrodek (do którego zgłosił się klient) może udzielić mu pomocy.

2. Podstawą udzielenia każdej usługi od 3-7 jest analiza potrzeb przeprowadzona przez specjalistę ds. informacji i promocji lub osobę odpowiedzialną za prowadzenie pozostałych usług oraz sporządzona metryczka klienta.
3. Specjalista ds. informacji i promocji ustala czy klient jest zainteresowany usługami Ośrodka czy projektami współfinansowanymi z EFS. Jeśli klient jest zainteresowany projektami EFS, wówczas specjalista realizuje usługę nr 2.
4. Jeśli klient nie może być projektodawcą do EFS powinien zostać o tym wyraźnie poinformowany wraz z uzasadnieniem. W tym przypadku ostatnim zadaniem specjalisty ds. informacji i promocji jest przekazanie podstawowych informacji nt. innych źródeł finansowania wraz z podaniem danych teled adresowych do odpowiedniego punktu informacyjnego/instytucji.
5. Jeśli klient został zidentyfikowany jako projektodawca do EFS, który chce realizować lub realizuje projekt współfinansowany z EFS, specjalista ds. informacji i promocji powinien założyć klientowi elektroniczną metryczkę w bazie danych potencjalnych klientów Regionalnego Ośrodka EFS zawierającą podstawowe dane teled adresowe instytucji, którą klient reprezentuje. Obowiązkiem specjalisty ds. informacji i promocji jest zbieranie danych o wszystkich potencjalnych projektodawcach chcących realizować projekt dofinansowany ze środków EFS.
6. W następnym etapie specjalista musi ustalić czy beneficjent ma doświadczenie w pozyskiwaniu środków finansowych z EFS i/lub z innych źródeł finansowania.
7. Jeśli klient nie miał wcześniej żadnych doświadczeń w pozyskiwaniu środków finansowych bądź miał niewielkie doświadczenie wówczas specjalista ds. informacji i promocji powinien przedstawić klientowi podstawowe informacje nt. EFS, możliwości współfinansowania projektów ze środków EFS, przedstawić ofertę ośrodka oraz przygotować dla klienta odpowiednią strategię pozyskania wiedzy, np. zaproponować udział w podstawowym szkoleniu nt. EFS i w dalszej kolejności umówić na spotkanie z doradcą kluczowym. Na tym etapie specjalista ds. informacji i promocji powinien zająć się „prowadzeniem” klienta.
8. Jeśli klient ma już pewne doświadczenia odnośnie współfinansowania projektów ze środków EFS specjalista ds. informacji i promocji powinien ustalić, jakie są potrzeby klienta i w zależności od potrzeb skierować klienta na szkolenia i w dalszym etapie na doradztwo, lub od razu do doradcy kluczowego i/lub animatora i/lub doradcy specjalistycznego. W momencie, kiedy klient trafi do doradcy kluczowego to doradca kluczowy przejmuje odpowiedzialność za „prowadzenie klienta”.
9. W przypadku jeśli pierwszy kontakt klienta z Ośrodkiem nastąpi poprzez zgłoszenie na szkolenie, spotkanie z animatorem lub doradcą, osoba odpowiedzialna za przygotowanie szkolenia, animator lub doradca mają obowiązek przekazania danych teled adresowych klienta, aby specjalista mógł założyć klientowi metryczkę. Z tej usługi klient może zostać skierowany do skorzystania z usługi 2, 3, 4, 5, 6, 7.

### **5.3.3.2. Usługa 2 - Usługa informacyjna dla osób fizycznych nt. możliwości skorzystania z projektów finansowanych ze środków EFS.**

Celem usługi jest ułatwienie zainteresowanym osobom, dostępu do informacji nt. możliwości skorzystania z projektów współfinansowanych ze środków EFS.

#### **1. ORGANIZACJA USŁUGI**

Osobą odpowiedzialną za organizację usługi jest specjalista ds. informacji i promocji.

#### **2. PROCEDURY**

Specjalista ds. informacji i promocji przeprowadza wywiad mający na celu ustalenie potrzeb klienta i określenie jakimi działaniami finansowanymi z EFS jest zainteresowany. Specjalista korzystając z zasobów baz danych projektów EFS, oraz ogólnodostępnych informacji np. w Internecie, nt. realizowanych w regionie projektów współfinansowanych z EFS przedstawia klientowi adekwatną do potrzeb, pełną oraz aktualną informację nt. możliwości skorzystania z usług współfinansowanych z EFS. Specjalista ds. informacji i promocji powinien również weryfikować aktualność przekazywanych informacji poprzez utrzymywanie bezpośredniego kontaktu z instytucją realizującą projekt, którym zainteresowany jest klient. Jeśli w regionie nie ma odpowiedniego z punktu widzenia potrzeb klienta projektu, specjalista ds. informacji i promocji powinien prowadzić spis tematów poszukiwanych działań oraz przekazać te informacje do animatora.

### **5.3.3.3. Usługa 3 – Konsultacje nt. możliwości współfinansowania projektu ze środków EFS**

Celem usługi jest wskazanie możliwości finansowania projektów z Europejskiego Funduszu Społecznego.

#### **1. ORGANIZACJA USŁUGI**

Za realizację usługi odpowiedzialni są:

1. w zakresie szkoleń - trenerzy,
2. w zakresie doradztwa – doradcy kluczowi,
3. w zakresie przeprowadzenia seminarium informacyjnego nt. EFS – doradca kluczowy, specjalista ds. informacji i promocji, kierownik projektu,
4. w zakresie poszerzonej usługi informacyjnej – specjalista ds. informacji i promocji.

#### **2. PROCEDURY**

##### Szkolenia

Klient może skorzystać ze szkoleń, które powinny umożliwić przygotowanie pomysłu na projekt. Klient może skorzystać z doradztwa kluczowego w zakresie:

1. ustalenia możliwości finansowania jego projektu,
2. wypracowania pomysłu na projekt,
3. wskazania podstawowych dokumentów odnośnie współfinansowania projektów z EFS,

##### Seminarium/spotkanie informacyjne

W celu uzyskania podstawowych informacji nt. EFS, PO KL klient może zostać skierowany do udziału w seminarium/spotkaniu informacyjnym.

Z tej usługi klient może zostać skierowany do skorzystania z usługi 4, 7.

#### **5.3.3.4. Usługa 4 – Pomoc w przygotowaniu projektu kwalifikującego się do dofinansowania z EFS.**

Celem usługi jest kompleksowa i obszerna pomoc w przygotowaniu kompletnego projektu z zakresu interwencji EFS, pomoc w całościowym przygotowaniu podmiotu do aplikowania o środki EFS poprzez przygotowanie dokumentów planistycznych np. strategii rozwoju. Pomoc powinna objąć również przygotowanie analizy potrzeb w danym regionie, określenie działań możliwych do zrealizowania, określenie uczestników oraz pomoc w przygotowaniu budżetu. Pracownicy Ośrodka powinni poczuwać się do odpowiedzialności za przygotowany z ich udziałem projekt.

##### **1. ORGANIZACJA USŁUGI**

Za realizację usługi odpowiedzialni są:

5. w zakresie szkoleń - trenerzy,
6. w zakresie doradztwa – doradcy kluczowi, doradcy specjalistyczni,

##### **2. PROCEDURY**

###### Szkolenia

Klient może skorzystać ze szkoleń w zakresie przygotowania projektu.

###### Doradztwo kluczowe

Klient otrzymuje pomoc w ostatecznym wypracowaniu projektu.

###### Doradztwo specjalistyczne

Doradztwo specjalistyczne odnośnie wyłaniających się okołoprojektowych problemów np. odnośnie pomocy publicznej, rachunkowości, zamówień publicznych itp.

Z tej usługi klient może zostać skierowany do skorzystania z usługi 5 i/lub 7.

#### **5.3.3.5. Usługa 5 – Pomoc przy przygotowaniu wniosku o dofinansowanie z EFS.**

Celem usługi jest udzielenie wszelkiej pomocy beneficjentowi w zakresie przygotowania kompletnego wniosku o współfinansowanie projektu ze środków EFS. Pomoc powinna również obejmować opiekę nad wnioskiem na etapie składania do IP/IP2 oraz oceny formalnej i merytorycznej, w tym procedury odwoławczej.

##### **1. ORGANIZACJA USŁUGI**

Za realizację usługi odpowiedzialni są:

1. w zakresie szkoleń - trenerzy,
2. w zakresie doradztwa – doradcy kluczowi,

##### **2. PROCEDURY**

###### Szkolenia

Klient może skorzystać z usług szkoleniowych z zakresu procedur EFS dotyczących przygotowania wniosku.

###### Doradztwo kluczowe

Klient otrzymuje podstawową, obszerną pomoc „krok po kroku” w wypełnianiu wniosku o współfinansowanie z EFS.

W przypadku, gdy w trakcie realizacji usługi doradca zidentyfikuje dodatkowe okołoprojektowe problemy powinien skierować klienta do skorzystania z usługi 4. Z tej usługi klient może zostać skierowany do skorzystania z usługi 6.

### **5.3.3.6. Usługa 6 – Pomoc we wdrażaniu projektu współfinansowanego ze środków EFS.**

Celem usługi jest zapewnienie pomocy przy problemach pojawiających się w trakcie realizacji projektów współfinansowanych ze środków EFS, jak również monitorowanie przebiegu realizacji projektu w celu zidentyfikowania potencjalnych zagrożeń.

#### **1. ORGANIZACJA USŁUGI**

Za realizację usługi odpowiedzialni są:

1. w zakresie informacji i promocji – specjalista ds. informacji i promocji i/lub doradca kluczowy
2. w zakresie szkoleń - trenerzy,
3. w zakresie doradztwa – doradcy kluczowi oraz doradcy specjalistyczni,
4. w zakresie tzw. wizyt wspierających – cały personel, w szczególności doradcy kluczowi.

#### **2. PROCEDURY**

##### Informacja i promocja

Klient może uczestniczyć w spotkaniu/ seminarium informacyjnym nt. istotnych zmian w dokumentach programowych i/lub podstawach prawnych związanych z wdrażaniem projektu.

##### Szkolenia

Klient może skorzystać ze szkoleń w zakresie wdrażania projektów.

##### Doradztwo kluczowe

Na podstawie harmonogramu projektu, doradca wskazuje na newralgiczne etapy realizacji projektu, ostrzega przed najbardziej prawdopodobnymi problemami, wskazuje gdzie szukać potrzebnych informacji związanych z szeroko rozumianą realizacją projektów współfinansowanych z EFS, proponuje udział w odpowiednim szkoleniu Regionalnego Ośrodka EFS. Doradca pomaga klientowi w zakresie dotyczącym poprawnego rozliczania projektu (sprawozdawczości, zmian w projekcie, weryfikacji wniosku o płatność, itp.) i przebiegu procesu kontroli (również w formie wizyt monitorujących u projektodawcy)<sup>13</sup>. W przypadku zidentyfikowania dodatkowych okołoprojektowych problemów klient zostaje skierowany na doradztwo specjalistyczne.

##### Doradztwo specjalistyczne

Doradztwo specjalistyczne odnośnie wyłaniających się okołoprojektowych problemów w trakcie wdrażania projektu, np. odnośnie pomocy publicznej, rachunkowości, zamówień publicznych itp.

### **5.3.3.7. Usługa 7 – Animowanie inicjatyw lokalnych, zawieranie partnerstw, promocja dobrych praktyk.**

Celem usługi jest aktywizowanie społeczności lokalnych, animowanie inicjatyw lokalnych, zawieranie partnerstw (w tym partnerstw ponadnarodowych) oraz rozpowszechnianie wśród potencjalnych projektodawców EFS dobrych praktyk projektów realizowanych lub zrealizowanych w obszarach wsparcia EFS z uwzględnieniem potrzeb i specyfiki danego regionu.

#### **1. ORGANIZACJA USŁUGI**

---

<sup>13</sup> Usługa jest realizowana w porozumieniu z Instytucją Pośredniczącą.

Za realizację usługi odpowiedzialny jest cały personel kluczowy Ośrodka, w szczególności animator.

## 2. PROCEDURY

### Szkolenia

Klient może skorzystać ze szkoleń w zakresie partnerstw.

### Animacja

Animacja lokalna inicjowana jest przez animatora i realizowana jest poprzez aktywne działania animatora. Animator nawiązuje kontakty z potencjalnymi projektodawcami EFS funkcjonującymi w środowisku lokalnym. Jest to dominująca usługa w Ofercie Ośrodka, z którą powinny być spójne usługi szkoleniowe, doradcze i informacyjne.

Zasady, którymi animator powinien się kierować świadcząc usługę:

- **Adekwatność:** animator dobiera instrumenty/narzędzia pracy do potrzeb danej społeczności, w tym partnerstwa które wspiera.
- **Innowacyjność:** animator poszukuje niestandardowych rozwiązań, sposobów adaptowania do nowych warunków idei, dobrych praktyk i metod pracy.
- **Partycypacja społeczna:** animator włącza interesariuszy w każdy element swojego działania, w tym proces planowania, realizacji, ewaluacji. Nastawiony jest na wsparcie i towarzyszenie, nie zaś na wykonywanie zadań w imieniu społeczności z którą pracuje.
- **Zasada równych szans:** animator nie kieruje się w danej społeczności wyłącznie na silnych i zaangażowanych podmiotach i ludziach, ale poszukuje osób i metod na włączanie do swoich działań, w tym aktywizowanie grup lub środowisk mniejszościowych, marginalizowanych.
- **Zarządzanie różnorodnością:** animator jako inicjator zmiany w danym środowisku, dba o zachowanie jak największej różnorodności interesariuszy zmiany poprzez animowanie współpracy wielosektorowej, międzykulturowej.

Animator korzysta m.in. z bazy klientów Regionalnego Ośrodka EFS oraz wyszukuje instytucje i osoby mogące pełnić funkcje lokalnych liderów w zakresie partnerskich inicjatyw na rzecz rozwoju, a w szczególności takich, które wprost odpowiadają na zdiagnozowane potrzeby lokalnej społeczności i mogą być współfinansowane z EFS. Ponadto animator, wspiera klientów w rozwoju umiejętności, wspiera proces budowy partnerstw (w tym również partnerstw ponadnarodowych) i działa na rzecz wzmocnienia istniejących form współpracy, a także promuje rozwój rynku pracy oraz informuje o EFS.

Praca animatora powinna być dokumentowana zgodnie z zapisami pkt. 6.2.4.6 niniejszego dokumentu.

Animacja wiąże się z promocją dobrych praktyk, które mogą być inspiracją dla beneficjentów przy przygotowywaniu projektów. Zespół Ośrodka powinien zbierać dobre praktyki oraz upowszechniać je w ramach działań prowadzonych przez Ośrodek.

Animator może skierować swoich klientów do skorzystania z usługi 4 lub usługi 5.



#### **5.4. Monitoring jakości usług doradczych Regionalnego Ośrodka EFS.**

Regionalny Ośrodek EFS powinien mieć wdrożone efektywne procedury, które pozwolą mu na weryfikację czy wsparcie udzielone beneficjentom zapewnia **przygotowanie wysokiej jakości**, odpowiadających na potrzeby społeczne **projektów**, które mogą być współfinansowane ze środków EFS. Dodatkowo Ośrodek monitoruje zakres i ilość doradztwa przy wdrażaniu projektów. Procedura monitorowania jakości usług powinna być opracowana w oparciu o poniższe zasady:

- 5.4.1. Regionalny Ośrodek EFS monitoruje jakość i ilość składanych w regionie wniosków, przy przygotowaniu których udzielał klientom swoich usług w stosunku do okresów wcześniejszych. Monitoring powinien objąć wnioski o dofinansowanie projektów PO KL, przy przygotowaniu których udzielono min. 4 godzin doradztwa. W przypadku wniosków, które otrzymały mniej niż 4 godziny doradztwa prowadzenie monitoringu ma charakter fakultatywny. W takim przypadku monitoringiem powinny zostać objęte wszystkie wnioski, którym udzielano porównywalną liczbę godzin doradczych ~~nieleżenie~~ od skuteczności aplikowania o środki EFS.
- 5.4.2. Dane do monitoringu Ośrodek zbiera na podstawie ogólnie dostępnych źródeł, a dodatkowo personel Ośrodka jest zobowiązany także do kontaktu z klientami, którzy otrzymali min. 4 godziny doradztwa w tej sprawie.
- 5.4.3. Informacje o ww. wnioskach o dofinansowanie projektów PO KL Regionalny Ośrodek EFS zbiera w trybie ciągłym.
- 5.4.4. Regionalny Ośrodek EFS prowadzi monitoring i analizę skuteczności i efektywności usług doradczych nr 4 i 5 korzystając z narzędzia stanowiącego Załącznik nr 23 do Standardów. Zgodnie z ww. załącznikiem Ośrodek gromadzi m.in. informacje nt. wyników oceny formalnej i merytorycznej (w tym przyznanie dofinansowania) wniosków, które otrzymały wsparcie doradcze Ośrodka. Dodatkowo, Regionalny Ośrodek EFS monitoruje korzystanie z usługi doradczej nr 6, zgodnie z narzędziem stanowiącym Załącznik nr 24 do Standardów. Podsumowaniem wyników monitoringu jakości usług doradczych jest przygotowywana raz na pół roku analiza prowadzonych usług doradczych. Analiza powinna zawierać wszystkie wskaźniki obejmujące okres analizowanego półrocza, wyliczone zgodnie z Załącznikiem 23 i 24 do Standardów. Dodatkowo, analiza powinna zawierać podsumowanie informacji na temat najczęstszych przyczyn odrzucenia wniosków (na etapie oceny formalnej i merytorycznej) oraz informacje o wnioskach, które uzyskały pozytywną ocenę ze wskazaniem rekomendacji do dalszej pracy. Analiza powinna obejmować usługę 6 i wskazywać najważniejsze potrzeby klientów w zakresie ww. usługi. Analiza powinna zakończyć się wskazaniem celów i rekomendacji do realizacji w kolejnych okresach przez cały personel Ośrodka, ze szczególnym uwzględnieniem pracy animatora.

## **Standardy dotyczące organizacji i zarządzania Regionalnym Ośrodkiem EFS**

### **6. Standardy dotyczące organizacji i zarządzania Regionalnym Ośrodkiem EFS**

#### **6.1. Organizacja Regionalnego Ośrodka:**

##### **6.1.1. Funkcjonowanie biura Regionalnego Ośrodka EFS.**

Biuro Regionalnego Ośrodka EFS jest czynne w dni powszednie (tj. od poniedziałku do piątku) w godzinach pracy podanych w zatwierdzonej przez IP Ofercie na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS, przy czym nie krócej niż 8h dziennie.

W uzasadnionych przypadkach istnieje możliwość zamknięcia całego biura Ośrodka, o czym należy poinformować mailowo IP, KO EFS oraz zamieścić stosowną informację na stronie www oraz siedzibie Ośrodka.

##### **6.1.2. Wizualizacja i promocja**

Wizualizacja i promocja Ośrodka musi być zgodna z aktualnie obowiązującymi Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Zasadami Realizacji Pomocy Technicznej PO KL oraz Księgą Tożsamości sieci Regionalnych Ośrodków EFS.

##### **6.1.3. Sprzęt.**

Po zakończeniu realizacji projektu, sprzęt, materiały oraz inne wartości materialne, niematerialne i prawne zakupione i/lub wyprodukowane na potrzeby Regionalnego Ośrodka EFS muszą być użytkowane przez instytucję prowadzącą Regionalny Ośrodek EFS do celów działalności statutowej lub mogą zostać przekazane nieodpłatnie podmiotowi niedziałającemu dla zysku.

##### **6.1.4. Dostępność personelu.**

Miejscem pracy personelu Ośrodka jest siedziba Ośrodka (nie dotyczy trenerów). Personel Ośrodka, zgodnie z informacjami przekazanymi do IP, powinien w godzinach pracy znajdować się w miejscu pracy. Dotyczy to przede wszystkim specjalisty ds. informacji i promocji, kierownika, oraz dorady kluczowego. Wyjątek stanowi wypełnianie obowiązków służbowych poza miejscem pracy.

Kierownik projektu powinien być dostępny w siedzibie Ośrodka minimum 3 dni w tygodniu, zgodnie z wymiarem jego czasu pracy.

Członkowie personelu kluczowego mają obowiązek zamieszczać na stronie internetowej Ośrodka informacje o swoich godzinach pracy. Informację tę należy uaktualniać na bieżąco.

##### **6.1.5. Sprawozdawczość.**

Dokumentacja dotycząca sprawozdawczości (w szczególności wniosek o rozliczenie wydatków wraz z załącznikami) przesyłana do IP powinna być przygotowana ze szczególną uwagą<sup>14</sup>. Powinna być przygotowana w sposób przejrzysty i czytelny. Wszystkie informacje zawarte w niej powinny być spójne i wzajemnie się uzupełniać. Dokumentacja ta powinna być kompletna (tj. zawierać wszystkie wymagane przez IP elementy). Dokumentacja w oryginale powinna być podpisana przez upoważnioną do tego osobę, a wszelkie jej kopie powinny być potwierdzone za zgodność z oryginałem.

##### **6.1.6. Jakość współpracy.**

Personel kluczowy Regionalnego Ośrodka EFS powinien brać aktywny udział w spotkaniach i grupach roboczych organizowanych przez IP, IZ PO KL i Krajowy Ośrodek EFS, być

---

<sup>14</sup> Wytyczne odnośnie sprawozdawczości określone są w obowiązujących Zasadach realizacji Pomocy Technicznej w ramach PO KL.

aktywny na forum internetowym, a także podejmować inicjatywy na poziomie całej sieci wspomagające współpracę między Ośrodkami i zwiększające jakość usług.

## **6.2. Zarządzanie Regionalnym Ośrodkiem EFS**

### **6.2.1. Przepływ informacji w ramach projektu**

Kierownik Regionalnego Ośrodka powinien zadbać o zbudowanie zespołu projektowego, dla którego zostaną wytyczone wspólne cele. W ośrodku muszą funkcjonować sprawne kanały przepływu informacji pomiędzy kluczowymi osobami w projekcie. Szczególny nacisk jest położony na treści merytoryczne.

### **6.2.2. Przepływ informacji w ramach współpracy partnerskiej**

W przypadku realizacji projektów partnerskich muszą funkcjonować sprawne kanały przepływu informacji pomiędzy partnerami. W celu prawidłowej realizacji projektu pomiędzy partnerami musi istnieć podpisana umowa partnerska, która szczegółowo i precyzyjnie określi prawa i obowiązki każdej ze stron.

### **6.2.3. Umowy**

Każda z osób pracujących na rzecz projektu Regionalnego Ośrodka musi mieć podpisaną umowę o pracę, umowę cywilno-prawną, wolontariacką. Umowa o pracę musi zawierać, w szczególności opis warunków zatrudnienia oraz zakres zadań pracownika.

Rekomenduje się zawieranie umów ramowych na okres obowiązywania oferty z trenerami/doradcami z którymi Ośrodek współpracuje w sposób ciągły.

Umowa cywilno-prawna musi określać w szczególności jakie zadania dana osoba będzie realizowała na rzecz projektu oraz termin ich wykonania i wysokość wynagrodzenia, a także w przypadku umów ramowych, zasady regulujące kwestie ponoszenia kosztów wyjazdów związanych z pełnioną funkcją, w tym także uczestnictwo w wydarzeniach/spotkaniach organizowanych przez IZ, IP oraz Krajowy Ośrodek EFS.

Każdy wolontariusz współpracujący przy Regionalnym Ośrodku EFS jest członkiem zespołu projektowego Regionalnego Ośrodka EFS i musi mieć zawartą umowę wolontariacką, która określi zakres obowiązków, czas pracy w Regionalnym Ośrodku EFS, itp.

### **6.2.4. Formularze**

W celu udokumentowania realizacji projektu Ośrodek jest zobowiązany do wypełniania następujących formularzy:

#### **6.2.4.1. W przypadku personelu:**

- a. Ewidencja czasu pracy personelu - musi być przygotowywana na bieżąco. Musi uwzględniać warunki zatrudnienia w projekcie i musi być rzetelnym odzwierciedleniem pracy na rzecz projektu. Ewidencja czasu pracy musi być potwierdzona przez kierownika projektu. Ewidencję czasu pracy prowadzi animator i specjalista ds. informacji i promocji (zgodnie z przekazanym wzorem).
- b. Oświadczenie pracownika o wykonywaniu obowiązków na rzecz projektu – dotyczy całego personelu Ośrodka (zgodnie z przekazanym wzorem).

#### **6.2.4.2. Karta przebiegu ewidencji pojazdu (zgodnie z przekazanym wzorem).**

#### **6.2.4.3. W przypadku działań szkoleniowych (zgodnie z przekazanym wzorem):**

- a. Lista obecności dla uczestników szkolenia.
- b. Ankieta dla uczestników szkolenia.
- c. Formularz zgłoszenia na szkolenie.
- d. Program szkolenia.

- e. Konspekt szkolenia (odrębny dla każdego szkolenia).
  - f. Świadectwo uczestnictwa w szkoleniu (kopia lub skan).
- 6.2.4.4. W przypadku działań doradczych (zgodnie z przekazanym wzorem):
- a. Karta usługi doradczej.
  - b. Fiszka projektu (jeżeli jest opracowywana) lub kopia wniosku.
  - c. Karta wizyty wspierającej
- 6.2.4.5. W przypadku działań informacyjnych (zgodnie z przekazanym wzorem):
- a. lista obecności dla uczestników konferencji/seminarium/spotkania informacyjnego.
  - b. program konferencji/seminarium/spotkania informacyjnego.
  - c. konspekt konferencji/seminarium/spotkania informacyjnego.
  - d. bazy danych w programie Excel odnośnie klientów odwiedzających punkt informacyjny.
  - e. Karta poszerzonej usługi informacyjnej.
- 6.2.4.6. w przypadku działań animacyjnych:
- a. Roczny plan pracy, który powinien stanowić uszczegółowienie zapisów Oferty na dany rok i dotyczyć zarówno partnerstw wspieranych jak i pracy nad przygotowaniem nowego partnerstwa. Treści, które powinien zawierać roczny plan pracy, są następujące:
    1. Plan pracy z wybranym środowiskiem lub wybranymi środowiskami, zawierający diagnozę środowiska lokalnego, w tym potencjalnych grup docelowych, z którymi animator pracuje lub zamierza pracować, proponowane obszary rozwoju, wskazanie instytucji i osób mogących pełnić rolę lidera lokalnego. Plan pracy powinien także uwzględniać wyniki monitoringu jakości usług doradczych, o którym mowa w punkcie 5.4.,
    2. Opis faktycznego wsparcia udzielonego przez animatora,
    3. Harmonogram planowanych działań wypracowany przez daną grupę/partnerstwo,
    4. Opis osiągniętych i/lub planowanych do osiągnięcia rezultatów pracy animatora wraz z podaniem kontaktu do osób, które mogą potwierdzić referencje dla animatora,
    5. Jako załączniki dokumentujące realizację usługi:
      - o Listy obecności z odbytych w danym roku spotkań wraz z notatką informującą o ustaleniach,
      - o Podpisane umowy partnerskie. W przypadku partnerstw projektowych dopuszczalną formą dokumentowania rezultatów pracy animatora jest również list intencyjny.

#### **6.2.5 Baza danych klientów Ośrodka.**

W celu prowadzenia bieżącej sprawozdawczości, monitoringu i ewaluacji Ośrodek jest zobowiązany prowadzić bazę danych klientów zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r.

#### **6.2.6. Przechowywanie dokumentacji projektowej.**

Wszystkie dokumenty związane z realizacją projektu muszą być:

- 6.2.6.1. Przechowywane w uporządkowany sposób,

6.2.6.2. Precyzyjnie opisane, tak aby możliwa była jednoznaczna identyfikacja z przedsięwzięciem,

6.2.6.3. Dokumentacja działań merytorycznych (usług) musi być przechowywana w siedzibie Ośrodka.

Okres przechowywania dokumentów związanych z prowadzeniem Regionalnego Ośrodka EFS powinien być zgodny z umową na prowadzenie Ośrodka.

#### **6.2.7. Schemat organizacyjny.**

Regionalny Ośrodek EFS musi posiadać opracowany schemat organizacyjny obrazujący kluczowe funkcje Ośrodka i kadre Ośrodka (w tym i wolontariuszy) wraz z jednoznacznym wskazaniem kto odpowiada za merytoryczną stronę realizacji przedsięwzięcia (kierownik projektu lub animator). Każdy z pracowników/współpracowników/wolontariuszy uczestniczących w pracach Regionalnego Ośrodka EFS musi mieć jasno określony zakres zadań i opis stanowiska.

#### **6.2.8. Stabilność kadry.**

Kierownik Regionalnego Ośrodka ma za zadanie zadbać o stabilność kadry realizującej projekt.

#### **6.2.9. Zgodność przebiegu prac z harmonogramem.**

Realizacja projektu powinna być zgodna z założonym we wniosku harmonogramem realizacji projektu. Dopuszczalne są pewne odstępstwa od założonego harmonogramu, niemniej nie mogą być to zmiany zasadnicze i muszą zostać zatwierdzone przez Instytucję Pośredniczącą.

#### **6.2.10. Dostępność materiałów promocyjnych.**

W punkcie informacyjnym Ośrodka muszą być stale dostępne materiały promocyjne nt. działalności Ośrodka, EFS, itp. Materiały te:

6.2.10.1. Muszą zawierać aktualny zakres oferowanych usług.

6.2.10.2. Muszą być przygotowane zgodnie z Księgą Tożsamości, oraz Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Na wszystkich materiałach promocyjnych (w miarę możliwości) powinny być zawsze podane dane teleadresowe Regionalnego Ośrodka EFS, w tym adres e-mail oraz nr telefonu.

## **7. Kodeks Postępowania Etycznego personelu Regionalnego Ośrodka EFS**

### **7.1. Postanowienia Ogólne**

7.1.1 Kodeks Postępowania Etycznego personelu Regionalnego Ośrodka EFS, zwany dalej „Kodeksem” wyznacza standardy postępowania pracowników i współpracowników Regionalnych Ośrodków EFS.

7.1.2 Do stosowania Kodeksu są zobowiązani pracownicy i współpracownicy Regionalnego Ośrodka EFS (zwani dalej Pracownikami), tj. personel kluczowy przedstawiony w Ofercie oraz osoby zatrudnione na umowę cywilnoprawną, wolontariusze, stażyści i praktykanci realizujący zadania związane z realizacją celów i osiąganiem rezultatów Regionalnego Ośrodka EFS.

7.1.3 Pracownik Regionalnego Ośrodka EFS obowiązany jest do przestrzegania

postanowień Kodeksu i kierować się jego zasadami.

7.1.4 Za wdrożenie i egzekwowanie Kodeksu w Regionalnym Ośrodku EFS odpowiada Kierownik Regionalnego Ośrodka EFS.

7.1.5 Interpretowanie Kodeksu oraz rozstrzyganie sporów związanym z jego stosowaniem należy do kompetencji Krajowego Ośrodka EFS

## **7.2. Zasady wyznaczające standardy postępowania pracowników Regionalnych Ośrodków EFS**

7.2.1 Przy wykonywaniu powierzonych obowiązków pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS kierują się zasadami: praworządności, rzetelności i uczciwości, bezstronności i bezinteresowności, profesjonalizmu, jawności oraz neutralności.

7.2.2 Zasada praworządności oznacza, że pracownik Regionalnego Ośrodka EFS wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego i wspólnotowego, mając na względzie interes publiczny oraz uzasadniony interes indywidualny klientów lub potencjalnych klientów Regionalnego Ośrodka EFS oraz cel funkcjonowania Sieci Regionalnych Ośrodków EFS. Udzielając usługi, pracownik Ośrodka nie akceptuje i nie proponuje działań niezgodnych z prawem krajowym lub wspólnotowym.

7.2.3 Zasada rzetelności i uczciwości oznacza, że pracownik Regionalnego Ośrodka EFS, wykonuje swoje obowiązki z zachowaniem najwyższej staranności:

- a. sumiennie, wykorzystując w sposób najlepszy swoją wiedzę oraz umiejętności i dążąc do osiągnięcia najlepszych rezultatów swojej pracy,
- b. w rozpatrywaniu spraw klientów lub potencjalnych klientów Regionalnego Ośrodka EFS nie kieruje się emocjami,
- c. racjonalnie gospodaruje majątkiem i środkami publicznymi i jest gotowy do rozliczenia swoich działań w tym zakresie,
- d. odmawia udzielenia usługi w danym zakresie, w przypadku zidentyfikowania świadomego łamania prawa krajowego i wspólnotowego przez Klienta Ośrodka.

7.2.4 Zasada bezstronności i bezinteresowności oznacza, że pracownik Regionalnego Ośrodka EFS przy wykonywaniu obowiązków i prowadzeniu powierzonych spraw:

- a. traktuje równo wszystkich współpracowników, klientów lub potencjalnych klientów bez względu na rasę, płeć, stan cywilny, pochodzenie etniczne, narodowość, cechy genetyczne, język, religię, światopogląd, wiek, orientację seksualną, niepełnosprawność i pozycję społeczną, z poszanowaniem prawa do prywatności i godności interesantów, a w przypadku różnic w traktowaniu zapewnia, aby nierówne traktowanie było usprawiedliwione wyłącznie obiektywnymi, istotnymi właściwościami danej sprawy,
- b. nie przyjmuje żadnych zobowiązań wynikających z pokrewieństwa, znajomości, pracy lub przynależności politycznej, organizacyjnej ani narodowej,
- c. w przypadku zidentyfikowania konfliktu interesów w sprawach prywatnych i służbowych wyłącza się z działań mogących wywołać podejrzenia o stronniczość lub interesowność.

7.2.5 Zasada profesjonalizmu oznacza, że pracownik Regionalnego Ośrodka EFS:

- a. jest przygotowany do jasnego, merytorycznego i prawnego uzasadnienia własnych decyzji i sposobu postępowania,
- b. dąży do pełnej znajomości aktów prawnych i dokumentów regulujących obszary zagadnień ważnych z punktu widzenia obszarów, za które odpowiada w Regionalnym Ośrodku EFS,
- c. przestrzega terminów załatwiania spraw,
- d. dba o systematyczne podnoszenia kwalifikacji zawodowych,
- e. w swoich kontaktach z interesantami zachowuje się właściwie, uprzejmie i pozostaje dostępny, odpowiadając na korespondencję pisemną i elektroniczną oraz prowadząc rozmowy telefoniczne stara się być pomocny i udziela wyczerpujących odpowiedzi na zadane pytania, a jeśli nie jest właściwy w danej sprawie, kieruje klienta lub potencjalnego klienta do właściwego pracownika lub właściwej instytucji,
- f. jest gotowy do przedstawienia powodów zastosowania przyjętej procedury lub uzasadnienia podjętej decyzji. W szczególności pracownik Regionalnego Ośrodka EFS ma prawo odmówić udzielenia usługi gdy zachodzi podejrzenie, że odbiorca usługi nie będzie projektodawcą ani partnerem w danym projekcie w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

7.2.6 Zasada jawności oznacza, że pracownik Regionalnego Ośrodka EFS wykonuje powierzone obowiązki:

- a. zgodnie z przyjętymi standardami i procedurami,
- b. szanuje prawo obywateli do informacji, z uwzględnieniem obowiązku nie ujawniania informacji prawnie chronionej.

7.2.7 Zasada neutralności oznacza, że pracownik Regionalnego Ośrodka EFS przy wykonywaniu obowiązków:

- a. nie ulega wpływom i naciskom, które mogą prowadzić do działań stronnictw albo sprzecznych z prawem lub interesem publicznym,
- b. wystrzega się promowania jakichkolwiek grup interesu, bez względu na własne przekonania rzetelnie wykonuje polecenia zwierzchników oraz udziela zwierzchnikom obiektywnych opinii, zgodnych z najlepszą wiedzą i wolą,

7.2.8 Pracownik Regionalnego Ośrodka EFS:

- a. działa tak, aby jego postępowanie mogło być wzorem praworządności i prowadziło do pogłębienia zaufania obywateli do instytucji realizujących zadania publiczne;
- b. wykonuje pracę z poszanowaniem godności innych i poczuciem godności własnej;
- c. przestrzega zasad poprawnego zachowania, relacje służbowe opiera na współpracy i koleżeństwie oraz wzajemnym szacunku, chętnie udziela pomocy oraz dzieli się własnym doświadczeniem i wiedzą;
- d. przy wykonywaniu obowiązków służbowych uwzględnia cele odnowionej Strategii Lizbońskiej oraz wspólnotowe polityki horyzontalne, a także zapisy Standardów funkcjonowania sieci Regionalnych Ośrodków EFS;
- e. zachowuje się godnie w miejscu pracy, przy wykonywaniu obowiązków służbowych poza miejscem pracy, w swoim postępowaniu ma na względzie

budowanie dobrego wizerunku Sieci Regionalnych Ośrodków EFS.

- 7.3.1 Nie może zostać pracownikiem Regionalnego Ośrodka EFS osoba, która została skazana prawomocnym wyrokiem sądowym za przestępstwo umyślne:
- a. składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi bankowemu, albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych lub,
  - b. ścigane z oskarżenia publicznego lub
  - c. karno-skarbowe lub,
  - d. inne niewymienione w punktach a.-c., które podważałyby zaufanie do pracy danego Regionalnego Ośrodka EFS lub do Sieci Regionalnych Ośrodków EFS.

### **7.3. Postanowienia szczegółowe związane ze specyfiką Regionalnych Ośrodków EFS**

- 7.3.2 Każdy klient Regionalnego Ośrodka EFS, musi otrzymać odpowiednią usługę zgodnie ze Standardami funkcjonowania Sieci Regionalnych Ośrodków EFS.
- 7.3.3 Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach projektu. Wyjątkiem są drobne upominki (np. materiały promocyjne) o wartości rynkowej nie przekraczającej 100 PLN od jednego klienta.
- 7.3.4 Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS oraz inne osoby nie mogą wykorzystywać w prywatnych celach i/lub w celach zarobkowych sprzętu, materiałów oraz innych wartości materialnych, niematerialnych i prawnych zakupionych i/lub wyprodukowanych na potrzeby Regionalnego Ośrodka EFS. Po zakończeniu realizacji zadania publicznego – Regionalnego Ośrodka EFS – ww. przedmioty i wartości muszą być użytkowane przez instytucję, która realizowała zadania Regionalnego Ośrodka EFS do działań niekomercyjnych, zgodnie z przeznaczeniem na jaki zostały zakupione do projektu.
- 7.3.5 Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą bez zgody klienta lub potencjalnego klienta powielać lub przekazywać osobom trzecim jego koncepcji lub pomysłu projektu, w przypadku zastosowania w nim rozwiązań autorskich o charakterze nowatorskim czy zindywidualizowanym.
- 7.3.6 Każdy klient korzystający z usług doradczych w siedzibie Regionalnego Ośrodka EFS powinien mieć zapewnione warunki dyskrecji oraz bezpieczeństwa przekazywanych informacji.
- 7.3.7 Merytoryczny zakres odpłatnych usług świadczonych przez instytucję prowadzącą Regionalny Ośrodek EFS, zwanych dalej usługami komercyjnymi, nie może pokrywać się w całości lub w części z merytorycznym zakresem usług świadczonych przez tę instytucję w ramach prowadzenia Regionalnego Ośrodka EFS, z wyjątkiem sytuacji, gdy są łącznie następujące warunki:
- a. usługi komercyjne są oferowane poza województwem, w którym znajduje się prowadzony przez instytucję Regionalny Ośrodek EFS,



- b. na usługi komercyjne nie był prowadzony nabór otwarty,
  - c. w przyjętych przez instytucję prowadzącą Regionalny Ośrodek EFS formach komunikowania (np. strony internetowe, ogłoszenia prasowe) nie może znajdować się informacja o usługach komercyjnych, które w części lub całości pokrywają się z usługami prowadzonymi w ramach prowadzenia Regionalnego Ośrodka EFS,
  - d. nabór uczestników do usług komercyjnych jest prowadzony przez zamawiającego usługę.
- 7.3.8 Organizacja prowadząca Regionalny Ośrodek EFS lub inna organizacja z nią formalnie powiązana nie może być stroną partnerstw na rzecz rozwoju oraz umów dotyczących partnerstwa projektowego podpisanych w wyniku pracy animatora.
- 7.3.9 Relacje pomiędzy wspieranymi partnerstwami na rzecz rozwoju, wspieranymi partnerstwami projektowymi, organizacjami powstającymi w wyniku instytucjonalizacji partnerstw, a Regionalnym Ośrodkiem EFS lub pracownikami Regionalnego Ośrodka EFS, muszą być przejrzyste i nie mogą budzić wątpliwości co do bezstronności.

#### **7.4. Postanowienia szczegółowe związane z unikaniem konfliktu interesów**

- 7.4.1 Konflikt interesów to okoliczności mogące doprowadzić do powstania sprzeczności między:
- a. interesem publicznym, w ramach realizacji Narodowej Strategii Spójności – zwanym dalej interesem publicznym, a interesem pracownika Regionalnego Ośrodka EFS lub osoby powiązanej z pracownikiem (małżonkiem oraz krewnymi II stopnia), zwanym dalej interesem pracownika Regionalnego Ośrodka EFS,
  - b. interesem publicznym, a interesem klienta lub potencjalnego klienta Regionalnego Ośrodka EFS,
  - c. interesem pracownika Regionalnego Ośrodka EFS, a interesem klienta lub potencjalnego klienta Regionalnego Ośrodka EFS.
- 7.4.2 Konflikt interesów w szczególności może powstać, gdy:
- a. Regionalny Ośrodek EFS lub pracownik Regionalnego Ośrodka EFS może uzyskać korzyść lub uniknąć straty wskutek poniesienia straty lub niezyskania korzyści przez co najmniej jednego klienta Regionalnego Ośrodka EFS, w wyniku świadomego i celowego działania lub zaniechania działania przez pracownika lub pracowników Ośrodka np. poprzez obniżenie jakości świadczonych usług,
  - b. Regionalny Ośrodek EFS lub pracownik Regionalnego Ośrodka EFS posiada inne powody, nie wynikające z obiektywnych czynników merytorycznych, aby preferować Klienta lub grupę Klientów w stosunku do innego Klienta lub grupy Klientów,
- 7.4.3 W szczególności konflikt interesów powstaje, gdy:
- a. wsparcie jest udzielane klientowi Ośrodka, w taki sposób, że klient w przygotowywanych projektach lub w projektach już realizowanych uwzględni

- odpłatne zadania przewidziane do realizacji przez pracowników Regionalnego Ośrodka EFS lub instytucję prowadzącą Regionalny Ośrodek EFS,
- b. pracownik Regionalnego Ośrodka EFS prowadzi odpłatnie taką samą działalność jak działalność prowadzona przez Klienta, wspieranego przez tego pracownika,
  - c. Regionalny Ośrodek EFS lub pracownik Regionalnego Ośrodka EFS otrzyma korzyść majątkową od Klienta lub obietnice takiej korzyści.

7.4.4 Identyfikacja potencjalnych konfliktów interesów należy do obowiązków wszystkich pracowników Regionalnego Ośrodka EFS.

7.4.5 Identyfikacja, nadzór nad pracownikami Regionalnego Ośrodka EFS w zakresie unikania konfliktu interesów oraz reakcja na potencjalne lub zaistniałe sytuacje konfliktu interesów należy do Kierownika Regionalnego Ośrodka EFS.

7.4.6 Nadzór nad kierownikiem Regionalnego Ośrodka EFS w zakresie unikania konfliktu interesów oraz reakcja na potencjalne lub zaistniałe sytuacje konfliktu interesów należy do kierownika jednostki prowadzącej Regionalny Ośrodek EFS.

7.4.7 W przypadku pojawienia się wątpliwości Kierownika co do oceny danego stanu faktycznego lub prawnego w zakresie unikania konfliktu interesów, Kierownik przekazuje sprawę do Naczelnika Krajowego Ośrodka EFS, zgodnie z zapisami 7.1.5 niniejszego Kodeksu.

## **7.5. Postanowienia końcowe**

7.5.1 Przestrzeganie postanowień Kodeksu należy do podstawowych obowiązków pracowników Regionalnych Ośrodków EFS, a jego naruszenie stwarza ryzyko utraty zaufania niezbędnego do wykonywania zadań publicznych.

7.5.2 Naruszenie przez pracownika Regionalnego Ośrodka EFS postanowień Kodeksu, niezależnie od konsekwencji przewidzianych prawem, powoduje odpowiedzialność regulaminową (porządkową) oraz ma wpływ na wyniki weryfikacji Regionalnego Ośrodka EFS.

7.5.3 W przypadku trwałego nieegzekwowania lub niestosowania postanowień Kodeksu przez pracowników Regionalnego Ośrodka EFS, Krajowy Ośrodek EFS może rekomendować Instytucji Pośredniczącej zerwanie umowy na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS z daną instytucją.

## **Weryfikacja personelu oraz Regionalnych Ośrodków EFS**

### **8. Weryfikacja personelu oraz Regionalnych Ośrodków EFS**

Na podstawie §2 ust.3 pkt.5 porozumienia Ministra Rozwoju Regionalnego i Centrum Projektów Europejskich, jednym z zadań Krajowego Ośrodka EFS jest:

8.1. Weryfikacja Regionalnego Ośrodka EFS,

8.2. Weryfikacja personelu kluczowego Regionalnego Ośrodka EFS.

Celem wprowadzenia weryfikacji Regionalnych Ośrodków EFS i ich pracowników jest:

- zapewnienie wysokiej jakości usług świadczonych przez Regionalny Ośrodek EFS,
- zapewnienie jednolitego standardu usług świadczonych przez Regionalny Ośrodek EFS.

Szczegółowy opis procesu weryfikacji zawarty jest w Zasadach prowadzenia weryfikacji, stanowiących załącznik nr 19.

Załączniki:

1. Wykaz obszarów działania Ośrodków,
2. Oświadczenie o niekaralności (wzór),
3. Zobowiązania personelu kluczowego i specjalistycznego (wzór),
4. Życiorys zawodowy personelu kluczowego i specjalistycznego (wzór),
5. Księga Tożsamości,
6. Opis kompetencji,
7. Ewidencji czasu pracy (wzór),
8. Oświadczenie pracownika o wykonywaniu obowiązków na rzecz projektu (wzór),
9. Karta przebiegu pojazdu (wzór),
10. Lista obecności ze szkolenia/konferencji/seminarium/spotkania (wzór),
11. Arkusz oceny szkolenia (wzór),
12. Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu (wzór),
13. Program szkolenia (wzór),
14. Konspekt szkolenia (wzór),
15. Świadectwo uczestnictwa w szkoleniu (wzór),
16. Formularz doradztwa (wzór),
17. Fiszka projektu (wzór),
18. Bazy danych w programie Excel (wzór)
19. Zasady prowadzenia weryfikacji
20. Raport z przeprowadzonej weryfikacji Regionalnego Ośrodka EFS wraz z załącznikami
21. Rekomendacje Krajowego Ośrodka EFS dotyczące treści umów partnerskich na rzecz rozwoju
22. Oświadczenie o wyrażeniu zgody na rejestr dźwiękowy świadczonych usług na potrzeby badania Tajemniczy Klient.
23. Arkusz monitorowania oraz analizy skuteczności i efektywności Usługi nr 4 i 5.
24. Arkusz monitorowania Usługi nr 6.
25. Karta wizyty wspierającej
26. Wnioski i rekomendacje z wizyty wspierającej (opcjonalnie)
27. Wzór karty poszerzonej usługi informacyjnej.