



**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, 29 czerwca 2010r.

Przetarg nieograniczony, znak: *CPEzp-IX-SI-15-54a-AK/2010*

**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 2007 r. Nr 223, poz. 1655 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.** **Postanowienia ogólne**

1. Użyte w niniejszej specyfikacji słowo „Ustawa” oznacza Ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 233 poz. 1655 z późn. Zm.), natomiast „SIWZ” niniejsza Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia.
2. Zamawiającym jest Centrum Projektów Europejskich z siedzibą - ul. Domaniewska 39A, 02-672 Warszawa.
3. Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego o wartości szacunkowej poniżej 125 000 euro.
4. Każdy Wykonawca może złożyć jedną ofertę.
5. Zamawiający nie wyraża zgody na składanie ofert częściowych.
6. Zamawiający nie przewiduje udzielania zamówień uzupełniających, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt. 6 Ustawy.
7. Zamawiający nie dopuszcza możliwości złożenia oferty wariantowej.
8. Zamawiający dopuszcza możliwość powierzenia przez Wykonawcę części zamówienia podwykonawcom. Zgodnie z art. 36 ust. 4 ustawy Zamawiający żąda, aby Wykonawca wskazał w ofercie części zamówienia, których wykonanie powierzy podwykonawcom.

## **ROZDZIAŁ II.** **Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping.
2. Kod i nazwa zamówienia – według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):  
79315000-5 usługi badań społecznych
3. Opis przedmiotu zamówienia znajduje się w załączonym Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia (załącznik nr 1 do SIWZ).
4. Celem zamówienia jest:
  - a) ocena poziomu obsługi klienta w Regionalnych Ośrodkach Europejskiego Funduszu Społecznego w zakresie identyfikacji ich słabych oraz mocnych stron, kluczowych problemów, dobrych praktyk oraz oceny ogólnej jakości ich pracy,
  - b) wypracowanie rekomendacji wskazujących zalecane kierunki podniesienia standardu obsługi klienta oraz optymalizacji działania poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS oraz całej sieci Regionalnych Ośrodków EFS.

**ROZDZIAŁ III.**  
**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 3 do SIWZ**. Treść oferty musi odpowiadać treści SIWZ.
2. Wykonawca przedstawi w Formularzu oferty, który stanowi załącznik nr 3 do SIWZ zarys metodologiczny dotyczący sposobu przeprowadzenia badania zawierający co najmniej następujące elementy:

2.1 Opis sposobu organizacji badania, w tym:

- a) opis sposobu przeprowadzenia badania metodą *Mystery Shopping* oraz metodą *Mystery Calling*, zawierający wszystkie etapy jego realizacji,
- b) opis sposobu współpracy z Zamawiającym, w tym zapewnienia sprawnego przepływu informacji pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym oraz zapewnienia terminowego przekazywania raportów Zamawiającemu,
- c) wzór karty oceny Regionalnych Ośrodków EFS, odzwierciedlającej przebieg procesu badania,
- d) propozycje obszarów rekomendacji dla Regionalnych Ośrodków EFS.

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

2.2 Kryteria oceny ośrodków na podstawie obszarów badawczych wskazanych w pkt. 4.1 zał. nr 1 do SIWZ w podziale na badanie metodą *Mystery Shopping* oraz metodą *Mystery Calling*.

2.3 Projekty scenariuszy wizyt tajemniczych klientów (*Mystery Shopping*, łącznie 8 projektów scenariuszy, po 2 projekty dla profilu klienta 1,2,3,4 wymienionych w punkcie 5.1. Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia) oraz projekty scenariuszy rozmów telefonicznych (*Mystery Calling*, łącznie 10 projektów scenariuszy, po 2 projekty dla wszystkich profili klientów wymienionych w punkcie 5.1. Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia).

2.4 Opis potencjału kadrowego Wykonawcy, wskazujący wykorzystanie do realizacji badania więcej osób niż wymagany skład Zespołu Badawczego.

2.5 Wskazanie prac, które powierzone zostaną podwykonawcom.

3. Dokumenty sporządzane w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
4. 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.

5. Każda zapisana strona oferty wraz z załącznikami powinna być ponumerowana i podpisana lub parafowana.
6. Wszelkie poprawki i zmiany w tekście oferty muszą być parafowane i datowane przez osobę podpisującą ofertę.
7. 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”.
8. Wszystkie dokumenty tworzące ofertę powinny być spięte (zszyte) w sposób trwały uniemożliwiający swobodne wysunięcie lub wyjęcie kartek.
9. 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.
10. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.

#### **ROZDZIAŁ IV.**

##### **Termin wykonania zamówienia**

1. Termin wykonania zamówienia: do 90 dni od dnia zawarcia umowy, nie później niż do dnia 15.12.2010 r.

#### **ROZDZIAŁ V.**

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

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:
  - 1.1. posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
  - 1.2. posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i kadrowym zdolnym do wykonania zamówienia, tj.:

- 1.2.1. wykonali należycie, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonują należycie, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie: 3 usługi polegające na przeprowadzeniu badania obsługi klientów przy użyciu techniki *Mystery Shopping* i/lub *Mystery Calling*, o wartości minimum 30 000 zł brutto każda. W przypadku wykonawców występujących wspólnie warunek musi spełniać przynajmniej jeden z wykonawców lub wszyscy wykonawcy łącznie;
- 1.2.2. wyznaczą do realizacji przedmiotu zamówienia Zespół Badawczy składający się z:
- 1.2.2.1. lidera projektu - osoba posiadająca minimum 2 letnie doświadczenie w zakresie realizacji badań jakościowych oraz 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 4d do SIWZ**.
- 1.2.2.2. minimum 5 osób, które wykonywały zadania badaczy terenowych w przynajmniej jednym zakończonym projekcie *Mystery Shopping* i/lub *Mystery Calling* oraz posiadają podstawową wiedzę w zakresie EFS (ukończenie szkolenie z zakresu PO KL lub/i doświadczenie w realizacji minimum 1 projektu współfinansowanego ze środków PO KL/ SPO RZL). Członkowie zespołu muszą złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 4d do SIWZ**.
- 1.3. znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia;
2. Dla wykazania spełniania powyższych warunków Wykonawca jest obowiązany złożyć wszystkie oświadczenia i dokumenty wymienione w **Rozdziale VI SIWZ**. Wymagane dokumenty powinny być przedstawione w formie oryginału lub kserokopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez osobę lub osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy.

## **ROZDZIAŁ VI.**

### **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/ upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy. Wzór oświadczenia określony jest w **załączniku nr 4 do SIWZ**.
2. Wykonawca ma obowiązek złożyć wykaz wykonanych, w okresie ostatnich 3 lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, co najmniej trzech usług polegających na przeprowadzeniu badania obsługi klientów przy użyciu techniki *Mystery Shopping* i/lub *Mystery Calling*, o wartości minimum 30 000 zł brutto każda, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców, sporządzony według wzoru, który stanowi **załącznik nr 4a do SIWZ** wraz z dokumentami potwierdzającymi, że usługi te zostały wykonane należycie. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokument ten składa przynajmniej jeden z nich.



3. Wykonawca przedstawia wykaz osób, które będą uczestniczyć w realizacji zamówienia sporządzony według wzoru określonego w **Załączniku nr 4b do SIWZ**, informacje na temat kwalifikacji i doświadczenia tych osób sporządzone według wzorów, które stanowią **Załącznik nr 4c do SIWZ** oraz oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 4d do SIWZ**. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokument ten składa przynajmniej jeden z nich.
4. 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.

## ROZDZIAŁ VII.

### 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 poniższych dokumentów. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokumenty te składa każdy z nich:
  - 1) oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z postępowania, podpisane przez osoby upoważnione do reprezentacji Wykonawcy, którego wzór określony jest w **załączniku nr 5 do SIWZ**;
  - 2) aktualny odpis z właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, 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**, a w stosunku do osób fizycznych oświadczenie w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy (wzór oświadczenia określony jest w **załączniku nr 6 do SIWZ**);
2. Jeżeli Wykonawca wykazując spełnianie warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, polega na zasobach innych podmiotów i **podmioty te będą brały udział w realizacji części zamówienia, jako podwykonawcy**, to dla wykazania, że w stosunku do tych podmiotów nie zachodzą okoliczności wykluczenia z postępowania z powodów wskazanych w art. 24 ust. 1 ustawy – **należy również złożyć dokumenty dotyczące innych podmiotów, o których mowa w ust. 1.**
3. Z postępowania zostaną wykluczeni Wykonawcy także z powodów określonych w art. 24 ust. 2 ustawy.

4. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polski, zamiast dokumentu, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 składa dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości.
5. Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentu, o którym mowa w ust. 4, zastępuje się go 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 VIII.**

#### **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, 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 VI oraz VII 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 w sprawach merytorycznych: Izabela Grabowska, tel. 22 378 31 43, e-mail: [izabela.grabowska@cpe.gov.pl](mailto:izabela.grabowska@cpe.gov.pl); Giovanni Arlotti, tel. 22 378 31 55, e-mail: [giovanni.arlotti@cpe.gov.pl](mailto:giovanni.arlotti@cpe.gov.pl); lub Aneta Komosa tel. 22 378 31 52, e-mail: [aneta.komosa@cpe.gov.pl](mailto:aneta.komosa@cpe.gov.pl);

- osoba uprawniona ze strony Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcami w sprawach procedur przetargowych: Łukasz Dmowski, tel. 22 378 31 05;

- e-mail do korespondencji: [lukasz.dmowski@cpe.gov.pl](mailto:lukasz.dmowski@cpe.gov.pl);

- korespondencja pisemna za pośrednictwem poczty, kuriera lub składana osobiście w sekretariacie Centrum Projektów Europejskich, 01-494 Warszawa, ul. Domaniewska 39a, p. III, pok. 2, od poniedziałku do piątku w godz. 8.15-16.15.

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 IX.**

### **Wadium**

Zamawiający nie żąda od Wykonawców wniesienia wadium.

## **ROZDZIAŁ X.**

### **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 terminy związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.

## **ROZDZIAŁ XI.**

### **Składanie ofert**

1. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.



- 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: CPEzpIX-SI-15-54a-AK/2010 - Badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping”.*

- Ofertę należy przesać pocztą lub złożyć w sekretariacie w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a, w terminie do dnia 6 lipca 2010 r. do godz. 10:00.
- Oferty przesłane faksem nie będą rozpatrywane.

**ROZDZIAŁ XII.**  
**Zmiana i wycofanie ofert**

- Przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca może zmienić lub wycofać ofertę.
- Żadna z ofert nie może być zmieniona ani wycofana po upływie wyznaczonego terminu składania ofert.
- 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.
- 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 XIII.**  
**Otwarcie ofert**

- Otwarcie ofert nastąpi publicznie w dniu 6 lipca 2010 r. o godz. 10:30 w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a, pok. 32.
- Przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
- 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 XIV.**

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

1. Wykonawca określi cenę oferty z VAT w złotych, z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku, w formularzu ofertowym (załącznik nr 3 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 wewnątrz wspólnotowego 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 XV.**

#### **Kryteria oceny ofert**

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

1.	Cena (kwota PLN brutto)	65%
2.	Sposób realizacji zamówienia	35%

Zamawiający dokona oceny ofert na podstawie wyniku osiągniętej liczby punktów przyznanych przez każdego dokonującego oceny członka Komisji przetargowej w oparciu o następujące kryteria i ustaloną punktację do 100 (100% = 100 pkt):

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

Cena brutto oferty najtańszej

----- x 100pkt x 0,65 = liczba punktów oferty ocenianej

Cena brutto oferty ocenianej

Wszystkie obliczenia będą dokonywane z dokładnością do jednego miejsca 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 i adekwatność zaproponowanych kryteriów oceny obszarów badawczych wskazanych w pkt. 4.1 zał. nr 1 do SIWZ dla badania Mystery Shopping oraz Mystery Calling w odniesieniu do rozdz. 5 Zał. nr 7 do SIWZ (maksymalnie 6 pkt)</b>	
Stopień adekwatności zaproponowanych kryteriów oceny obszarów badawczych wskazanych w pkt. 4.1 zał. nr 1 do SIWZ dla badania Mystery Shopping w zakresie pracy doradcy kluczowego (w odniesieniu do rozdz. 5 Zał. nr 7 do SIWZ)	(do 3 pkt)
Stopień adekwatności zaproponowanych kryteriów oceny obszarów badawczych wskazanych w pkt. 4.1 zał. nr 1 do SIWZ dla badania Mystery Calling w zakresie pracy specjalisty ds. informacji i promocji (w odniesieniu do rozdz. 5 Zał. nr 7 do SIWZ)	(do 3 pkt)
<b>B. Jakość zaproponowanych projektów scenariuszy wizyt tajemniczych klientów (Mystery Shopping) w odniesieniu do pkt. 5.1 Zał. nr 7 do SIWZ (maksymalnie 8 pkt)</b>	
Stopień adekwatności projektów scenariuszy w odniesieniu do pracy doradcy kluczowego oraz wyczerpania poszczególnych obszarów badawczych zapewniających kompleksową ocenę usług doradcy kluczowego	(do 8 pkt)
<b>C. 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 8 pkt)</b>	
Stopień adekwatności projektów scenariuszy w odniesieniu do pracy specjalisty ds. informacji i promocji oraz wyczerpania poszczególnych obszarów badawczych zapewniających kompleksową ocenę usług specjalisty ds. informacji i promocji	(do 8 pkt)
<b>D. Sposób przeprowadzenia badania Mystery Shopping oraz Mystery Calling (maksymalnie 9 pkt)</b>	
Opis sposobu przeprowadzenia badania, zawierający wszystkie etapy jego realizacji w sposób zapewniający terminową i prawidłową realizację wszystkich celów badania	(do 3 pkt)
Opis sposobu zapewnienia sprawnego przepływu informacji pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym oraz terminowego przekazywania raportów Zamawiającemu	(do 3 pkt)
Ocena zawartości karty oceny odzwierciedlającej przebieg procesu badania Mystery Shopping oraz Mystery Calling oraz stopień, w jakim zaproponowane obszary rekomendacji są adekwatne do przedmiotu badania i przyczynią się do optymalizacji funkcjonowania Regionalnych Ośrodków EFS	(do 3 pkt)
<b>E. Potencjał kadrowy (maksymalnie 4pkt)</b>	
Dodatkowe punkty zostaną przyznane Wykonawcy, który zaproponuje wykorzystanie w realizacji badań więcej osób niż wymagany skład Zespołu Badawczego, o którym mowa w rozdziale V, pkt. 1.2.2. Za każdą dodatkową osobę przyznane zostaną 2 pkt, jednakże nie więcej niż 4 punkty. Od dodatkowych członków zespołu również wymaga się spełnienia wymogów określonych w rozdziale V punkcie 1.2.2.2 SIWZ.	(do 4 pkt)

5. Liczba punktów za poszczególne kryteria, zostanie zsumowana i będzie stanowić końcową ocenę oferty.

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

Zamawiający nie żąda od Wykonawców wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

## **ROZDZIAŁ XVIII.** **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.

## **ROZDZIAŁ XIX** **Zasady dokonywania płatności**

Wykonawca uprawniony jest do wystawienia faktury proforma w wysokości 30% wartości zamówienia w terminie 14 dni od daty podpisania umowy. Po prawidłowym wykonaniu zamówienia i akceptacji protokołu odbioru wykonania zamówienia przez Naczelnika Krajowego Ośrodka EFS, p. Izabelę Grabowską, Wykonawca będzie uprawniony do wystawienia faktury VAT uwzględniającej wpłatę 30% wartości wynagrodzenia na podstawie faktury proforma.

## **ROZDZIAŁ XX.** **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 XXI.** **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:
  - 1) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym istotny wpływ na realizację przedmiotu umowy,
  - 2) termin realizacji zamówienia ulegnie przesunięciu, jeżeli przesunięcie terminu nastąpi z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.

## **ROZDZIAŁ XXII.** **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 utrzymywać 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 9.00 do 15.00;
  - 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** – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia
  - 2) **załącznik nr 2** – Projekt umowy;
  - 3) **załącznik nr 3** – Formularz oferty;



- 4) **załącznik nr 4** – Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu;
- 5) **załącznik nr 4a** – Wykaz zrealizowanych projektów Mystery Shopping i/lub Mystery Calling
- 6) **załącznik nr 4b** – Wykaz osób uczestniczących w realizacji zamówienia
- 7) **załącznik nr 4c** – Wzór życiorysu członków zespołu badawczego
- 8) **załącznik nr 4d** – Oświadczenie o bezstronności
- 9) **załącznik nr 5** – Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia;
- 10) **załącznik nr 6** – Oświadczenie wykonawcy będącego osobą fizyczną w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy.
- 11) **załącznik nr 7** - *Standardy Działania Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego*

## 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	Slabo	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>PRZEJRZYŚCIWOŚĆ 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>						
<b>OCENA WSPÓŁPRACY Z INNYMI PODMIOTAMI W TRAKCIE REALIZACJI BADANIA</b> <i>Jak wyglądała współpraca (Zamawiającego) z innymi podmiotami zewnętrznymi (w zależności specyfiki badania – Grupy Sterujące, Komitety Monitorujące, kluczowi interesariusze)?</i>						

CPEzp-SI-15-54a-AK/2010

ZAŁĄCZNIK NR 4a

**WYKAZ ZREALIZOWANYCH PROJEKTÓW MYSTERY SHOPPING I/LUB MYSTERY CALLING**  
(w ciągu trzech ostatnich lat przed dniem wszczęcia postępowania, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie)

Lp	Wykonawca (pełna nazwa) <sup>1</sup>	Zamawiający (pełna nazwa)	Adres, telefon	Wartość zamówienia określona w umowie	Data (dzień, miesiąc, rok) wykonania zamówienia	Opis (tematyka projektu, zastosowane metody badawcze, odbiorcy wyników projektu, zakres projektu)
1						
2						
3						
..						
.						

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(imię, nazwisko, stanowisko, pieczęćka firmowa, podpis osoby lub osób  
uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy)

<sup>1</sup> W przypadku, gdy wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia a usługi wykazać zamierza więcej niż jeden spośród nich, każdy z tych wykonawców wypełnia odrębny wykaz dotyczący wykonanych przez niego usług.





## WYKAZ OSÓB UCZESTNICZĄCYCH W REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Lp.	Imię	Nazwisko	Rola w projekcie
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
...			

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(imię, nazwisko, stanowisko, pieczęćka firmowa, podpis osoby lub osób  
uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy)



**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (SOPZ)****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 łączy 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. W przypadku jeśli badanie „Tajemniczy Klient” zostanie przeprowadzone po uzyskaniu przez Ośrodek certyfikatu, a z badania będą wynikały istotne zastrzeżenia w stosunku do jego działalności, Krajowy Ośrodek EFS dopuszcza możliwość zmiany kwalifikacji certyfikatu i przyznania certyfikatu warunkowego.

Planowane badanie jest stałym elementem oceny IV edycji Regionalnych Ośrodków EFS, a

jego celem jest analiza jakości usług świadczonych przez RO EFS, aby zapewnić jeszcze lepszy poziom świadczonych usług w przyszłości.

## 2. UŻYTKOWNICY BADANIA

Bezpośrednimi użytkownikami badania są Krajowy Ośrodek EFS, jako instytucja nadzorująca merytorycznie sieć Regionalnych Ośrodków EFS oraz Regionalne Ośrodki EFS, które otrzymują 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.

## 3. CEL BADANIA

Celem zamówienia jest:

1. ocena poziomu obsługi klienta w Regionalnych Ośrodkach Europejskiego Funduszu Społecznego w zakresie identyfikacji ich słabych oraz mocnych stron, kluczowych problemów, dobrych praktyk oraz oceny 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.

## 4. ZAKRES BADANIA

### 4.1. Zakres przedmiotowy – obszary badania

Wyodrębnione poniżej obszary analizy dotyczą realizacji standardów funkcjonowania Regionalnych Ośrodków EFS. Standardy działania RO EFS zostały określone w dokumencie pt. *Standardy Działania Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego* stanowiącym **Załącznik nr 7 do SIWZ**.

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 Specjalistami ds. Informacji i Promocji poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS i

będzie się odbywać zgodnie z zaproponowanymi przez Wykonawcę scenariuszami, o których mowa w **punkcie 5 Sposób realizacji badania**.

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

Tab. 1. Obszary badania metodą *Mystery Calling*

Obszar badania	Opis
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 potraktowania osoby niedoświadczonej. Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie potrzeb klienta, i ustalenie czy może on być projektodawcą w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Ponadto, czy wytłumaczył dokładnie, jakie są ogólne zasady PO KL, czy wykazał się inicjatywą i czy wykonał działania, żeby ułatwić zrozumienie zasad w sposób przystępny i przyjazny oraz zachęcił do skorzystania z usług Ośrodka.
komunikatywność	Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wyczerpująco odpowiada na pytania, czy sam dopytuje o szczegóły, czy aktywnie próbuje zdiagnozować potrzeby informacyjne dzwoniącego.
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne i precyzyjne i czy na podstawie tych informacji klient znalazł odpowiedź na interesujące go wątpliwości, czy nadal jest w punkcie wyjścia.
gotowość	Chęć udzielania odpowiedzi, wyjaśniania bardziej kompleksowych zagadnień, szczególnie w odniesieniu do niedoświadczonych klientów. Chęć i gotowość do umówienia się na spotkanie osobiste.
etyka	Ocena czy specjalista ds. informacji i promocji stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług

3. Kryteria oceny dla ww. obszarów badania Wykonawca proponuje w Formularzu oferty, który stanowi załącznik nr 3 do SIWZ.

## 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 w **punkcie 5 Sposób realizacji badania**.

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

Tab. 2. Obszary badania metodą *Mystery Shopping*

Obszar badania	Opis
dostępność	Możliwość umówienia się na spotkanie z doradcą kluczowym. Brak kolejek ani zapisów. 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 kalendarz (czasami go nie ma lub jest już nieaktualny), kto go układa, jakie konkursy są/nie są planowane i kiedy. Jeżeli nie posiada tych informacji z oficjalnych źródeł, to powinien sam podać orientacyjny termin.
bariera wejścia	Sposób potraktowania osoby niedoświadczonej. Doradca kluczowy powinien wytłumaczyć dokładnie możliwości Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, jakie są jego ogólne zasady. Powinien doradzić, w jakie działanie najlepiej wpisuje się pomysł na projekt. Powinien wykazać się inicjatywą i wykonać działania, żeby zachęcić i ułatwić zrozumienie zasad i procedur w sposób przystępny i przyjazny, tak aby spełnić oczekiwania klienta.
komunikatywność	Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wyczerpująco odpowiada na pytania, czy sam dopytuje o szczegóły, czy aktywnie próbuje zdiagnozować potrzeby informacyjne klienta.
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne i precyzyjne i czy beneficjent na podstawie tych informacji znalazł odpowiedź na interesujące go wątpliwości, czy nadal jest w punkcie wyjścia.
gotowość	Chęć udzielania odpowiedzi, wyjaśniania bardziej kompleksowych zagadnień, szczególnie w odniesieniu do niedoświadczonych klientów. Chęć i gotowość do umówienia się na kolejne spotkanie.
etyka	Ocena czy doradca kluczowy stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług albo uczestnictwa w realizacji konsultowanego projektu.

3. Kryteria oceny dla ww. obszarów badania Wykonawca zaproponuje w Formularzu oferty, który stanowi załącznik nr 3 do SIWZ.

#### 4.2. Zakres podmiotowy

Badaniem objęte zostaną 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 RO 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 zostanie wykorzystanych **5 profili klientów**:

1. Organizacja pozarządowa,
2. Przedsiębiorca,
3. Szkoła (podstawowa, gimnazjalna, ponadgimnazjalna, placówka edukacyjna, w tym przedszkolna),
4. Jednostki samorządu terytorialnego, w tym jednostki im podległe (z wyłączeniem szkół),
5. Osoba fizyczna zainteresowana pogłębianiem wiedzy i podnoszeniem kwalifikacji poprzez uczestnictwo w szkoleniach dofinansowanych z Funduszy Europejskich (uczestnictwo w projekcie),

Wykonawca przygotowuje 18 scenariuszy. Dla badania *Mystery Calling*, skierowanego do Specjalistów ds. informacji i promocji, zostaną przygotowane po 2 scenariusze do każdego profilu klienta (razem 10 scenariuszy). Dla badania *Mystery Shopping*, skierowanego do Doradców kluczowych, Wykonawca zaproponuje po 2 scenariusze dla profilu klienta 1,2,3 oraz 4 (razem 8 scenariuszy).

Scenariusze powinny być dopasowane do 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.

Opis metodologii badania znajdować się będzie w:

- ofercie Wykonawcy, przygotowanej w Formularzu oferty, który stanowi załącznik nr 3 do SIWZ,
- raporcie metodologicznym, przygotowanym przez Wykonawcę po podpisaniu umowy z Zamawiającym i w terminie zgodnym z harmonogramem, o którym mowa w **punkcie 8 Harmonogram**. Raport metodologiczny będzie zawierać instrukcje wykonawcze do scenariuszy, wzór raportu końcowego oraz harmonogram realizacji badania uwzględniający harmonogram konkursów w regionie.

## 7. SPOSÓB PREZENTACJI WYNIKÓW BADANIA

W wyniku realizacji badania powstanie Raport końcowy 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 RO EFS oraz poszczególnych RO EFS
8. Załączniki: narzędzia wykorzystane w danej części badania

W rozdziale 6 zostaną zawarte:

- a) zbiorcze podsumowania wyników dla sieci RO EFS ogółem
- b) podsumowania i rankingi wyników ze względu na region
- c) szczegółowy ranking wszystkich badanych RO EFS
- d) karty oceny poszczególnych RO 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.

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>	<b>Przygotowanie raportu metodologicznego</b> , zawierającego instrukcje wykonawcze do scenariuszy, <b>wzór raportu końcowego, harmonogram realizacji badania</b> uwzględniający harmonogram konkursów w regionach Raport metodologiczny zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 2 egzemplarze w wersji elektronicznej – na płycie CV/DVD, 1 egzemplarz w wersji papierowej oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.	Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w raporcie metodologicznym i przekaże je Wykonawcy	do <b>14 dni</b> od podpisania umowy  do <b>5 dni</b> roboczych od otrzymania projektu raportu metodologicznego
	<b>Przygotowanie raportu metodologicznego uwzględniającego uwagi Zamawiającego.</b> Raport metodologiczny zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 2 egzemplarze w wersji elektronicznej – na płycie CV/DVD, 1 egzemplarz w wersji papierowej oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.		do <b>20 dni</b> od podpisania umowy
	<b>Realizacja badania zgodnie z zaakceptowanym raportem metodologicznym i harmonogramem</b>		<b>20 -80 dni</b> od podpisania umowy
	<b>Przygotowanie raportu końcowego</b> Raport końcowy zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 2 egzemplarze w wersji elektronicznej – na płycie CV/DVD, 1 egzemplarz w wersji papierowej oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego	Zamawiający przedstawi	do <b>80 dni</b> od podpisania umowy  do <b>7 dni</b> roboczych od

adres mailowy.	swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w raporcie końcowym i przekaże je Wykonawcy.	otrzymania projektu raportu właściwego
<b>Przygotowanie raportu końcowego uwzględniającego uwagi Zamawiającego</b> Raport końcowy zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 2 egzemplarze w wersji elektronicznej – na płycie CV/DVD, 5 egzemplarzy w wersji papierowej oprawionej (książkowej) oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.		do <b>90 dni</b> od podpisania umowy
<b>Multimedialna prezentacja wyników badania przed Zamawiającym</b>		Termin zostanie wyznaczony przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od zatwierdzenia raportu końcowego. Wykonawca zostanie poinformowany o dacie i miejscu prezentacji na co najmniej 5 dni roboczych przed terminem
<b>Prace nad badaniem zostaną zamknięte w terminie nie dłuższym niż 90 dni od daty podpisania umowy, nie później niż do 15.12.2010r.</b>		

Zapłata za realizację badania nastąpi na podstawie poprawnie wystawionej faktury po zaakceptowaniu przez Zamawiającego raportu końcowego i 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) opracowania metodologii badania i jej uzasadnienia;
- b) opracowania szczegółowego harmonogramu badania;
- c) przygotowania narzędzi badawczych oraz materiałów do badania;
- d) pozostawania w stałym kontakcie z Zamawiającym (spotkania odpowiednio do potrzeb, kontakt telefoniczny, e-mail, wyznaczenie osoby do kontaktów roboczych);
- e) informowania o stanie prac, poprzez przesyłanie Zamawiającemu raportów nt. postępu realizacji zadania co 14 dni, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania.
- f) przekazania Zamawiającemu wstępnej wersji raportu metodologicznego, ostatecznej wersji raportu metodologicznego, wstępnej wersji raportu końcowego, ostatecznej wersji raportu końcowego zgodnie z harmonogramem,
- g) przekazania Zamawiającemu na zakończenie badania pełnej dokumentacji badania (m.in. narzędzi badawczych, wszystkich baz danych itd.);
- h) 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.

W przypadku trudności Zamawiający będzie udzielał pomocy Wykonawcy w kontakcie z badanymi instytucjami oraz pozyskaniu dokumentów do badania.

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 Szczegółowego 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**

**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. Dariusza Niecia – Dyrektora Centrum Projektów Europejskich, na podstawie upoważnienia udzielonego w dniu 21 stycznia 2009 r. przez Ministra Rozwoju Regionalnego, zwanym dalej „Zamawiającym”,

a

.....  
*imię, nazwisko, nazwa, firma, adres, siedziba, PESEL, NIP, KRS, wypis z ewidencji działalności gospodarczej oraz adres właściwego urzędu skarbowego*  
zwanym           dalej           „Wykonawcą”,           reprezentowanym           przez

.....  
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. 2007 Nr 223, poz. 1655, 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 ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia, stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszej umowy oraz z ofertą Wykonawcy, stanowiącą załącznik nr 2 do niniejszej umowy.

## § 2

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać i dostarczyć do siedziby Zamawiającego:
  - a) raport metodologiczny, zawierający m. in. instrukcje wykonawcze do scenariuszy,
  - b) harmonogram realizacji badania,
  - c) wzór raportu końcowego,
  - d) raport końcowy,
  - e) prezentację multimedialną wyników badania, która będzie przedstawiona przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego we wcześniej ustalonym terminie, nie później niż w terminach wskazanych w harmonogramie zawartym w załączniku nr 1 do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia oraz wykonać zamówienie w terminie nie dłuższym niż 90 dni od daty podpisania umowy, jednak nie później niż do 15.12.2010 r.
2. Raporty wymienione w ust. 1 będą przyjmowane przez Zamawiającego zgodnie z procedurą odbioru wskazaną w harmonogramie zawartym w załączniku nr 1 do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, a ich akceptacja potwierdzona będzie protokołem odbioru przez osobę wskazaną w § 3 ust. 3.
3. W przypadku, gdy Zamawiający zgłosi uwagi w terminach wskazanych w harmonogramie, zaś Wykonawca nie wprowadzi niezbędnych poprawek, zgodnie z zaleceniami Zamawiającego w terminach przewidzianych harmonogramem zawartym w załączniku nr 1 do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, Zamawiający nałoży na Wykonawcę karę umowną w wysokości 0,2% wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 3 ust.1, za każdy dzień opóźnienia.
4. Brak zastrzeżeń ze strony Zamawiającego oznacza akceptację zadania lub zadań, o których mowa w ust.1.



5. 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, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie, którego wartość łącznie nie przekroczy .....brutto (słownie: .....złotych), w tym za przeniesienie autorskich praw majątkowych kwotę..... brutto (słownie:..... złotych). Wynagrodzenie w wysokości ..... zł (słownie:.....), tj. 30% wartości zamówienia zostanie wypłacona zaliczkowo przed realizacją zamówienia, pozostała część wynagrodzenia w wysokości do..... zł (słownie: .....), po prawidłowym wykonaniu umowy, zgodnie z warunkami określonymi w § 2.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 jest wynagrodzeniem ryczałtowym obejmującym wszystkie czynności niezbędne do prawidłowego wykonania umowy zgodnie z załącznikami nr 1 i nr 2 do niniejszej umowy, nawet jeśli czynności te nie zostały wprost wyszczególnione w treści 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. Wykonawca uprawniony jest do wystawienia faktury proforma w wysokości 30% wartości zamówienia w terminie 14 dni od daty podpisania umowy. Po prawidłowym wykonaniu zamówienia i akceptacji protokołu odbioru wykonania zamówienia przez Naczelnika Krajowego Ośrodka EFS, p. Izabelę Grabowską, Wykonawca będzie uprawniony do wystawienia faktury VAT uwzględniającej wpłatę 30% wartości wynagrodzenia na podstawie faktury proforma.
4. Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty faktury proforma i faktury VAT wystawionych przez Wykonawcę w terminie 14 dni od daty otrzymania poprawnie wystawionych pod względem rachunkowym i formalnym faktur.

### § 4

1. Z dniem przyjęcia zamówienia przez Zamawiającego, Wykonawca przenosi na

Zamawiającego autorskie prawa majątkowe oraz prawa pokrewne do wszystkich raportów opracowanych w ramach zamówienia oraz narzędzi badawczych w tym scenariuszy badań *Mystery Calling* i *Mystery Shopping*, na następujących polach eksploatacji:

- 1) utrwalenie (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, w terminie określonym w ust. 1 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.

## § 5

1. W przypadku powstania zwłoki w wykonaniu zlecenia, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 0,2% wartości zlecenia za każdy dzień zwłoki, nie więcej jednak niż 40% wartości zlecenia.
2. W razie zwłoki, o której mowa w ust.1, powyżej 10 dni, Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy.
3. Odstąpienie od umowy nie powoduje utraty prawa dochodzenia przez Zamawiającego kary umownej.

4. W przypadku gdy wysokość szkody poniesionej przez Zamawiającego przewyższa wysokość zastrzeżonej kary umownej, Wykonawca jest zobowiązany do naprawienia szkody w pełnej wysokości.

## § 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:
- a) Wykonawca zaprzestał prowadzenie działalności, wszczęte zostało wobec niego postępowanie likwidacyjne, upadłościowe, bądź postępowanie naprawcze,
  - b) Wykonawca zleca wykonanie prac będących przedmiotem badania podwykonawcom niewskazanym w ofercie.
2. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Zamawiającego:
- a) Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do sporządzenia protokołu, który będzie zawierał opis wykonanych prac do dnia wypowiedzenia umowy,
  - b) wysokość wynagrodzenia należna Wykonawcy zostanie ustalona proporcjonalnie do wykonanej części zamówienia.

## § 7

1. 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 1 do niniejszej umowy (pkt. 8 zał. nr 1 do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia).

## § 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 2 do niniejszej umowy.
2. W przypadku niedostępności personelu, o którym mowa w ust. 1 Wykonawca zobowiązany jest zapewnić zastępstwo przez osobę lub osoby o kwalifikacjach zawodowych równych lub wyższych od kwalifikacji osoby lub osób zastępowanych, zwanych dalej zastępcami.
3. Zastępca będzie mógł przystąpić do realizacji prac przewidzianych w umowie po uzyskaniu przez Wykonawcę pisemnej zgody ze strony Zamawiającego.
4. 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 tą osobę wykonywane oraz okres zastępstwa.
5. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi do wniosku Wykonawcy w zakresie, o którym mowa w ust. 4, w terminie 7 dni od dnia otrzymania pisemnego wniosku Wykonawcy.

6. 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.

## § 13

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

## § 14

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

### ZAŁĄCZNIKI:

Nr 1: Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia wraz z załącznikami

Nr 2: Oferta Wykonawcy z dnia .....

Nr 3: Aktualny odpis z KRS lub z Ewidencji Działalności Gospodarczej

.....  
*podpis i pieczętka*  
*Wykonawcy*

.....  
*podpis i pieczętka*  
*Zamawiającego*

## FORMULARZ OFERTY

(pieczęć Wykonawcy)

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

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

Nr telefonu .....

w odpowiedzi na „Publiczne ogłoszenie o zamówieniu nr CPEzp-SI-15-54a-AK/2010” dotyczące postępowania prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego *na przeprowadzenie* badania pod tytułem „Badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping”,

składam/składamy niniejszą ofertę:**CZĘŚĆ I – PROPOZYCJA FINANSOWA**

Oferujemy wykonanie zamówienia za całkowitą cenę brutto (słownie: ..... złotych), zgodnie z poniższym wzorem:

Rodzaj usługi	Cena jednostkowa NETTO (PLN)	Liczba jednostek	Stawka VAT	Cena ogółem BRUTTO (PLN)
Przeprowadzenie badania w jednym Regionalnym Ośrodku EFS ( <i>Mystery Calling:4 konsultacje telefoniczne i Mystery Shopping:2 wizyty bezpośrednie</i> )		52		
<b>RAZEM</b>				



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

## **CZĘŚĆ 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 EFS, zawierający wszystkie etapy jego realizacji,*
  - b) *opis sposobu współpracy z Zamawiającym, w tym zapewnienia sprawnego przepływu informacji pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym oraz zapewnienia terminowego przekazywania raportów Zamawiającemu,*
  - c) *wzór karty oceny Regionalnych Ośrodków EFS, odzwierciedlającej przebieg procesu badania,*
  - d) *propozycje obszarów rekomendacji dla Regionalnych Ośrodków EFS.*

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

- 2) *Kryteria oceny ośrodków na podstawie obszarów badawczych wskazanych w pkt. 4.1 zał. nr 1 do SIWZ w podziale na badanie metodą Mystery Shopping oraz metodą Mystery Calling.*
- 3) *Projekty scenariuszy wizyt tajemniczych klientów (Mystery Shopping, łącznie 8 projektów scenariuszy, po 2 projekty dla profilu klienta 1,2,3, 4 wymienionych w punkcie 5.1. Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia) oraz projekty scenariuszy rozmów telefonicznych (Mystery Calling, łącznie 10 projektów scenariuszy, po 2 projekty dla wszystkich profili klientów wymienionych w punkcie 5.1. Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia).*
- 4) *Opis potencjału kadrowego Wykonawcy, wskazujący wykorzystanie do realizacji badania więcej osób niż wymagany skład Zespołu Badawczego.*
- 5) *Wskazanie w poniższej tabeli zakresu prac, które powierzone zostaną podwykonawcom:*

<b>Lp.</b>	<b>Zakres prac</b>
1.	
2.	
...	

## OŚWIADCZENIA:

1. Przedmiotowe zamówienie zobowiązuję/emy/ się wykonać zgodnie z wymaganiami określonymi w „Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia nr CPEzp-SI-15-54a-AK/2010”.
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 CPEzp- SI-15-54a-AK/2010”, udostępnioną przez Zamawiającego i nie wnoszę/imy/ 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. .... 2010 r.

.....  
Podpis/y osoby (osób) uprawnionych

**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 przeprowadzenie badania pod tytułem „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 2007 r. Nr 223, poz. 1655 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. .... 2010 r.

.....  
Podpis/y osoby (osób) uprawnionych

## ŻYCIORYS CZŁONKA ZESPOŁU BADAWCZEGO

1. Imię i Nazwisko:

2. Odbyte szkolenia<sup>1</sup>:

Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok)	
Nazwa / tytuł uzyskanych kwalifikacji	
Podstawowe dziedziny kształcenia / nabyte umiejętności zawodowe	
Nazwa i typ instytucji edukacyjnej / szkoleniowej	

3a. Doświadczenie zawodowe (w związku z projektem)<sup>2</sup> – dotyczy badaczy terenowych:

Nazwa projektu	
Wykonawca projektu	
Rola osoby w projekcie	
Opis wykonywanych zadań	
Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	

3b. Doświadczenie zawodowe<sup>3</sup> – dotyczy lidera projektu:

Nazwa pracodawcy	
Stanowisko	
Opis wykonywanych zadań	
Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	

4. Inne informacje:

<sup>1</sup> W przypadku więcej niż jednego odbytego szkolenia, tabelę należy skopiować do liczby odpowiadającej liczbie szkoleń wymaganych w SIWZ.

<sup>2</sup> W przypadku więcej niż jednego projektu, tabelę należy skopiować do liczby odpowiadającej liczbie projektów.

<sup>3</sup> W przypadku więcej niż jednego pracodawcy, tabelę należy skopiować do liczby odpowiadającej liczbie pracodawców.

**OŚWIADCZENIE O BEZSTRONNOŚCI OSOBY WCHODZĄCEJ W  
SKŁAD ZESPOŁU BADAWCZEGO****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.

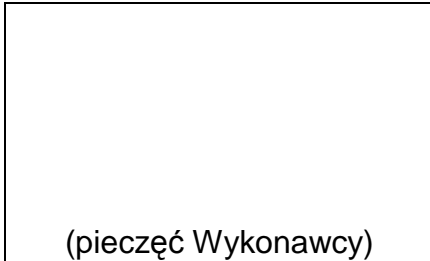
W przypadku powzięcia informacji o istnieniu jakiegokolwiek okoliczności mogącej budzić uzasadnione wątpliwości, co do mojej bezstronności, zobowiązuję się do niezwłocznego jej zgłoszenia na piśmie liderowi projektu oraz wyłączenia się z dalszego uczestnictwa w pracach Zespołu Badawczego.

....., dn. .... 2010 r.

.....

Podpis/y osoby wchodzącej w skład Zespołu  
Badawczego

**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 przeprowadzenie badania pod tytułem „Badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping”*,

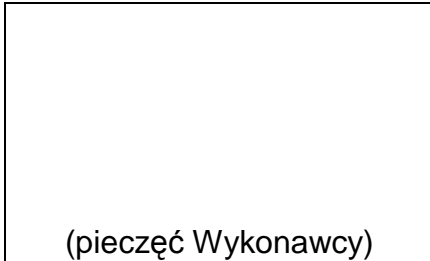
**oświadczam/y/, że nie ma podstaw do wykluczenia Wykonawcy z powyższego postępowania z powodu nie spełnienia warunków, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 223, poz. 1655, z późn. zm.).**

....., dn. .... 2010 r.

.....  
Podpis/y osoby (osób) uprawnionych



**OŚWIADCZENIE WYKONAWCY BĘDĄCEGO OSOBĄ FIZYCZNĄ W  
ZAKRESIE ART. 24 UST. 1 USTAWY**



Ja niżej podpisany/ My niżej podpisani

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

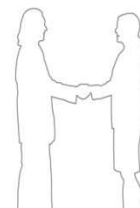
.....  
.....  
.....  
.....  
przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego na: przeprowadzenie badania pod tytułem „Badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą Mystery Calling i Mystery Shopping”, **oświadczam/y/, że nie ma podstaw do wykluczenia Wykonawcy z powyższego postępowania z przyczyn, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r. Nr 223, poz. 1655, z późn. zm.)**

....., dn. .... 2010 r.

.....  
Podpis/y osoby (osób) uprawnionych

# STANDARDY DZIAŁANIA SIECI REGIONALNYCH OŚRODKÓW EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

*Warszawa, 15 kwietnia 2010 r.*



## Wstęp

---

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.

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 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 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.

### **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 IP może obniżyć wymagania dotyczące potencjału instytucjonalnego zawarte w pkt. 1.1.5-1.1.7.

#### **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 Roli Regionalnego Ośrodka EFS nie może pełnić:**

- 1.2.1 Podmiot, w którym osoba działająca w imieniu tego podmiotu została skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi bankowemu, karno-skarbowe albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych.
- 1.2.2 Podmiot, w którym osoba działająca w imieniu tego podmiotu została skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo popełnione w związku z próbą pozyskania środków publicznych lub w związku z gospodarowaniem takimi środkami – przez okres 3 lat od dnia uprawomocnienia się wyroku.
- 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 komisarzy, 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>1</sup>.

W przypadku wystąpienia zdarzenia mającego wpływ na stan faktyczny lub prawny (na etapie realizacji projektu), który powodowałby niespełnianie któregośkolwiek 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 projektu.

---

<sup>1</sup> Zgodnie z art. 33 Ustawy o zasadach prowadzenia polityki rozwoju (Dz.U. z 2006 r. Nr 227, poz. 1658 z późn. zm.), zgodnie z art. 207 Ustawy o finansach publicznych (Dz.U. z 2009 r. Nr 157, poz. 1240 z późn. zm.)



### **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. Wszyscy pracownicy Ośrodka muszą przestrzegać wewnętrznych przepisów, instrukcji i regulaminów obowiązujących w instytucji, która prowadzi Regionalny Ośrodek EFS.
- 2.3. Usługi Regionalnego Ośrodka EFS świadczone są nieodpłatnie. Ośrodek nie może pobierać żadnych opłat za usługi świadczone w ramach Regionalnego Ośrodka EFS.
- 2.4. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą bez uzasadnienia nie wykonać jakiegokolwiek ze swoich obowiązków.
- 2.5. 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.
- 2.6. W przypadku, jeśli któryś z pracowników Regionalnego Ośrodka EFS zostanie skazany prawomocnym wyrokiem za przestępstwo składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi bankowemu, karno-skarbowe albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, kierownik Regionalnego Ośrodka EFS musi ten fakt bezzwłocznie zgłosić do IP.
- 2.7. W przypadku, jeżeli przeciw osobom zaangażowanym w Regionalnym Ośrodku EFS toczy się postępowanie wyjaśniające (karne lub dyscyplinarne) związane z prowadzeniem działalności zawodowej, kierownik Regionalnego Ośrodka EFS musi ten fakt bezzwłocznie zgłosić do IP.
- 2.8. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS składają oświadczenie o niekaralności. W przypadku, jeżeli osoby zaangażowane w realizację Regionalnego Ośrodka EFS zostały skazane prawomocnym wyrokiem sądu, kierownik Regionalnego Ośrodka EFS musi ten fakt bezzwłocznie zgłosić do IP.
- 2.9. 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.

- 2.10. Pracownicy Ośrodka współpracują z instytucjami zewnętrznymi, w szczególności z IP, IP2, Krajowym Ośrodkiem EFS.
- 2.11. Dane osobowe zawierające informacje o klientach Regionalnego Ośrodka EFS oraz pracownikach Regionalnego Ośrodka EFS powinny być przechowywane zgodnie z Ustawą o Ochronie Danych Osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. 1997 Nr 133 poz.883)
- 2.12. Wszystkie dokumenty związane z realizacją projektu muszą być<sup>2</sup>:
  - 2.12.1. Przechowywane w uporządkowany sposób,
  - 2.12.2. Precyzyjnie opisane, tak aby możliwa była jednoznaczna identyfikacja, ze dokumenty dotyczą działalności Regionalnego Ośrodka EFS,
  - 2.12.3. Dokumentacja działań merytorycznych (usług) musi być dostępna w siedzibie Ośrodka przez okres działania Regionalnego Ośrodka EFS.
- 2.13. Usługi świadczone w ramach projektu muszą być związane z EFS, nie mogą dotyczyć innych funduszy np. EFRR, z wyjątkiem usług świadczonych w punkcie informacyjnym.
- 2.14. Regionalny Ośrodek EFS stosuje zasady i procedury obowiązującego *Systemu realizacji Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki* oraz obowiązujących *Zasad realizacji pomocy technicznej w ramach PO KL*

---

<sup>2</sup> Szczegółowe zasady przechowywania dokumentów są określone przez daną Instytucję Pośredniczącą w umowie ramowej na prowadzenie 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 powinno być 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<sup>3</sup> 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 będą 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. 7.10. W wydzielonym miejscu pracy dla doradcy powinien znajdować się co najmniej jeden komputer ze 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 murowanym, którego stan techniczny nie zagraża życiu lub zdrowiu pracowników i klientów Ośrodka. Spełnienie wymogu jest weryfikowane na podstawie oświadczenia administratora/właściciela nieruchomości.

---

<sup>3</sup> Oznakowanie Biura Ośrodka powinno być zgodne z Księgą tożsamości i Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

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

Regionalny Ośrodek EFS, aby w pełni i efektywnie realizował 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 specjalistycznego, specjalisty ds. informacji i promocji. Bardzo ważne jest zorganizowanie dobrego zespołu projektowego, umięającego współpracować ze sobą, świadomego współpracy zespołowej i posiadającego wspólne cele, istotne jest również dobre zarządzanie informacją.

W skład personelu kluczowego wchodzi następujące stanowiska:

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

#### **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. Personel Regionalnego Ośrodka EFS zobowiązany jest do złożenia wymaganych zobowiązań do:
  - 4.1.2.1. zaangażowania w realizację **projektu** (czas pracy).
  - 4.1.2.2. nie przekraczania pensum czasu pracy **na rzecz sieci** Regionalnych Ośrodków EFS – tzn. 22 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.
  - 4.1.2.3. przestrzegania Standardów działania sieci Regionalnych Ośrodków EFS.
  - 4.1.2.4. brania udziału w szkoleniach organizowanych przez Krajowy Ośrodek EFS, Instytucję Zarządzającą PO KL oraz IP.
- 4.1.3. Wstępnej weryfikacji personelu kluczowego 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.
- 4.1.4. Personel kluczowy Ośrodka jest zobowiązany do uzyskania pozytywnego wyniku weryfikacji prowadzonej przez Krajowy Ośrodek EFS. Szczegółowe zasady

przeprowadzania weryfikacji personelu kluczowego znajdują się w Zasadach prowadzenia weryfikacji (załącznik nr 20).

4.1.5. Personel kluczowy Ośrodka powinien współpracować między sobą przy realizacji zadań w ramach Ośrodka.

4.1.6. Personel Ośrodka powinien spełniać szczegółowe (opisane poniżej) wymagania w zakresie:

4.1.6.1. wykształcenia,

4.1.6.2. doświadczenia zawodowego,

4.1.6.3. umiejętności technicznych,

4.1.6.4. kompetencji na podstawie Opisu kompetencji, stanowiącego załącznik nr 6.

## **4.2. Szczegółowy opis stanowisk pracy w Regionalnym Ośrodku EFS:**

### **4.2.1. Kierownik**

Zakres zadań	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odpowiedzialność za całość realizacji projektu, w szczególności za zarządzanie przedsięwzięciem, kształtowanie oferty Ośrodka, dostosowywanie jej do potrzeb klientów oraz potrzeb w regionie,</li> <li>• nadzorowania bieżących postępów w realizacji projektu,</li> <li>• utrzymywanie stałych kontaktów z opiekunem projektu w IP, informowanie na bieżąco o wszystkich zaistniałych problemach w realizacji projektu, terminowe przysyłanie 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>• samokształcenie odnośnie EFS i zarządzania projektem,</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem ukończenia studiów wyższych,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie wyższe o profilu zarządzanie,</li> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li> </ul>

	<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. 3 letnie doświadczenie zawodowe (w tym min. 1 rok doświadczenia w zarządzaniu projektami),</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>doświadczenie zawodowe zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS,</li> <li>rekomendacje poświadczające osiągnięcia zdobyte w pracy zawodowej,</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>kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>komunikacja.</li> </ul>

#### 4.2.2. Doradca kluczowy:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>świadczenie usług doradztwa kluczowego,</li> <li>samokształcenie odnośnie EFS,</li> <li>monitoring oceny jakościowej projektów, w przygotowaniu których pomagał Ośrodek (pkt. 5.4. Standardów).</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wykształcenie wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem ukończenia studiów wyższych,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wykształcenie wyższe,</li> <li>dyplom lub studia podyplomowe w zakresie rozwoju zasobów ludzkich, funduszy strukturalnych,</li> <li>dotatkowe wykształcenie, (np. 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. 2 letnie doświadczenie zawodowe w tym min. 1 rok doświadczenia w świadczeniu usług doradczych, oraz 1 rok doświadczenia w pozyskiwaniu środków europejskich w szczególności EFS,</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,</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>• kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>• komunikacja.</li> </ul>

#### 4.2.3. 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>• wykształcenie wyższe zawodowe, kierunek wykształcenia zgodny ze specjalizacją w jakiej udziela doradztwa. 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. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe zgodne ze</li> </ul>



	<p>specjalizacją oraz w zakresie interwencji EFS, 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. 3-letnie doświadczenie zawodowe (w tym co najmniej ostatnie 2 lata w zakresie swojej specjalizacji),</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <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>• kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>• komunikacja.</li> </ul>

#### 4.2.4. 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 jakościowej projektów, w przygotowaniu których pomagał Ośrodek (pkt. 5.4. Standardów).</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem ukończenia studiów wyższych,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <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. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne,</li> </ul>

	<p>branżowe uprawnienia zawodowe),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ukończone szkolenia w zakresie umiejętności trenerskich poświadczane 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>• 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> <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:	<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>• kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>• komunikacja.</li> </ul>

#### 4.2.5. 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>• wykształcenie wyższe zawodowe, jako zamiennik wykształcenia wyższego uznawane jest 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. wyższe</li> </ul>

	<p>magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe),</p> <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 zakresie zgodnym z tematyką prowadzonych szkoleń oraz 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 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>• kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>• komunikacja.</li> </ul>

#### 4.2.6. Animator:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• udzielanie lokalnym środowiskom wsparcia w zakresie diagnozowania ich potrzeb i tworzenia 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 wzmacniania 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>• wykształcenie wyższe zawodowe, jako zamiennik uznawane jest 5–letnie doświadczenie zawodowe,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wykształcenie wyższe, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe),</li> <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 w zakresie obszarów wsparcia EFS,</li> <li>• doświadczenie w świadczeniu usług doradczych w tym zwłaszcza odnośnie rozwoju i 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>
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>• kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>• komunikacja.</li> </ul>

#### 4.2.7. 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> </ul>
----------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowywanie narzędzi informacyjno-promocyjnych takich jak newsletter, mailing,</li> <li>• dokumentowanie działań promocyjnych i informacyjnych ośrodka – artykuły prasowe, ogłoszenia prasowe,</li> <li>• samokształcenie odnośnie EFS,</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie średnie,</li> <li>• odbyte co najmniej 1 szkolenie z zakresu EFS,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie wyższe, 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></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w realizacji zadań informacyjnych i promocyjnych,</li> <li>• uczestnictwo w min 1 projekcie EFS – kadra projektu, wolontariat, staż.</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 tym obsługa stron www,</li> <li>• znajomość innych narzędzi komunikacji,</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>• kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>• komunikacja.</li> </ul>

### **5. Standardy obsługi klientów Regionalnych Ośrodków EFS**

#### **5.1. Klienci Regionalnego Ośrodka EFS:**

**5.1.1. Ośrodek powinien 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, 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 oraz doradztwa** - szkolenia oraz doradztwo muszą być przyporządkowane do jednego z podanych poniżej zakresów tematycznych:

5.2.1.1. Szkolenia/doradztwo specjalistyczne 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), **zakres tematyczny nr 1.**

5.2.1.2. Szkolenia/doradztwo kluczowe - 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 - 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 z zasady równouprawnienia kobiet i mężczyzn w projektach PO KL, zasady realizacji projektów innowacyjnych i współpracy ponadnarodowej)<sup>4</sup>, **zakres tematyczny nr 3.**

5.2.1.4. Szkolenia/doradztwo specjalistyczne dla beneficjentów realizujących projekty współfinansowane z PO KL ze specyficznych zagadnień związanych z wdrażaniem projektu po akceptacji IP (pomocy publicznej, zamówień publicznych, finansów publicznych itp.); **zakres tematyczny nr 4.**

5.2.1.5. Szkolenia/doradztwo dla liderów lokalnych z zawiązywania i rozwoju partnerstw, zawierania paktów na rzecz zatrudnienia, szkolenia dla istniejących i powstających partnerstw, itp.; **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 lekcyjnych (45 minut)/dziennie, odbywa się z udziałem 1 trenera (w uzasadnionych przypadkach trenerów może być 2), dla minimum 10, a maksymalnie 20 osób.

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

- **Szkolenie kluczowe** - szkolenie obejmujące następującą tematykę:

1. **zakres tematyczny nr 2,**
2. **zakres tematyczny nr 3,**

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

---

<sup>4</sup> W przypadków 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.



- **Szkolenie specjalistyczne** - szkolenie związane z tematyką interwencji EFS:

1. zakres tematyczny nr 1,
2. zakres tematyczny nr 4,
3. zakres tematyczny nr 5,

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.

Za działania animacyjne odpowiada animator, który jest wspierany i ściśle współpracuje z pozostałymi członkami zespołu Regionalnego Ośrodka EFS. Animacja odbywa się więc nie tylko poprzez spotkania animacyjne prowadzone przez animatora, ale również poprzez szkolenia, doradztwo, informację. Wynikiem działań animacyjnych są tworzone partnerstwa, w szczególności na rzecz rozwoju, partnerstwa wielosektorowe.

Sposób i metodyka pracy animatora powinna być **dostosowana zarówno do osób, jak i instytucji, z którymi animator pracuje**.

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.

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 2,**
  2. **zakres tematyczny nr 3,**

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

- **Doradztwo specjalistyczne** dotyczy następujących zakresów tematycznych:
  1. **zakres tematyczny nr 1,**
  2. **zakres tematyczny nr 4,**
  3. **zakres tematyczny nr 5,**

Doradztwo specjalistyczne świadczone przez **doradców specjalistycznych**.

Zakresy tematyczne doradztwa są opisane w punkcie 1. Szkolenia.

#### **5.3.1.4. Informacja i promocja:**

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

Informacja świadczona w Regionalnym Ośrodku EFS dotyczy 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.

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

Informacja może być udzielana klientowi bezpośrednio (osobom, które osobiście przyjdą do Ośrodka), telefonicznie oraz mailowo. 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:

- o aktualnych konkursach ogłoszonych w regionie i ważnych wydarzeniach w regionie związanych z PO KL;
- o aktualnej ofercie Ośrodka;

- o aktualnych danych teleadresowych Ośrodka i składzie personelu Ośrodka;
- o 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 przez stronę internetową.

5.3.1.4.1. 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 lekcyjnych (45 minut) dla minimum 7 osób. Semina/spotkania informacyjne prowadzone są co do zasady przez kadrę kluczową Ośrodka lub pracowników IP, w wyjątkowych 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 do aplikowania o środki EFS i do korzystania z usług Ośrodka. Personel Ośrodka powinien zdiagnozować potrzeby klienta w celu zapewnienia odpowiedniej, wyczerpującej oraz fachowej obsługi poprzez udzielenie pełnej i fachowej informacji i/lub skierowanie klienta na szkolenia lub/i doradztwo.

**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. 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 specjalista ds. informacji i promocji, 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 zawsze 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, 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 osoby odpowiedzialne 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 udziela klientowi 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 teleadresowych 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 teleadresowe instytucji, którą klient reprezentuje. Obowiązkiem specjalisty ds. informacji i promocji jest zbieranie danych o wszystkich potencjalnych projektodawcach do EFS.

6. W następnym etapie specjalista musi ustalić czy beneficjent ma doświadczenia 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 w pozyskiwaniu środków finansowych 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 teleadresowych 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 potencjalnych projektodawców 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 usługami 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 usług 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,

#### **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 o dofinansowanie 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 beneficjentów oraz pomoc w przygotowaniu budżetu. Pracownicy Ośrodka powinni poczuwać się do odpowiedzialności za przygotowany z ich udziałem wniosek.

#### **1. ORGANIZACJA USŁUGI**

Za realizację usługi odpowiedzialni są:

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

## 2. PROCEDURY

### 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. 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 do EFS dobrych praktyk projektów realizowanych lub zrealizowanych w obszarach wsparcia EFS z uwzględnieniem potrzeb i specyfiki danego regionu.

#### 1. ORGANIZACJA USŁUGI

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 poprzez aktywne działania animatora. Animator nawiązuje kontakty z potencjalnymi projektodawcami do EFS funkcjonującymi w środowisku lokalnym. Korzysta z bazy klientów Regionalnego Ośrodka EFS oraz wyszukuje instytucje i osoby mogące pełnić funkcje lokalnych liderów w zakresie inicjatyw na rzecz rozwoju, a w szczególności takich, które 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 poprzez:

- a. plan pracy z wybranym środowiskiem, 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, o którym mowa w punkcie 5.4.,
- b. opis faktycznego wsparcia udzielonego przez animatora wraz z dokumentami źródłowymi, np. prezentacje animatora ze spotkań, ustalenia, notatki ze spotkań, listy obecności ze spotkań, listy kontaktowe przedstawicieli środowiska lokalnego,
- c. opis przyjętego sposobu komunikacji w środowisku podlegającym działaniom animatora,
- d. harmonogram planowanych działań wypracowany przez daną grupę/partnerstwo,
- e. opis osiągniętych rezultatów pracy animatora wraz z podaniem kontaktu do osób, które mogą potwierdzić referencje dla animatora.
- f. umowa partnerska. W przypadku partnerstw projektowych dopuszczalną formą jest list intencyjny.

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 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. 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. 8 godzin doradztwa.
- 5.4.2. Dane do monitoringu Ośrodek zbiera na podstawie ogólnie dostępnych źródeł, a także zobowiązany jest do kontaktu z klientami, którzy otrzymali min. 8 h 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. Podsumowaniem wyników monitoringu jakości usług jest analiza spójności zakresu ww. projektów/wniosków z diagnozą obszaru działania Regionalnego środka EFS opracowaną przez Regionalny Ośrodek EFS (w ofercie). Analiza powinna zakończyć się wskazaniem celów i rekomendacji do realizacji w kolejnych okresach przez cały personel Ośrodka, ze szczególnym uwzględnieniem pracy animatora, w odniesieniu do obszarów wsparcia PO KL - Priorytetów wdrażanych regionalnie (rynek pracy, integracja społeczna, regionalne kadry gospodarki, rozwój wykształcenia i kompetencji w regionach). Analiza powinna zostać przygotowana min. 2 razy w okresie obowiązywania danej oferty rocznej.

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

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

##### **6.1.1. Wizualizacja i promocja.**

Wizualizacja i promocja Ośrodka musi być zgodna z Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki oraz Księgą Tożsamości sieci Regionalnych Ośrodków EFS.

##### **6.1.2. 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 wnioskodawcę do działań niekomercyjnych, zgodnie z przeznaczeniem na jaki zostały zakupione do projektu.

##### **6.1.3. 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.

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

##### **6.1.4. Sprawozdawczość.**

Dokumentacja dotycząca sprawozdawczości (w szczególności wniosek o rozliczenie wydatków wraz z załącznikami) przesyłana do IP powinna być przygotowana ze szczególną uwagą<sup>5</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 ta powinna być podpisana przez upoważnione do tego osoby oraz powinna być potwierdzona za zgodność z oryginałem.

##### **6.1.5. 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 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**

---

<sup>5</sup> Wytyczne odnośnie sprawozdawczości określone są w obowiązujących Zasadach realizacji Pomocy Technicznej w ramach PO KL.

### **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.

Umowa o pracę musi zawierać opis warunków zatrudnienia oraz zakres zadań pracownika.

Umowa cywilno-prawna musi określać, jakie zadania dana osoba będzie realizowała na rzecz projektu oraz termin ich wykonania i wysokość wynagrodzenia.

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. Karty pracy personelu - muszą być przygotowywane na bieżąco. Muszą uwzględniać warunki zatrudnienia w projekcie i muszą być rzetelnym odzwierciedleniem pracy na rzecz projektu. Wszystkie karty pracy muszą być potwierdzone przez kierownika projektu. Karty czasu pracy wypełnia 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.
- 6.2.4.4. W przypadku działań doradczych (zgodnie z przekazanym wzorem):
- a. Karta usługi doradczej.
  - b. Fiszka projektu (jeżeli jest opracowywana).
- 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.
- 6.2.4.6. w przypadku działań animacyjnych:
- a. plan pracy z wybranym środowiskiem, zawierający: identyfikację środowiska lokalnego, diagnozę środowiska lokalnego w tym potencjalnych grup docelowych, proponowany obszar rozwoju, wskazanie instytucji i osób mogących pełnić rolę lidera lokalnego.
  - b. opis faktycznego wsparcia udzielonego przez animatora wraz z dokumentami źródłowymi, np. prezentacje animatora ze spotkań, ustalenia, notatki ze spotkań, listy obecności ze spotkań, listy kontaktowe przedstawicieli środowiska lokalnego.
  - c. opis przyjętego sposobu komunikacji w środowisku podlegającym działaniom animatora.
  - d. harmonogram planowanych działań wypracowany przez daną grupę/partnerstwo.
  - e. opis osiągniętych rezultatów pracy animatora wraz z podaniem kontaktu do osób, które mogą potwierdzić referencje dla animatora.
  - f. umowa partnerska. W przypadku partnerstw projektowych dopuszczalna jest forma listu intencyjnego.

#### **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 projektem,
- 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.
- 6.2.10.3. 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.**

Kodeks Postępowania Etycznego dotyczy całego personelu zaangażowanego w realizację projektu Regionalnego Ośrodka EFS (również osób współpracujących i wolontariuszy). Osobą odpowiedzialną za zapoznanie personelu z kodeksem i egzekwowanie przestrzegania kodeksu jest kierownik Regionalnego Ośrodka EFS. Zastrzeżenia i/lub wątpliwości dotyczące etycznych aspektów zachowania personelu Ośrodka powinny być w pierwszej kolejności wyjaśniane z kierownikiem Ośrodka, w dalszej kolejności z Krajowym Ośrodkiem EFS.

- 7.1 Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą dyskryminować żadnego z klientów Regionalnego Ośrodka EFS.
- 7.2 Pracownik Ośrodka ma prawo odmówić udzielenia usługi gdy zachodzi podejrzenie, że odbiorca usługi nie będzie projektodawcą ani partnerem w danym projekcie.
- 7.3 Każdy klient Regionalnego Ośrodka EFS, musi otrzymać odpowiednią usługę zgodnie z niniejszymi Standardami.
- 7.4 Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS są zobowiązani przekazywać beneficjentowi informacje z zachowaniem najwyższej staranności oraz uwzględnieniem najlepszej znajomości danego tematu. Wszelkie usługi muszą być świadczone w sposób rzetelny, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Przekazywane informacje muszą być aktualne, wyczerpujące i prawdziwe.
- 7.5 Kadra kluczowa powinna się identyfikować z Ośrodkiem oraz działaniami podejmowanymi w ramach Ośrodka.
- 7.6 Pracownik Regionalnego Ośrodka EFS nie może świadczyć usług dla osób powiązanych z nim w następujący sposób:
  - 7.6.1. Poprzez stosunki rodzinne,
  - 7.6.2. Poprzez uzyskiwanie przychodów z tytułu stosunku pracy; także wówczas, gdy pracownik pozostaje na urlopie bezpłatnym w instytucji, którą reprezentuje klient,
  - 7.6.3. Poprzez sprawowanie przez pracownika Regionalnego Ośrodka EFS u klienta funkcji kierowniczych lub nadzorczych, poprzez zajmowanie stanowiska np. w zarządzie, radzie nadzorczej, radzie fundacji, jeżeli wiąże się to z pobieraniem wynagrodzenia.
- 7.7 Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzeń ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach projektu. Wyjątkiem są drobne upominki o wartości rynkowej nie przekraczającej 100 PLN od jednego klienta.
- 7.8 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 projektu ww. przedmioty i wartości muszą być użytkowane przez wnioskodawcę do

działań niekomercyjnych, zgodnie z przeznaczeniem na jaki zostały zakupione do projektu.

- 7.9 Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą bez zgody beneficjenta powielać jego koncepcji/pomysłu projektu, w przypadku zastosowania w nim rozwiązań autorskich o charakterze nowatorskim czy zindywidualizowanym.
- 7.10 Każdy klient korzystający z usług doradczych w siedzibie Regionalnego Ośrodka EFS powinien mieć zapewnione wszelkie warunki dyskrecji, bezpieczeństwa oraz poufności przekazywanych informacji.
- 7.11 Zakres usług realizowanych w ramach Regionalnego Ośrodka EFS nie może pokrywać się z zakresem usług odpłatnych świadczonych przez instytucję prowadzącą Regionalny Ośrodek EFS.
- 7.12 Działania Ośrodka w żaden sposób nie mogą się wiązać z manifestowaniem poglądów politycznych, religijnych, itp. Prywatne poglądy pracowników Ośrodka nie mogą wpływać na jakość świadczonych przez nich usług.
- 7.13 Każdy z pracowników Regionalnego Ośrodka EFS jest zobowiązany do postępowania w sposób nie budzący zastrzeżeń etycznych we wszystkich aspektach działalności związanej z Europejskim Funduszem Społecznym, w tym także sieci Regionalnych Ośrodków EFS.
- 7.14 Pracownicy zatrudnieni w Regionalnym Ośrodku EFS oraz instytucja prowadząca Regionalny Ośrodek EFS, są zobowiązani przestrzegać Kodeksu Etycznego i kierować się jego zasadami.
- 7.15 Udokumentowane przypadki uporczywego naruszania zasad etycznych przez pracownika lub instytucję prowadzącą Regionalny Ośrodek EFS, może skutkować rekomendacją Krajowego Ośrodka EFS dla IP do rozwiązania umowy.

### **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 20.

Załączniki:

1. Wykaz obszarów działania Ośrodków,
2. Oświadczenie o niekaralności (wzór),
3. Zobowiązania personelu kluczowego (wzór),
4. Życiorys zawodowy personelu kluczowego (wzór),
5. Księga Tożsamości,
6. Opis kompetencji,
7. Karta 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