



PAŃSTWOWA JEDNOSTKA BUDŻETOWA
CENTRUM PROJEKTÓW EUROPEJSKICH

Warszawa, 14 lipca 2010 r.

Przetarg nieograniczony, znak: **CPEzp-IX-SII-15-66-JA/2010**

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

(zwana dalej SIWZ)

**Przetarg nieograniczony o wartości szacunkowej nie
przekraczającej 125 000 EURO**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art.39 ust. 1, 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.), na przeprowadzenie badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Kod CPV:

73110000-6 Usługi badawcze



§ 1

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” niniejszą Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia.
2. Zamawiającym jest Centrum Projektów Europejskich, ul. Domaniewska 39 A, 02-672 Warszawa.
3. Godziny pracy Zamawiającego: od poniedziałku do piątku w godzinach 8:15 – 16:15.
4. Postępowanie jest prowadzone w języku polskim. Dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski, poświadczonymi przez Wykonawcę.
5. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
6. Zamawiający nie wyraża zgody na składanie ofert częściowych.
7. Zamawiający nie przewiduje udzielania zamówień uzupełniających, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt. 6 Ustawy.
8. Zamawiający nie dopuszcza możliwości złożenia oferty wariantowej.
9. Zamawiający dopuszcza możliwość powierzenia przez Wykonawcę części zamówienia podwykonawcom.
10. Termin wykonania zamówienia: do 30 czerwca 2011 roku.

§ 2

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego.
2. Kod i nazwa zamówienia według klasyfikacji Wspólnego Słownika Zamówień (CPV): 73110000-6 Usługi badawcze.
3. Celem zamówienia jest:
 - uzyskanie wiedzy na temat posiadanych przez pracowników kompetencji oraz wypracowanie rekomendacji wskazujących zalecane kierunki rozwoju i szkoleń pracowników Regionalnych Ośrodków EFS, zwłaszcza w kontekście zajmowanych stanowisk,

- analiza kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS wg określonych dla każdego stanowiska profili kompetencji i odpowiednich dla nich wskaźników behawioralnych, która umożliwi weryfikację, ile osób posiada wystarczające / właściwe kompetencje do wykonywania zadań w ramach Regionalnych Ośrodków EFS, a ile osób wymaga ich uzupełnienia,
 - dokonanie weryfikacji przestrzegania standardów usług zwłaszcza w części dotyczącej wymagań stawianych pracownikom. Wnioski i rekomendacje z oceny kompetencji pozwolą na doprecyzowanie oczekiwań stawianych pracownikom podczas rekrutacji na poszczególne stanowiska,
 - na podstawie uzyskanej wiedzy dokonanie porównania pracy Regionalnych Ośrodków EFS i stworzenie rekomendacji do dalszego procesu podnoszenia kwalifikacji pracowników oraz podnoszenia standardów działania Sieci.
4. Zamówienie zostanie zrealizowane zgodnie ze Szczegółowym Opiskm Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym **Załącznik nr 1**.
5. Zamówienie obejmuje ponadto przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do następujących utworów:
- a) wszystkich raportów opracowanych w ramach zamówienia,
 - b) zapisu (dźwiękowego, tekstowego lub obrazowego) realizacji badania,
 - c) narzędzi badawczych oraz praw do baz danych zawierających wyniki badań.

§ 3

Opis warunków udziału w postępowaniu

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

- a) posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
- b) posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, tj.:

b.1) w zakresie doświadczenia Wykonawcy:

- i. w okresie ostatnich trzech lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonali należycie co najmniej 3 usługi polegające na badaniu kompetencji typu Development Center lub rozwoju kompetencji kadr. Usługi te

obejmowały łącznie co najmniej 100 pracowników i świadczone były dla różnych sektorów lub branż (np. usługowego, turystycznego, przemysłowego, sprzedaży lub publicznego). Usługi były wykonane z użyciem minimum 3 różnych narzędzi badawczych (w tym przynajmniej jednego zadania grupowego i jednego zadania indywidualnego). Przynajmniej jedna z usług powinna opiewać na kwotę co najmniej 200.000,00 zł brutto;

Wykonawca przedstawi opisy wykonanych usług wraz z podaniem narzędzi badawczych, sektora, dla którego usługa ta została zrealizowana, liczby przebadanych pracowników w ramach danej usługi oraz kwoty za wykonanie usługi, zgodnie ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 3a**. Ponadto Wykonawcy zobowiązani są do dostarczenia referencji wystawionych przez podmioty, dla których wykonywana była usługa, poświadczających ww. dane oraz należyte wykonanie usług. Nie dopuszcza się składania raportów, ankiet i innych dokumentów.

ii. dysponują zapleczem logistycznym i organizacyjnym niezbędnym do realizacji badania kompetencji, z wykorzystaniem metod badawczych, przedstawionych w ofercie stanowiącej **Załącznik nr 2**;

b.2) w zakresie doświadczenia członków zespołu Wykonawcy:

i. będą realizować badanie przy pomocy zespołu asesorów, administratorów i koordynatora przebiegu całego procesu badania kompetencji. Podczas realizacji poszczególnych sesji każdy członek zespołu Wykonawcy musi mieć ściśle określoną, jedną rolę. Zamawiający dopuszcza natomiast możliwość pełnienia przez jedną osobę wymiennie różnych funkcji w trakcie całego procesu badania kompetencji (z wyjątkiem funkcji koordynatora).

Wykonawca określi w szczegółowym harmonogramie realizacji badania (zgodnie z Harmonogramem Badania Kompetencji, stanowiącym **Załącznik nr 4**) jakie funkcje będą pełniły osoby z zespołu Wykonawcy w poszczególnych sesjach badawczych.

ii. dysponują zespołem doświadczonych i przeszkolonych **asesorów** w składzie gwarantującym prawidłową realizację zamówienia. Wykonawca przedstawi życiorysy zawodowe co najmniej 8 asesorów, zgodnie ze wzorem, stanowiącym **Załącznik nr 3b**.

Przedstawione życiorysy muszą zawierać informację o przeprowadzeniu przez każdego asesora co najmniej 3 badań Development Center, w ramach których przebadał łącznie co najmniej 100 osób.

Spośród przedstawionych w ofercie asesorów:

- co najmniej 2 asesorów będzie posiadało wiedzę i doświadczenie w zakresie opracowywania matryc/modeli kompetencji. Rozumie się przez to, że każdy z nich był autorem co najmniej 2 matryc/modeli kompetencji.

- co najmniej 1 asesor będzie posiadał wiedzę na temat prowadzenia szkoleń i udokumentuje doświadczenie w zakresie prowadzenia szkoleń w ilości co najmniej 100 godzin oraz 40 godzin ewaluacji lub supervizji szkoleń;

- co najmniej 1 asesor będzie posiadał doświadczenie w zakresie prowadzenia co najmniej 20 godzin facylitacji spotkań/warsztatów, których uczestnikami byli przedstawiciele przynajmniej 3 różnych środowisk: władz lokalnych, regionalnych, organizacji pozarządowych, przedsiębiorców; instytucji publicznych itp.;

iii. Wykonawca przedstawi życiorysy zawodowe co najmniej 2 **administratorów** badania, zgodnie ze wzorem, stanowiącym **Załącznik nr 3c**.

Administratorzy powinni posiadać doświadczenie w zakresie organizacji badań kompetencji personelu i wykazać, że realizowali co najmniej 3 usługi tego typu, z których każda obejmowała co najmniej 80 pracowników a przynajmniej jedna usługa była realizowana w co najmniej 3 miastach;

iv. Wykonawca przedstawi życiorys zawodowy co najmniej 1 **koordynatora** całego przebiegu badania, który posiada doświadczenie w zarządzaniu 2 projektami rozwoju i oceny kompetencji kadr realizowanymi w przynajmniej dwóch lokalizacjach i czasie realizacji nie krótszym niż 3 miesiące, obejmującymi łącznie co najmniej 100 pracowników, zgodnie ze wzorem, stanowiącym **Załącznik nr 3d**.

Zamawiający zastrzega, że zespół realizatorów powinien się składać z **minimum 11 osób (8 asesorów, 2 administratorów, 1 koordynatora)**.

c) znajdując się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia;

d) nie podlegają wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na podstawie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy Prawo zamówień publicznych.

2. W celu potwierdzenia spełniania warunków, o których mowa w ust. 1 Wykonawca ma obowiązek złożyć następujące dokumenty:

a) aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualne zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do ewidencji działalności gospodarczej, wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokument ten składa każdy z nich;

b) wypełnione i podpisane oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, stanowiące **Załącznik nr 5**. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokument ten składa każdy z nich;

c) wypełnione i podpisane oświadczenie o braku zaangażowania w prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS w ramach IV edycji, stanowiące **Załącznik nr 6**. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokument ten składa każdy z nich;

d) wypełnione i podpisane oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia stanowiące **Załącznik nr 7**. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokument ten składa każdy z nich;

e) oświadczenie Wykonawcy będącego osobą fizyczną w zakresie art. 24 ust. 1 Ustawy, stanowiące **Załącznik nr 8**. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokument ten składa każdy z nich;

f) wykaz doświadczenia zawodowego sporządzony według wzoru stanowiącego **Załącznik nr 3a**. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokument ten składa każdy z nich.

g) wykazy osób, które będą uczestniczyć w realizacji zamówienia oraz informacje na temat kwalifikacji i doświadczenia tych osób sporządzone według

wzorów, które stanowią **Załączniki nr 3b, 3c, 3d**. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia dokument ten składa przynajmniej jeden z nich.

Wymagane dokumenty powinny być przedstawione w formie oryginału lub kserokopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez osobę lub osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy.

3. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia, ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy. Należy wtedy załączyć do oferty pełnomocnictwo w formie pisemnej (tj. w oryginale lub kopii potwierdzonej notarialnie za zgodność z oryginałem).
4. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w ust. 2 pkt. a) składa dokument lub dokumenty, wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające, że nie otwarto jego likwidacji oraz nie ogłoszono jego upadłości.
5. Jeżeli w kraju pochodzenia osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w ust. 4, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju pochodzenia osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania.
6. Dokumenty, o których mowa w ust. 4 i 5, powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

§ 4

Opis sposobu przygotowania oferty

1. Oferta powinna zostać przygotowana zgodnie ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 2**,

z uwzględnieniem wymogów zawartych w niniejszej SIWZ, w języku polskim i w formie pisemnej. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert w formie elektronicznej.

2. Do oferty należy dołączyć dokumenty potwierdzające spełnianie warunków udziału w postępowaniu.
3. Oferta w formie oryginału powinna być sporządzona czytelnym pismem. Zaleca się sporządzenie oferty na komputerze lub maszynie do pisania.
4. Strony oferty powinny być ponumerowane i zabezpieczone przed zdekompletowaniem (np. szycie, bindowanie). Koperta winna posiadać oznaczenie: „Oferta na przeprowadzenie badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego. Nie otwierać przed 11.08.2010 r. przed godz. 14³⁰ oraz pełną nazwę i adres Wykonawcy. Oferta powinna być podpisana przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy, a wszystkie jej strony parafowane. Jeżeli uprawnienie do reprezentacji osoby podpisującej ofertę nie wynika z załączonego dokumentu rejestrowego, do oferty należy dołączyć także pełnomocnictwo.
5. Wszelkie poprawki w treści oferty muszą być parafowane przez osobę podpisującą Ofertę.
6. Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną ofertę pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie o ich wprowadzeniu lub wycofaniu oferty przed terminem składania ofert określonym w niniejszej SIWZ. Powiadomienie powinno być dostarczone w zamkniętej kopercie zaadresowanej do Zamawiającego opatrzonej napisem: „Oferta na przeprowadzenie badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego” oraz pełną nazwą i adresem Wykonawcy i oznaczonej dodatkowo napisem „zmiana” lub „wycofanie”.
7. Oferta składać się będzie z następujących części:

Część I:

- a) opis założeń badania, uwzględniający wymogi zawarte w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia,

- b) koncepcję realizacji badania, odpowiadającą celom i założeniom badania,
- c) wybór narzędzi. Wykonawca powinien zaproponować w ofercie narzędzia do realizacji sesji dla każdego stanowiska, zgodnie z ppkt 2.3 oraz 2.4., spośród następujących:
 - ćwiczenie grupowe (zadanie)
 - symulacja - rozmowa z klientem (w przypadku Kierownika – rozmowa z pracownikiem)
 - koszyk zadań (ćwiczenie in basket)
 - case problemowy
 - prezentacja
 - list do przełożonego
 - test kreatywności
 - próbka szkolenia / moderowanego spotkania (warsztatowego),
- d) uzasadnienie trafności doboru narzędzi dla badania kompetencji na poszczególnych stanowiskach w stosunku do celów i zakresu badania oraz specyfiki danego stanowiska,
- e) próbki dwóch narzędzi badawczych: scenariusza rozmowy z klientem oraz przykładowego case'u problemowego,
- f) plan pojedynczej sesji badawczej Development Center dla grupy 6 osobowej, przygotowany w formie tabeli, zawierający czas przeznaczony na wykonanie każdego zaproponowanego przez Wykonawcę zadania, uwzględniający czas przerw oraz czas trwania całej sesji,
- g) plan pojedynczej sesji badawczej Development Center dla grupy 8 osobowej, przygotowany w formie tabeli, zawierający czas przeznaczony na wykonanie każdego zaproponowanego przez Wykonawcę zadania, uwzględniający czas przerw oraz czas trwania całej sesji,
- h) opis sposobu identyfikacji uczestników sesji badawczych, w tym identyfikacji wizualnej,
- i) opis sposobu współpracy z Zamawiającym,
- j) zakres prac, które powierzone zostaną podwykonawcom.

Część II:

Propozycja finansowa

Część III:

Oświadczenia - w tej części Wykonawca przedstawi dokumenty, wskazane w § 3.

8. Elementy oferty, które Wykonawca zamierza zastrzec jako tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.) należy umieścić w odrębnej, zaklejonej kopercie opisanej „*Tajemnica Przedsiębiorstwa*” dołączonej do oryginału i kopii oferty. W treści oferty należy umieścić we właściwym dla zastrzeżonego dokumentu miejscu informację, że jest on zastrzeżony i znajduje się w odrębnej kopercie.
9. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.

§ 5

Termin wykonania zamówienia

Wymagany termin wykonania zamówienia: do 30 czerwca 2011 r.

§ 6

Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń lub dokumentów, a także wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z Wykonawcami.

1. Osobami uprawnionymi do kontaktu z Wykonawcami są:
 - a) w kwestiach merytorycznych:
Joanna Abramowicz, tel. 22 378 31 49, fax: 22 201 97 27,
e-mail: joanna.abramowicz@cpe.gov.pl, Wydział Krajowego Ośrodka EFS
Aleksandra Obarska, tel. 22 378 31 55 fax. 22 201 97 27
e-mail: aleksandra.obarska@cpe.gov.pl, Wydział Krajowego Ośrodka EFS
 - b) w sprawach procedur przetargowych: Łukasz Dmowski, tel. 22 378 31 05,
e-mail: lukasz.dmowski@cpe.gov.pl, Wydział Kadr i Administracji
2. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami treści SIWZ będzie zamieszczana na stronie

internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Zamawiającego <http://www.cpe.gov.pl/41>

3. W prowadzonym postępowaniu wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje przekazywane są pisemnie, za pomocą faksu lub drogą elektroniczną za wyjątkiem środków ochrony prawnej, dla których zastrzeżono wyłącznie formę pisemną.
4. Wszelką korespondencję dotyczącą prowadzonego postępowania należy kierować na adres Zamawiającego.
5. Korespondencja pisemna, kierowana za pośrednictwem kuriera lub osobiście, powinna być składana w sekretariacie Centrum Projektów Europejskich, pok. nr 2, od poniedziałku do piątku w godzinach 08:15 – 16:15.

§ 7 Wadium

Zamawiający nie żąda od Wykonawców wniesienia wadium.

§ 8 Termin związania ofertą

Okres związania Wykonawcy złożoną ofertą wynosi 30 dni od upływu terminu składania ofert, określonego w § 9.

§ 9 Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert

1. 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
Krajowy Ośrodek Europejskiego Funduszu Społecznego
ul. Domaniewska 39 A
02-672 Warszawa**

**„Oferta w postępowaniu znak: CPE-IX-SII-15-66-JA/10
Przeprowadzenie badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków
Europejskiego Funduszu Społecznego.
Nie otwierać przed 11.08.2010 r. przed godz. 14³⁰ ”**

2. Ofertę (1 egzemplarz oryginalny i 2 kopie) należy przesłać lub złożyć w sekretariacie w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39A, 02-672 Warszawa.
3. Termin składania ofert upływa dnia 11.08.2010 r. o godzinie 14³⁰.
4. Oferty otrzymane przez Zamawiającego po tym terminie zostaną zwrócone bez otwierania po upływie terminu przewidzianego na wniesienie protestu.
5. Otwarcie ofert nastąpi publicznie w dniu 11.08.2010 r. 2010 r. o godz. 15⁰⁰ w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, przy ul. Domaniewskiej 39 A, pok. 32.

§ 10 Opis sposobu obliczenia ceny

1. Wykonawca poda w propozycji finansowej oferty cenę brutto za wykonanie zamówienia z dokładnością co do drugiego miejsca po przecinku.
2. Cenę brutto należy obliczyć postępując dokładnie według poniższego wzoru:

Rodzaj usługi	Cena za udział w badaniu jednego uczestnika BRUTTO (PLN)	Ilość uczestnik ów	Cena ogółem NETTO (PLN)	Stawka VAT	Cena ogółem BRUTTO (PLN)
Badanie kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS		300			

3. Wszystkie ceny należy podać w złotych polskich. Rozliczenia między Wykonawcą a Zamawiającym będą dokonywane w złotych polskich. Zamawiający nie przewiduje możliwości prowadzenia rozliczeń w walutach obcych.

4. Cena za udział w badaniu jednego uczestnika brutto, określona przez Wykonawcę zostanie ustalona na okres ważności umowy i nie będzie podlegała zmianom.
5. Ocenie podlegać będzie cena ogółem brutto oferty.
6. Ostateczne Wynagrodzenie dla Wykonawcy umowy będzie wyliczone na podstawie rzeczywistej liczby przebadanych uczestników. Planuje się objęcie badaniem maksymalnie 300 pracowników, nie mniej jednak niż 250 osób.
7. W cenie Wykonawca uwzględni wartość autorskich praw majątkowych oraz wynagrodzenie z tytułu ich przeniesienia w zakresie zgodnym ze wzorem umowy, określonym w **Załączniku nr 9**.
8. Jeżeli zostanie złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego, zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług (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.

§ 11

Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny ofert

1. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie kierować się następującymi kryteriami i ich znaczeniem oraz oceniać będzie oferty w następujący sposób:

Kryterium	Liczba punktów (waga)
Cena - w ramach niniejszego kryterium Wykonawcom zostaną przypisane punkty w skali od 0 do 70. Najwyższą liczbę punktów – 70 otrzyma oferta zawierająca najniższą cenę brutto za wykonanie niniejszego zamówienia, a każda następna według poniższego wzoru: $\text{liczba punktów oferty ocenianej} = \frac{\text{cena najniższa} \times 70 \text{ (punktów)}}{\text{cena oferty ocenianej}}$ Wszystkie obliczenia będą dokonywane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Do porównania cen ofert według powyższego wzoru zostanie przyjęta	max. 70

podana w ofertach łączna cena brutto za wykonanie niniejszego zamówienia.	
Każdy z członków Komisji może przyznać od 0 do 30 pkt. w podziale na następujące podkryteria: 1) Zgodność koncepcji badania z ogólnymi założeniami Development Center oraz jej dostosowanie do grupy docelowej (do 2 pkt.) 2 punkty otrzyma oferta, która zaproponuje koncepcję badania zgodną z ogólnymi założeniami Development Center oraz w pełni dostosowaną do przebadania pracowników Regionalnych Ośrodków EFS. 1 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje koncepcję badania zgodną z ogólnymi założeniami Development Center, ale nie będzie ona w pełni dostosowana do przebadania pracowników Regionalnych Ośrodków EFS, ale gwarantuje realizację zamówienia. 2) Różnorodność zastosowanych narzędzi (do 14 pkt.) Wykonawca powinien proponować w ofercie narzędzia do realizacji sesji dla każdego stanowiska, zgodnie z ppkt 2.3 oraz 2.4. Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia, Za zastosowanie następujących narzędzi Wykonawca otrzyma: • ćwiczenie grupowe (zadanie) - do 2 pkt. 2 punkty otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie wraz z uzasadnieniem jego wyboru dla konkretnego stanowiska. 1 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie bez uzasadnienia <u>lub</u> uzasadnienie to będzie niewystarczające, ale gwarantuje realizację zamówienia. • symulacja - rozmowa z klientem (w przypadku Kierownika – rozmowa z pracownikiem) - do 2 pkt. 2 punkty otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie wraz z uzasadnieniem jego wyboru dla konkretnego stanowiska. 1 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie bez uzasadnienia <u>lub</u> uzasadnienie to będzie niewystarczające, ale gwarantuje realizację zamówienia. • koszyk zadań (ćwiczenie in basket) – do 2 pkt. 2 punkty otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie wraz z uzasadnieniem jego wyboru dla konkretnego stanowiska. 1 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie bez uzasadnienia <u>lub</u> uzasadnienie to będzie niewystarczające, ale	max.30

<i>gwarantuje realizację zamówienia.</i> • case problemowy – do 2 pkt. 2 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie wraz z uzasadnieniem jego wyboru dla konkretnego stanowiska. 1 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie bez uzasadnienia <u>lub</u> uzasadnienie to będzie niewystarczające, ale gwarantuje realizację zamówienia. • prezentacja – do 2 pkt. 2 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie wraz z uzasadnieniem jego wyboru dla konkretnego stanowiska. 1 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie bez uzasadnienia <u>lub</u> uzasadnienie to będzie niewystarczające, ale gwarantuje realizację zamówienia. • list do przełożonego – do 1 pkt. 1 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie wraz z uzasadnieniem jego wyboru dla konkretnego stanowiska. 0,5 punktu otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie bez uzasadnienia <u>lub</u> uzasadnienie to będzie niewystarczające, ale gwarantuje realizację zamówienia. • test kreatywności – do 1 pkt. 1 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie wraz z uzasadnieniem jego wyboru dla konkretnego stanowiska. 0,5 punktu otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie bez uzasadnienia <u>lub</u> uzasadnienie to będzie niewystarczające, ale gwarantuje realizację zamówienia. • próbka szkolenia / moderowanego spotkania (warsztatowego) – do 2 pkt. 2 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie wraz z uzasadnieniem jego wyboru dla konkretnego stanowiska. 1 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje to narzędzie bez uzasadnienia <u>lub</u> uzasadnienie to będzie niewystarczające, ale gwarantuje realizację zamówienia. 3) Trafność doboru narzędzi dla badania kompetencji na poszczególnych stanowiskach w stosunku do celów i zakresu badania oraz specyfiki danego stanowiska (do 2 pkt.) Ocenie będzie podlegała adekwatność zaproponowanych narzędzi badawczych badających kompetencje spośród wymienionych w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia w stosunku do celów i	
---	--

zakresu badania, a także dostosowanych do specyfiki danego stanowiska. Adekwatność narzędzi Zamawiający stwierdzi w przypadku, gdy przedstawione narzędzia dotyczyć będą sytuacji problemowych związanych z pracą wykonywaną przez pracowników Regionalnych Ośrodków EFS i umożliwią zmierzenie odpowiednich kompetencji dla poszczególnych stanowisk, zgodnie z matrycą kompetencji i zadań, zamieszczoną w **Załączniku nr 10**.

2 punkty otrzyma oferta, która zaproponuje narzędzia adekwatne do celów badania, zakresu i specyfiki danego stanowiska, narzędzia te będą odnosić się do sytuacji problemowej oraz umożliwią zmierzenie kompetencji zgodnie z matrycą kompetencji i zadań.

1 punkt otrzyma oferta, która zaproponuje narzędzia adekwatne do celów badania, zakresu i specyfiki danego stanowiska, ale narzędzia te nie będą odnosić się do sytuacji problemowej badź / i nie będą mierzyły kompetencji zgodnie z matrycą kompetencji i zadań

4) Ocena przedstawionych próbek narzędzi badawczych (do 6 pkt.)

- Próbką scenariusza rozmowy z klientem (do 3 pkt.)

3 punkty otrzyma oferta, której zaproponowana próbka narzędzia „scenariusz rozmowy z klientem” będzie dostosowana do specyfiki pracy na poszczególnych stanowiskach w RO EFS oraz możliwa będzie za pomocą tego narzędzia realizacja celów badania.

1,5 punktu otrzyma oferta, która zaproponuje próbkę narzędzia „scenariusz rozmowy z klientem”, ale nie będzie ono w pełni dostosowane do specyfiki pracy na poszczególnych stanowiskach w RO EFS, ale gwarantuje realizację podstawowych celów zamówienia.

- Próbką case'u problemowego (do 3 pkt.)

3 punkty otrzyma oferta, której zaproponowana próbka narzędzia „case problemowy” będzie dostosowana do specyfiki pracy na poszczególnych stanowiskach w RO EFS oraz możliwa będzie za pomocą tego narzędzia realizacja celów badania.

1,5 punktu otrzyma oferta, która zaproponuje próbkę narzędzia „case problemowy”, ale nie będzie ono w pełni dostosowane do specyfiki pracy na poszczególnych stanowiskach w RO EFS , ale gwarantuje realizację podstawowych celów zamówienia.

5) Zwięzłość pojedynczej sesji badawczej Development Center dla grupy 6 osobowej (do 3 pkt.)

Ocenie będzie podlegał, przygotowany w formie tabeli, plan przebiegu

sesji Development Center w takim rozkładzie dnia, który uwzględni sposób organizacji wybranych ćwiczeń i ich rozplanowanie w czasie, optymalne zagospodarowanie czasu uczestników oraz optymalne przyporządkowanie asesorów do zadań. Plan sesji powinien uwzględnić czas potrzebny na realizację każdego wybranego przez Wykonawcę narzędzia badawczego i ogólne ramy czasowe – planowaną godzinę rozpoczęcia i zakończenia sesji. Dopuszcza się 3 przerwy do 10 min oraz jedną przerwę obiadową do 40 min.

3 punkty otrzyma oferta, której zaproponowany plan uwzględni sposób organizacji wybranych ćwiczeń i ich rozplanowanie w czasie, optymalnie zagospodaruje czas uczestników oraz optymalnie przyporządkuje asesorów do zadań.

2 punkty otrzyma oferta, której zaproponowany plan uwzględni sposób organizacji wybranych ćwiczeń i ich rozplanowanie w czasie, ale czas uczestników nie będzie zagospodarowany optymalnie badź przyporządkowanie asesorów do zadań nie będzie odpowiednie.

1 punkt otrzyma oferta, której zaproponowany plan uwzględni sposób organizacji wybranych ćwiczeń i ich rozplanowanie w czasie, ale czas uczestników nie będzie zagospodarowany optymalnie oraz przyporządkowanie asesorów do zadań nie będzie odpowiednie, ale gwarantuje realizację zamówienia.

6) Zwięzłość pojedynczej sesji badawczej Development Center dla grupy 8 osobowej (do 3 pkt.)

Ocenie będzie podlegał, przygotowany w formie tabeli, plan przebiegu sesji Development Center w takim rozkładzie dnia, który uwzględni sposób organizacji wybranych ćwiczeń i ich rozplanowanie w czasie, optymalne zagospodarowanie czasu uczestników oraz optymalne przyporządkowanie asesorów do zadań. Plan sesji powinien uwzględnić czas potrzebny na realizację każdego wybranego przez Wykonawcę narzędzia badawczego i ogólne ramy czasowe – planowaną godzinę rozpoczęcia i zakończenia sesji. Dopuszcza się 3 przerwy do 10 min oraz jedną przerwę obiadową do 40 min.

3 punkty otrzyma oferta, której zaproponowany plan uwzględni sposób organizacji wybranych ćwiczeń i ich rozplanowanie w czasie, optymalnie zagospodaruje czas uczestników oraz optymalnie przyporządkuje asesorów do zadań.

2 punkty otrzyma oferta, której zaproponowany plan uwzględni sposób organizacji wybranych ćwiczeń i ich rozplanowanie w czasie, ale czas uczestników nie będzie zagospodarowany optymalnie badź przyporządkowanie asesorów do zadań nie będzie odpowiednie.

1 punkt otrzyma oferta, której zaproponowany plan uwzględni

<i>sposób organizacji wybranych ćwiczeń i ich rozplanowanie w czasie, ale czas uczestników nie będzie zagospodarowany optymalnie oraz przyporządkowanie asesorów do zadań nie będzie odpowiednie, ale gwarantuje realizację zamówienia</i>	
--	--

2. Punkty otrzymane przez daną ofertę podczas oceny indywidualnej zostaną do siebie dodane a następnie podzielone przez liczbę osób oceniających ofertę. Wynik będzie liczbą punktów, jaką otrzymała dana oferta.
3. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta uzyskała największą liczbę punktów.
4. Jeżeli nie będzie można wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, Zamawiający spośród tych ofert wybierze ofertę z najniższą ceną.
5. W toku oceny ofert Zamawiający może żądać udzielenia przez Wykonawcę pisemnych wyjaśnień, dotyczących treści złożonej oferty.
6. W toku oceny ofert Zamawiający poprawi oczywiste omyłki pisarskie i rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek oraz inne omyłki polegające na niezgodności ofert z SIWZ, nie powodujące istotnych zmian w treści oferty, niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona. Jeżeli Wykonawca w trybie 3 dni od dnia otrzymania zawiadomienia nie zgodzi się na poprawienie omyłki polegającej na niezgodności oferty z SIWZ, nie powodującej istotnych zmian w treści oferty, Zamawiający odrzuci ofertę tego Wykonawcy.

§ 12

Informacja o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego

Zamawiający nie przewiduje dodatkowych formalności poprzedzających zawarcie umowy.

§ 13

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, zgodnie ze wzorem umowy, stanowiącym **Załącznik nr 9**.
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.

§ 14

Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania zamówienia

Zamawiający nie żąda od Wykonawcy wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania zamówienia.

§ 15

Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.

Wykonawcom, a także innym osobom, jeśli ich interes prawny w uzyskaniu zamówienia doznał lub może doznać uszczerbku w wyniku naruszania przez Zamawiającego przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych, przysługuje środek ochrony prawnej określony w rozdziale 2 Działu VI tejże ustawy.

§ 16

Informacja o możliwościach i warunkach zmiany zawartej umowy

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

§ 17

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:
 - a) udostępnienie protokołu lub załączników może nastąpić poprzez:
 - wgląd w miejscu i czasie wyznaczonym przez Zamawiającego,

-
- przesłanie kopii pocztą, faksem lub drogą elektroniczną, zgodnie z wyborem wskazanym we wniosku.
5. 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.
 6. Zamawiający ustali, z uwzględnieniem złożonego w ofercie zastrzeżenia o tajemnicy przedsiębiorstwa, zakres informacji, które mogą być udostępnione.
 7. Zamawiający wyznaczy czas, miejsce i osobę, w obecności której dokonana zostanie czynność udostępnienia dokumentów.
 8. Udostępnienie dokumentów nastąpi w siedzibie Zamawiającego i może mieć miejsce wyłącznie w dni robocze, w godzinach od 9.00 do 15.00.
 9. 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.

§ 18 **Załączniki**

Przywołane w SIWZ załączniki stanowią jej integralną część, tj.:

- **Załącznik nr 1** - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia
- **Załącznik nr 2** – Wzór oferty
- **Załącznik nr 3a** – Doświadczenie Wykonawcy
- **Załącznik nr 3b** – Życiorys zawodowy asesora
- **Załącznik nr 3c** – Życiorys zawodowy administratora badania
- **Załącznik nr 3d** - Życiorys zawodowy koordynatora badania
- **Załącznik nr 4** - Harmonogram badania kompetencji (Development Center)
- **Załącznik nr 5** - Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu
- **Załącznik nr 6** - Oświadczenie o braku zaangażowania w prowadzenie Regionalnego

Ośrodka EFS w ramach IV edycji

- **Załącznik nr 7** - Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia
- **Załącznik nr 8** – Oświadczenie Wykonawcy będącego osobą fizyczną w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy
- **Załącznik nr 9** - Wzór umowy
- **Załącznik nr 10** - Matryca kompetencji i zadań
- **Załącznik nr 11** - Kluczowe kompetencje wraz ze wskaźnikami behawioralnymi
- **Załącznik nr 12** - Kompetencje specjalistyczne trenera i animatora
- **Załącznik nr 13** - Standardy działania sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego.

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zamówienie jest realizowane w ramach Planu Działania Krajowego Ośrodka EFS na 2010 rok

współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach

Europejskiego Funduszu Społecznego

Spis treści

1. Opis badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS
 - 1.1 Kontekst badania
 - 1.2 Użytkownicy badania kompetencji Development Center
 - 1.3 Cele ogólne badania kompetencji
 - 1.4 Opis metody badania kompetencji Development Center
2. Zakres badania
 - 2.1 Obszary badawcze
 - 2.2 Kluczowe kompetencje, które będą przedmiotem badania, wraz ze wskaźnikami behawioralnymi (**Załączniki nr 11 i 12 do SIWZ**)
 - 2.3 Sposób zastosowania narzędzi badawczych
 - 2.4 Proponowane narzędzia badawcze
 - 2.5 Próbki narzędzi badawczych
 - 2.6 Źródła danych wyjściowych
3. Sposób realizacji badania Development Center
 - 3.1 Miejsce realizacji badania:
 - 3.2 Warunki organizacyjne realizacji badania
 - 3.3 Podsumowanie badania i raport
 - 3.4 Harmonogram badania
 - 3.5 Oczekiwania wobec Wykonawcy badania
4. Zasady informacji i promocji

1. OPIS BADANIA KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW REGIONALNYCH OŚRODKÓW EFS

1.1. Kontekst badania

Badanie kompetencji dotyczyć będzie pracowników Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego.

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.

Sieć Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego powstała aby rozwijać kompetencje potencjalnych projektodawców związane z wykorzystaniem szansy, jaką oferuje Europejski Fundusz Społeczny (EFS), obecnie 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.

Krajowy Ośrodek EFS dokonuje weryfikacji Regionalnych Ośrodków EFS, zgodnie ze Standardami działania sieci Regionalnych Ośrodków EFS. Krajowy Ośrodek EFS przeprowadza wizyty weryfikacyjne w poszczególnych Regionalnych Ośrodkach, w ramach których dokonywana jest samoocena przez personel Ośrodków. W lutym 2010 personel kluczowy został poddany testom wiedzy. Dotychczasowe sposoby weryfikacji okazały się niewystarczające do poznania potencjału i obszarów do rozwoju pracowników Regionalnych Ośrodków EFS.

W 2009 roku Krajowy Ośrodek EFS zlecił przeprowadzenie badania typu „mystery client”, które wykazało, że w pracy z beneficjentami pracownicy Regionalnych Ośrodków EFS świadczą usługi na niewystarczającym poziomie. Najslabiej oceniono dwa kryteria, które są kluczowe dla skuteczności działania Regionalnych Ośrodków EFS, a mianowicie zdolność pracowników Ośrodków do wyeliminowania bariery wejścia dla niedoświadczonych beneficjentów oraz użyteczność udzielonych informacji, czyli to, na ile ułatwiły one beneficjentowi prawidłowe przygotowanie wniosku i sformułowanie opisu projektu.

Konieczne jest zatem dokładne zbadanie poziomu kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS, zarówno tych, o których mowa w raporcie z badania „mystery client” oraz innych związanych z działaniami Ośrodków. Analiza pozwoli wyznaczyć konkretne obszary do poprawy. Zaplanowane Badanie Kompetencji Pracowników Regionalnych Ośrodków EFS będzie uzupełnieniem pozostałych działań weryfikacyjnych prowadzonych przez Krajowy Ośrodek EFS.

Zintensyfikowanie działań animacyjnych zaleca także uchwała nr 47 Komitetu Monitorującego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, dotycząca wdrażania rekomendacji dotyczących Oceny projektów realizowanych przez podmioty podejmujące lokalne inicjatywy w ramach PO KL. Realizacja tej rekomendacji zostanie zrealizowana poprzez rozwój kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków po przeprowadzeniu szczegółowej oceny i analizie jej wyników.

Wyżej wymienionym celom będzie służyło Badanie Kompetencji maksymalnie 300 pracowników (jednak nie mniej niż 250) Regionalnych Ośrodków EFS, którego przeprowadzenie zaplanowane jest na okres: **od podpisania umowy z Wykonawcą do 30 czerwca 2011 r.** W związku z zaplanowaniem badania opracowano Metodologię Badania Kompetencji Pracowników Regionalnych Ośrodków EFS.

Usługi oferowane przez Regionalne Ośrodki EFS realizowane są w ramach czterech najważniejszych działań:

- a) szkoleń,
- b) animacji,
- c) doradztwa,
- d) informacji i promocji.

Ważnym obszarem jest również zarządzanie pracą personelu poszczególnych Ośrodków, co należy do zadań kierowników poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS.

Struktura Sieci Regionalnych Ośrodków EFS opiera się na 52 ośrodkach prowadzących działania na przypisanych im obszarach (subregionach). W uproszczeniu obszary działalności poszczególnych ośrodków pokrywają się z dawnym podziałem administracyjnym Polski (52 obszary zbliżone w zarysie do dawnych województw).

Obecnie realizowana jest IV edycja działalności Regionalnych Ośrodków EFS, która rozpoczęła się we wrześniu 2008 roku. Organizacje prowadzące Regionalne Ośrodki EFS zostały wyodrębnione przez Instytucje Pośredniczące w ramach konkursów przeprowadzonych w każdym województwie.

Sieć Regionalnych Ośrodków EFS działa w oparciu o Standardy działania sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego, stanowiące **Załącznik nr 13 do SIWZ**.

1.2 Użytkownicy badania kompetencji / Development Center

Użytkownikami badania kompetencji będą następujące instytucje i grupy:

- Regionalne Ośrodki EFS – poszczególne osoby będą informowane o wynikach badania a zestawienie wyników dla poszczególnych stanowisk zostanie przekazane do wiadomości Kierowników Regionalnych Ośrodków EFS,
- Krajowy Ośrodek EFS,
- Instytucje Pośredniczące zaangażowane we wdrażanie regionalnych Priorytetów PO KL- przekazana zostanie informacja o przeprowadzanym badaniu oraz o jego wynikach,
- Instytucja Zarządzająca EFS- przekazana zostanie informacja o przeprowadzanym badaniu oraz o jego zbiorczych wynikach wraz z rekomendacjami dotyczącymi pracy Regionalnych Ośrodków EFS,

- opinia publiczna – upowszechnienie ogólnych, zbiorczych informacji na temat badania kompetencji pracowników Sieci Regionalnych Ośrodków EFS.

1.3 Cele ogólne badania kompetencji

Celem badania typu Development Center jest:

1. uzyskanie wiedzy na temat posiadanych przez pracowników kompetencji oraz wypracowanie rekomendacji wskazujących zalecane kierunki rozwoju i szkoleń pracowników Regionalnych Ośrodków EFS, zwłaszcza w kontekście zajmowanych stanowisk,
2. analiza kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS wg określonych dla każdego stanowiska profili kompetencji i odpowiednich dla nich wskaźników behawioralnych, która umożliwi weryfikację, ile osób posiada wystarczające / właściwe kompetencje do wykonywania zadań w ramach Regionalnych Ośrodków EFS, a ile osób wymaga ich uzupełnienia,
3. badanie kompetencji pozwoli na weryfikację przestrzegania standardów usług zwłaszcza w części dotyczącej wymagań stawianych pracownikom. Wnioski i rekomendacje z oceny kompetencji pozwolą na doprecyzowanie oczekiwań stawianych pracownikom podczas rekrutacji na poszczególne stanowiska.
4. na podstawie uzyskanej wiedzy dokonanie porównania pracy Regionalnych Ośrodków EFS i stworzenie rekomendacji do dalszego procesu podnoszenia kwalifikacji pracowników oraz podnoszenia jakości standardów działania Sieci.

1.4 Opis metody badania kompetencji - Development Center

Do przeprowadzenia Badania Kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS zastosowana będzie metoda Development Center (DC, Centrum Oceny i Rozwoju). Development Center to proces, w którym bierze udział kilku pracowników (zazwyczaj od 6 do 8), którzy oceniani są przez asesorów pod kątem kompetencji i wskaźników behawioralnych, odnoszących się do określonego stanowiska pracy z wykorzystaniem zróżnicowanych metod. Metoda DC służy diagnozie jakości, ewaluacji pracowników i identyfikacji ich przyszłych możliwości. Z punktu widzenia organizacji, Centrum Oceny i Rozwoju stanowi audyt ludzkich kompetencji, a informacje uzyskane w trakcie sesji są przydatne zarówno dla Zamawiającego jak i pracowników. Celem Development Center jest diagnoza, która umożliwi zaplanowanie rozwoju określonych kompetencji, wzrost świadomości mocnych stron i obszarów do pracy. Development Center stanowi źródło ważnych przesłańek służących dalszemu planowaniu rozwoju umiejętności.

Zastosowanie Metody Development Center jest uzasadnione w procesie analizy poziomu kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS, ponieważ stanowi uzupełnienie pozostałych sposobów weryfikacji, opisanych szerzej w **Załączniku nr 13 do SIWZ: Standardy Działania Sieci Regionalnych Ośrodków EFS**.

Proces przeprowadzania Development Center zapewni precyzyjną i wiarygodną ocenę, a przekonanie o jego skuteczności opiera się w dużym stopniu na licznych naukowych

dowodach, które wskazują, że dokładność tej oceny jest niezmiernie wysoka. Centrum Oceny i Rozwoju poprzez zadania symulacyjne, analizy studiów przypadku oraz gry, uruchamia osobisty potencjał każdego uczestnika, dynamizuje rozwój określonych kompetencji oraz dostarcza ważnych przesłanek służących do dalszego planowania ścieżki kariery. Do elementów charakteryzujących metodę Development Center należy zaliczyć następujące założenia:

- zachowanie jest najważniejsze: człowiek będzie w przyszłości zachowywał się tak samo jak w przeszłości;
- poszczególne kryteria u uczestników sesji są oceniane przy pomocy zróżnicowanych technik, takich jak wywiady, symulacje, ćwiczenia grupowe i indywidualne, testy;
- większość ćwiczeń ma formę symulacji zadań lub sytuacji, które występują w środowisku pracy;
- ćwiczenia mogą być przeprowadzane indywidualnie lub w grupie, co pozwala zaobserwować pracę badanego w zespole i jego zdolność do współpracy z innymi ludźmi;
- uczestnicy są obserwowani przez kilku oceniających,
- przedstawiciele Zamawiającego mogą pełnić funkcje obserwatorów, po uprzednim przygotowaniu przez Wykonawcę;
- zaobserwowane zachowanie jest oceniane na podstawie wcześniej określonych kryteriów wyłonionych w procesie dogłębnej analizy stanowiska;
- końcowa ocena jest wynikiem dyskusji i syntezy ocen wszystkich oceniających.

Development Center jest metodą oceny kompetencji na poziomie zachowań i reakcji, dającą dokładny obraz słabych i mocnych stron. Centrum Oceny i Rozwoju pokazuje zarówno faktyczne możliwości i kompetencje zawodowe uczestników jak i bardzo skutecznie prognozuje skuteczność i efektywność badanych osób na konkretnym stanowisku.

Z uwagi na specyfikę zadań wykonywanych przez pracowników zajmujących określone stanowiska w strukturze Ośrodka, informacje prezentowane niżej przedstawione zostały w układzie pięciu pakietów kompetencji charakteryzujących każdą funkcję z osobna - kierownika Regionalnego Ośrodka EFS, animatora, trenera, doradcy kluczowego i specjalisty ds. informacji i promocji (**Załączniki nr 11 i 12 do SIWZ**). Każde stanowisko opisane jest w perspektywie poszczególnych profili kompetencyjnych, których definicje przedstawiono poniżej w ppkt 2.1.

2. ZAKRES BADANIA

2.1 Obszary badawcze

Badaniem zostaną objęci wszyscy pracownicy Regionalnych Ośrodków EFS, którzy pozytywnie zdali testy wiedzy w 2010 r. w podziale na stanowiska, tj. animator, kierownik, trener, doradca i specjalista ds. informacji i promocji. Przedmiotem badania będą następujące profile kompetencyjne:

1. **Orientacja na efekty pracy** – definiowana jako umiejętność skoncentrowania wszelkich

działań na zapewnieniu najwyższego możliwego stopnia realizacji celów Regionalnego Ośrodka EFS;

2. **Orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym** – definiowana jako umiejętność pozwalająca na rozumienie zjawisk zachodzących w otoczeniu rynkowym i środowiskowym oraz na efektywne ich wykorzystywanie w celu efektywnego realizowania wyzwań stojących przed RO EFS;
3. **Orientacja na klienta** – definiowana jako umiejętność prowadzenia wszelkich działań w sposób maksymalizujący satysfakcję Klienta RO EFS;
4. **Orientacja na współpracę** – definiowana jako umiejętność efektywnej pracy zespołowej uwzględniającej potrzeby i zadania innych pracowników RO EFS i innych Ośrodków;
5. **Rozwiązywanie problemów i innowacyjność** – definiowane jako umiejętność pozwalająca na realizowanie wszelkich działań w RO EFS pomimo napotykanym trudności oraz usprawnianie metod działania RO EFS;
6. **Kierowanie i rozwijanie innych** – definiowane jako umiejętność pozwalająca na efektywne motywowanie i organizowanie pracy innych oraz dbanie o ich rozwój, tak by zapewnić organizacji właściwy poziom wiedzy i umiejętności;
7. **Komunikacja** - definiowana jako podstawowa dla wszystkich pracowników RO EFS umiejętność pozwalająca na skuteczną wymianę informacji i wiedzy z innymi (trafne formułowanie swych wypowiedzi, dostosowanie komunikatu do odbiorcy, zadawanie właściwych pytań, aktywne słuchanie i umiejętność udzielania zarówno negatywnych, jak i pozytywnych informacji zwrotnych).

2.2 Kluczowe kompetencje, które będą przedmiotem badania, wraz ze wskaźnikami behawioralnymi, stanowią Załączniki nr 11 i 12 do SIWZ.

2.3 Sposób zastosowania narzędzi badawczych

Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystania w badaniu różnorodnych narzędzi, zgodnie z następującymi zasadami:

- a) Każdy profil kompetencyjny zostanie zbadana przy użyciu minimum 3 różnych narzędzi;
- b) wszyscy pracownicy zostaną zbadani z wykorzystaniem tej samej liczby narzędzi;
- c) każdy uczestnik będzie brał udział w co najmniej 5 różnych formach aktywności/zadaniach, w tym w:
 - co najmniej 1 ćwiczeniu grupowym,
 - co najmniej 1 rozmowie indywidualnej,
 - co najmniej 1 ćwiczeniu indywidualnym,
 - opcjonalnie wypełni zaproponowany przez Wykonawcę test.

2.4 Proponowane narzędzia badawcze

W realizacji badania wykonawca może skorzystać z puli następujących narzędzi badawczych, zgodnie z zasadami podanymi w ppkt 2.3:

- a) Ćwiczenie grupowe

Uczestnicy pracują w grupie. Przed ćwiczeniem uczestnicy przygotowują realne problemy związane z ich pracą, które chcieliby przedyskutować w grupie. W trakcie spotkania w grupie uczestnicy wybiorą problemy, którymi się zajmą, a następnie wspólnie wypracują rozwiązania. W ćwiczeniu oceniane będą m.in. kompetencje dotyczące współpracy, komunikacji, rozwiązywania problemów.

b) Symulacja - rozmowa z klientem (w przypadku kierownika – rozmowa z pracownikiem)

Symulacja będzie odzwierciedleniem realnej trudnej sytuacji, z jaką uczestnicy mogą spotykać się w pracy w relacji z klientem/pracownikiem. Uczestnik otrzyma opis sytuacji problemowej i jego zadaniem będzie przeprowadzenie rozmowy z pracownikiem/klientem. W rolę klienta/pracownika wcieli się asesor, który otrzyma dokładny scenariusz wraz ze wskazówkami z czym i w jaki sposób podczas rozmowy konfrontować uczestnika, tak by możliwe było zaobserwowanie sposobów radzenia sobie uczestnika z wachlarzem trudności. Asesor będzie też przygotowany do elastycznego reagowania w zależności od sposobu prowadzenia rozmowy przez uczestnika.

c) Koszyk zadań (ćwiczenie "in-basket")

Uczestnik będzie musiał, w ograniczonym czasie, uporać się z kilkunastoma pisemnymi notatkami – opisem zadań do realizacji - odnoszącymi się do sytuacji zawodowej uczestnika. Rozwiązanie zadania wymaga podjęcia szeregu decyzji dotyczących organizacji pracy, kontaktów z klientami, kontaktów ze współpracownikami. Powiązania między zadaniami są skonstruowane tak, by konieczny był wybór priorytetów oraz opracowanie strategii działania w danej sprawie (konieczność dostrzeżenia powiązań i zależności). Rozwiązanie przygotowywane jest indywidualnie, w formie planu pracy z uzasadnieniami.

d) Case problemowy

Case'y problemowe są zadania do wykonania w formie pisemnej. Uczestnik otrzyma opis złożonej sytuacji problemowej, która będzie adekwatna do realiów pracy na stanowisku, wraz niezbędnymi danymi. Korzystając z otrzymanych informacji, ale przede wszystkim ze swojej wiedzy w ramach danego zagadnienia, będzie miał za zadanie opracować sposób rozwiązania tego zagadnienia i opisać działania które podejmie wraz z uzasadnieniem. Badana będzie trafność rozwiązania, ale przede wszystkim sposób podejścia do rozwiązywania problemów oraz proces podejmowania decyzji. Case'y problemowe mogą stanowić również bazę do innych zadań w ramach Development Center: Prezentacji i Listu do przełożonego.

e) Prezentacja

Uczestnik otrzyma opis zagadnienia/problemu, który będzie adekwatny do realiów pracy na stanowisku, wraz niezbędnymi danymi. Korzystając z uzyskanych informacji, ale przede wszystkim ze swojej wiedzy w ramach danego zagadnienia ma za zadanie opracować sposób rozwiązania tego zagadnienia oraz przygotować prezentację swojego pomysłu dla szerszego grona. Następnie odbywa się prezentacja, po której słuchacze mają możliwość zadawania pytań, dyskusowania i konfrontowania tez przedstawionych w ramach prezentacji. Odbiorca prezentacji będzie zdefiniowany, w rolę odbiorcy wcielają się asesorzy. W zadaniu tym odrębnie będzie oceniać się sposób rozwiązania problemu i odrębnie sposób zaprezentowania rozwiązania.

f) List do przełożonego

Bazą do tego zadania będzie case problemowy, do rozwiązania którego konieczna będzie konsultacja lub współpraca z przełożonym. Zadaniem uczestnika będzie pisemne opracowanie sposobu rozwiązania case'u wraz z argumentacją, a następnie spotkanie z przełożonym (w formie symulacji – odgrywania ról), podczas którego pozyska przełożonego do rozwiązania. W zadaniu oceniane będą m.in. kompetencje takie jak: orientacja na efekty pracy, motywowanie innych, orientację na klienta, współpracę.

g) Test kreatywności

Test ten będzie wykorzystywany do określenia i pomiaru postawy twórczej i pomysłowości.

h) Próbka szkolenia / moderowanego spotkania warsztatowego – dotyczy trenerów i animatorów.

Uczestnicy otrzymają wytyczne, w oparciu o które będą musieli przygotować (przed sesją Development Center) i przeprowadzić (w trakcie sesji) fragment szkolenia lub moderowane spotkanie (warsztat). Pozostała część uczestników sesji DC będzie stanowiła audytorium, czyli grupę szkoleniową (warsztatową). Zadanie będzie dotyczyło wyłącznie kompetencji związanych z zadaniami na stanowisku trenera i animatora (opisy kompetencji specjalistycznych trenera oraz animatora, znajdują się w **Załączniku nr 12 do SIWZ**).

Powyżej zaproponowane narzędzia powinny odpowiadać specyfice pracy w Regionalnym Ośrodku EFS. Wykonawca zobowiązuje się do dostosowania poszczególnych narzędzi do specyfiki różnych stanowisk w ramach Regionalnych Ośrodków EFS.

Po przeprowadzeniu pierwszej sesji Development Center dla każdego stanowiska, Wykonawca dokona weryfikacji narzędzi pod kątem ich poziomu trudności i adekwatności oraz zmodyfikuje zadania tak, aby umożliwiały zbadanie poszczególnych kompetencji.

2.5 Próbkę narzędzi badawczych

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca na etapie składania oferty przedstawi próbki 2 narzędzi badawczych: scenariusza rozmowy z klientem oraz case problemowy. Zadania te powinny być dostosowane do specyfiki pracy na poszczególnych stanowiskach w Regionalnych Ośrodkach EFS i pozwalać na realizację celów badania.

2.6 Źródła danych wyjściowych

Zamawiający udostępni Wykonawcy następujące źródła informacji:

- Po podpisaniu umowy: dane kontaktowe pracowników Regionalnych Ośrodków EFS,
- Standardy Działania Sieci Regionalnych Ośrodków EFS – **Załącznik nr 13 do SIWZ**.

3. SPOSÓB REALIZACJI BADANIA DEVELOPMENT CENTER

Badanie Development Center składa się z następujących **etapów**, zgodnie z Harmonogramem badań kompetencji, stanowiącym **Załącznik nr 4 do SIWZ**:

- Wykonawca zorganizuje i przeprowadzi jednodniowe spotkanie z Zamawiającym, które będzie służyło przedstawieniu specyfiki badania, wypracowaniu sposobów komunikacji pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, omówieniu kwestii organizacyjnych oraz

przygotowaniu zespołu Zamawiającego do pełnienia roli obserwatorów. Zamawiający zastrzega sobie możliwość uczestnictwa pracowników Krajowego Ośrodka EFS w poszczególnych sesjach badania w roli obserwatorów.

- wybór i opracowanie przez Wykonawcę narzędzi, pozwalających ocenić poziom badanych kompetencji, zgodnie z przekazanymi przez Zamawiającego informacjami dotyczącymi działalności Sieci Regionalnych Ośrodków,
 - zaplanowanie przez Wykonawcę harmonogramu realizacji badania Development Center i opracowanie scenariusza - określenie struktury sesji, czasu i miejsca niezbędnego do przeprowadzenia ćwiczeń, wybór i przyporządkowanie poszczególnych członków zespołu do konkretnych terminów sesji, w tym wyznaczenie koordynatora badania po stronie Wykonawcy,
 - przygotowanie i przekazanie przez Zamawiającego komunikatu na temat badania uczestnikom oraz pozostałym użytkownikom badania.
 - przeprowadzenie przez Zamawiającego rekrutacji uczestników na poszczególne terminy sesji. W przypadku, jeżeli na dany termin nie zgłosi się wymagana liczba uczestników, Zamawiający uprzedzi o tym fakcie Wykonawcę 3 dni robocze przed sesją a Wykonawca zaproponuje nowy termin sesji,
 - przeprowadzenie przez Wykonawcę sesji Development Center dla poszczególnych grup pracowników (w podziale na zajmowane stanowiska). Podczas jej trwania oceniający będą obserwować i notować zachowania uczestników,
 - przekazanie uczestnikom badania przez asesorów informacji zwrotnych, czyli oceny końcowej, która jest syntezą ocen wszystkich oceniających powstałą podczas wspólnej dyskusji wraz z indywidualnymi raportami, nie później niż 10 dni roboczych po sesji, w której brał udział pracownik. Asesorzy będą przekazywali informacje zwrotne poszczególnym pracownikom bezpośrednio, telefonicznie lub przy użyciu komunikatorów internetowych oraz w formie raportu indywidualnego przygotowanego w wersji papierowej. Do raportu powinno być załączone na płycie CD/DVD nagranie video dokumentujące udział uczestnika w sesji.
 - przekazanie raportów indywidualnych Zamawiającemu wraz z comiesięcznym krótkim sprawozdaniem,
 - opracowanie raportu częściowego w 2010 r. oraz multimedialna prezentacja wyników dotychczasowych sesji,
 - dalsza realizacja sesji Development Center w 2011 r.
 - opracowanie przez Wykonawcę raportu końcowego.
- Ocena końcowa przekazana Zamawiającemu w formie raportu będzie ściśle odnosić się do wymagań stanowiska w powiązaniu z profilem osoby badanej i jej obszarami rozwoju. Prezentowana będzie wraz z informacją zwrotną na temat dalszego rozwoju kompetencji uczestnika badania oraz będzie zawierać rekomendacje co do dalszego rozwoju kompetencji personelu Sieci Regionalnych Ośrodków EFS.
- prezentacja Wykonawcy uzyskanych podczas realizacji badania wyników oraz raportu końcowego.

3.1. Miejsce realizacji badania

Ze względu na ogólnopolski charakter badania oraz dostępność komunikacyjną Zamawiający wyznacza jako miejsce realizacji poszczególnych sesji Development Center następujące miasta:

- Warszawę
- Kraków
- Poznań
- Wrocław
- Gdańsk

lub w uzasadnionych przypadkach dodatkowo inne miasta po akceptacji Zamawiającego.

Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji szczegółowy harmonogram realizacji sesji badania z podaniem terminów w wyżej wymienionych miastach. W każdym z miast powinny odbyć się sesje dla poszczególnych grup stanowisk: kierowników, animatorów i trenerów oraz specjalistów ds. informacji i promocji i doradców. Wybór miejsca realizacji badania (sal do przeprowadzenia sesji) oraz zaplanowanie ilości sesji w każdym z tych miejsc będzie podlegało akceptacji Zamawiającego.

3.2. Warunki organizacyjne realizacji badania

Do zadań Wykonawcy będzie należało:

- a) zapewnienie odpowiedniej liczby sal do przeprowadzenia sesji Development Center. Wykonawca może przeprowadzić jednocześnie więcej niż jedną sesję, jeśli zapewni odpowiednie warunki do ich realizacji.

Sesje mają być realizowane w 6 lub 8 osobowych grupach

W przypadku grup 6-osobowych Wykonawca zapewni:

- co najmniej 3 asesorów oraz administratora badania,
- co najmniej 3 sale do przeprowadzenia badania.

W przypadku grup 8 osobowych Wykonawca zapewni:

- co najmniej 4 asesorów oraz administratora badania,
- co najmniej 4 sale do przeprowadzenia badania.

Warunki wynajmu sal treningowych:

- sale muszą spełniać wymogi bezpieczeństwa, akustyczne, oświetleniowe, muszą być ogrzewane i klimatyzowane oraz posiadać węzeł sanitarny,
- zapewnienie w salach wody mineralnej gazowanej i niegazowanej,
- w przynajmniej jednej sali powinien znajdować się sprzęt nagłaśniający, mikrofony, rzutnik multimedialny, ekran, wskaźnik laserowy, flip-chart, markery,

- b) zapewnienie obsługi organizacyjnej, w tym:

- organizacja recepcji oraz zapewnienie sprawnego przebiegu badania,
- identyfikacja uczestników, w tym identyfikacja wizualna, poprzez zapewnienie identyfikatorów lub wykonanie zdjęć uczestników w celu uniknięcia pomyłek podczas oceny dokonywanej przez asesorów,
- zapewnienie nagrania sesji i przekazania filmów poszczególnym uczestnikom,
- organizacja wyżywienia w formie obiadu (zupa oraz 2 dania ciepłe do wyboru, w tym jedno wegetariańskie, 2 rodzaje sałatek lub surówek, owoce) oraz 2 przerwy kawowych (kawa, herbata, ciasteczka, kanapki, woda gazowana i niegazowana, 2 rodzaje soków).

- c) Przeprowadzenie badania kompetencji w 6 lub 8 osobowych grupach w podziale na stanowiska:
- kierownicy,
 - animatorzy
 - trenerzy,
 - doradcy
 - specjaliści ds. informacji i promocji.

Ze względu na zbliżony charakter zadań Zamawiający dopuszcza łączenie podczas sesji pracowników pełniących funkcje animatorów i trenerów oraz specjalistów ds. informacji i promocji oraz doradców.

3.3 Podsumowanie badania i raport:

- a) Po zakończeniu prac w 2010 roku, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, w terminie wskazanym w Harmonogramie badania kompetencji (**Załącznik nr 4 do SIWZ**), raport częściowy, który powinien zawierać:
- podsumowanie ilościowe przebadanych osób,
 - podsumowanie ilościowe zrealizowanych sesji,
 - harmonogram z dotychczasowej realizacji badania,
 - przedstawienie raportów indywidualnych osób, które wzięły udział w badaniu,
 - przedstawienie głównych wniosków i rekomendacji wynikających z etapu prac,
 - przedstawienie harmonogramu dalszych prac,
 - inne informacje istotne dla właściwej realizacji badania,
 - prezentację multimedialną raportu częściowego – przedstawioną w miejscu i czasie wyznaczonym przez Zamawiającego.
- b) Po zakończeniu badania Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport końcowy, który powinien składać się z maksymalnie 150 stron i powinien zawierać:
- streszczenie raportu stanowiące podsumowanie głównych obserwacji, wniosków i rekomendacji,
 - opis koncepcji badania,
 - szczegółowy harmonogram realizacji badania,
 - wprowadzenie (w tym opisanie przedmiotu badania, charakterystyki grupy badawczej),
 - opis metodologii badania wraz z przedstawieniem zastosowanych metod i narzędzi badawczych oraz instrukcje wykonawcze do sesji DC,
 - opis zespołu badawczego wraz z przydzielonymi zadaniami dla poszczególnych członków,
 - przedstawienie wyników badania w odniesieniu do poszczególnych osób, stanowisk oraz Ośrodków,
 - wnioski i rekomendacje dla rozwoju kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS w odniesieniu do poszczególnych stanowisk oraz właściwych dla nich kompetencji,
 - spis treści oraz spis skrótów,
 - aneksy i zestawienia danych oraz źródła informacji wykorzystanych w badaniu,
 - prezentację multimedialną raportu końcowego składającego się z co najmniej 20 slajdów – przedstawioną w miejscu i czasie wyznaczonym przez Zamawiającego.

3.4 Harmonogram badania

Harmonogram związany z przeprowadzanym badaniem kompetencji (Development Center) zawiera **Załącznik nr 4 do SIWZ**.

3.5 Oczekiwania wobec Wykonawcy badania

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

- a) zapewnienia zespołu asesorów, administratorów i koordynatora przebiegu całego procesu badania kompetencji. Podczas realizacji poszczególnych sesji każdy członek zespołu Wykonawcy musi mieć ściśle określoną, jedną rolę. Zamawiający dopuszcza natomiast możliwość pełnienia przez jedną osobę wymiennie różnych funkcji w trakcie całego procesu badania kompetencji, z wyjątkiem funkcji koordynatora.
- b) wyznaczenia osoby do kontaktów roboczych - koordynatora, który będzie pozostawała w stałym kontakcie z Zamawiającym (spotkania odpowiednio do potrzeb, kontakt telefoniczny, e-mail). Wybrany przez Wykonawcę koordynator będzie pełnił swoją funkcję niezmiennie przez cały okres realizacji zamówienia.
- c) określenia w szczegółowym opisie badania jakie funkcje będą pełniły poszczególne osoby z zespołu Wykonawcy w poszczególnych terminach sesji badawczych,
- d) wyboru i opracowania narzędzi badania wraz z uzasadnieniem ich zastosowania,
- e) opracowania szczegółowego harmonogramu realizacji badania,
- f) przygotowania logistycznej strony badania,
- g) przeprowadzenia sesji Development Center dla wskazanych przez Zamawiającego pracowników Regionalnych Ośrodków EFS,
- h) informowania o stanie prac, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania. Wykonawca będzie informował Zamawiającego o postępie realizacji badania w formie comiesięcznego krótkiego sprawozdania, które będzie zawierało dane na temat liczby przebadanych pracowników w danym miesiącu, liczby zrealizowanych sesji oraz wszelkich informacji mających wpływ na przebieg prac,
- i) przekazania Zamawiającemu na zakończenie badania pełnej dokumentacji badania (m.in. narzędzi badawczych, raportów jednostkowych oraz wszystkich baz danych uczestników itd.),
- j) w przypadku zaistnienia znaczących problemów w realizacji badania i/lub zaistnienia wątpliwości co do jego jakości, na żądanie Zamawiającego Wykonawca będzie przedstawiał informacje na temat postępów w realizacji badania w trybie wskazanym przez Zamawiającego,

- k) w przypadku wystąpienia trudności Zamawiający będzie udzielał pomocy Wykonawcy w kontakcie z badanymi pracownikami.

4. ZASADY INFORMACJI I PROMOCJI

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

Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym opracuje komunikat do uczestników badania Development Center. Komunikat ma jasno określać, czemu służy badanie, wskazywać zarys przebiegu badania i opisywać sposób jego realizacji. Zamawiający przekaze komunikat do uczestników badania. Zamawiający zastrzega możliwość skonsultowania z Wykonawcą odpowiedzi na pytania lub wątpliwości zgłoszone przez pracowników Regionalnych Ośrodków EFS.

Załącznik nr 2 OFERTA

Pieczęć Wykonawcy

....., dnia roku
(miejscowość) (data)

Centrum Projektów Europejskich

**Oferta na przeprowadzenie badania kompetencji
pracowników Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego**

**OFERTA ZŁOŻONA PRZEZ WYKONAWCĘ/PODMIOTY WSPÓLNIE UBIELAJĄCE SIĘ O
ZAMÓWIENIE***

	Nazwa	Adres
1		
2		
...		

OSOBA DO KONTAKTU

Imię i Nazwisko	
Instytucja	
Adres	
Telefon	
Fax	
e-mail	

* niepotrzebne skreślić

CZĘŚĆ I – PROPOZYCJA TECHNICZNA

W tej części Wykonawca zobowiązany jest zawrzeć ofercie następujące elementy:

- a) opis założeń badania, uwzględniający wymogi zawarte w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia,
- b) koncepcję realizacji badania, odpowiadającą celom i założeniom badania
- c) wybór narzędzi. Wykonawca powinien zaproponować w ofercie narzędzia do realizacji sesji dla każdego stanowiska, zgodnie z ppkt 2.3 oraz 2.4., spośród następujących:
 - ćwiczenie grupowe (zadanie)
 - symulacja - rozmowa z klientem (w przypadku Kierownika – rozmowa z pracownikiem)
 - koszyk zadań (ćwiczenie in basket)
 - case problemowy
 - prezentacja
 - list do przełożonego
 - test kreatywności
 - próbka szkolenia / moderowanego spotkania (warsztatowego)
- d) uzasadnienie trafności doboru narzędzi dla badania kompetencji na poszczególnych stanowiskach w stosunku do celów i zakresu badania oraz specyfiki danego stanowiska
Trafność doboru narzędzi dla badania kompetencji na poszczególnych stanowiskach w stosunku do celów i zakresu badania oraz specyfiki danego stanowiska
- e) próbki dwóch narzędzi badawczych: scenariusza rozmowy z klientem oraz przykładowego case'u problemowego

Narzędzie	Opis narzędzia	Uzasadnienie zastosowania
1.		
2.		

- f) plan pojedynczej sesji badawczej Development Center dla grupy 6 osobowej, przygotowany w formie tabeli, zawierający czas przeznaczony na wykonanie każdego zaproponowanego przez Wykonawcę zadania, uwzględniający czas przerw oraz czas trwania całej sesji.
- g) plan pojedynczej sesji badawczej Development Center dla grupy 8 osobowej, przygotowany w formie tabeli, zawierający czas przeznaczony na wykonanie każdego zaproponowanego przez Wykonawcę zadania, uwzględniający czas przerw oraz czas trwania całej sesji.
- h) opis sposobu identyfikacji uczestników sesji badawczych, w tym identyfikacji wizualnej,
- i) opis sposobu współpracy z Zamawiającym,
- j) zakres prac, które powierzone zostaną podwykonawcom:

Lp.	Zakres prac
1.	
2.	
...	

CZĘŚĆ II – PROPOZYCJA FINANSOWA

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

Rodzaj usługi	Cena za udział w badaniu jednego uczestnika BRUTTO (PLN)	Ilość uczestników	Cena ogółem NETTO (PLN)	Stawka VAT	Cena ogółem BRUTTO (PLN)
Badanie kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS		300			

Część III - OŚWIADCZENIA

1. Przedmiotowe zamówienie zobowiązuje/emy/ się wykonać zgodnie z wymaganiami określonymi w „Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia nr CPEzp-IX-SII-15-66-JA/2010”.
2. Oświadczam/y/, że zapoznałem/liśmy/ się ze „Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia nr CPEzp-IX-SII-15-66-JA/2010”, udostępnioną przez Zamawiającego i nie wnoszę/imy/ do niej żadnych zastrzeżeń.
3. Oświadczam/y/, że w cenie naszej oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia.
4. Oświadczam/y/, że zamówienie będzie realizowane samodzielnie, bądź przy współudziale podwykonawców, którzy będą realizowali następującą część zamówienia:
.....
5. W razie wybrania mojej/naszej/ oferty zobowiązuje/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 jej integralną część są:
 - 1)
 - 2)
 - 3)
 - 4)
 - 5)
 - 6)

.....
(miejscowość, data)

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

Załącznik nr 3a**DOŚWIADCZENIE WYKONAWCY**

1. Nazwa Wykonawcy:

--

2. Doświadczenie zawodowe:

1.	Nazwa projektu	
	Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	
	Liczba osób objętych badaniem Development Center	
	Zamawiający / Podmiot zlecający badanie	
	Sektor/branża, dla którego badanie zostało wykonane	
	Nazwa i opis zastosowanych w badaniu narzędzi	
	Kwota za wykonanie usługi (brutto)	
2.	Nazwa projektu	
	Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	
	Liczba osób objętych badaniem Development Center	
	Zamawiający / Podmiot zlecający badanie	
	Sektor/branża, dla którego badanie zostało wykonane	
	Nazwa i opis zastosowanych w badaniu narzędzi	
	Kwota za wykonanie usługi (brutto)	
3.	Nazwa projektu	
	Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	
	Liczba osób objętych badaniem Development Center	

	Zamawiający / Podmiot zlecający badanie	
	Sektor/branża, dla którego badanie zostało wykonane	
	Nazwa i opis zastosowanych w badaniu narzędzi	
	Kwota za wykonanie usługi (brutto)	

.....
(miejscowość, data)

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

Załącznik nr 3b**ŻYCIORYS ZAWODOWY ASESORA**

1. Imię i Nazwisko:

--

2. Doświadczenie zawodowe (w związku z pełnieniem roli asesora podczas sesji badania kompetencji):

1.	Nazwa projektu	
	Wykonawca projektu	
	Liczba osób objętych badaniem Development Center	
	Zamawiający / Podmiot zlecający badanie Wykonawcy projektu	
	Profil uczestników badania	
	Rola osoby w projekcie	
	Opis wykonywanych zadań	
	Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	
2.	Nazwa projektu	
	Wykonawca projektu	
	Liczba osób objętych badaniem Development Center	
	Zamawiający / Podmiot zlecający badanie Wykonawcy projektu	
	Profil uczestników badania	
	Rola osoby w projekcie	
	Opis wykonywanych zadań	
	Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	

3.	Nazwa projektu	
	Wykonawca projektu	
	Liczba osób objętych badaniem Development Center	
	Zamawiający / Podmiot zlecający badanie Wykonawcy projektu	
	Profil uczestników badania	
	Rola osoby w projekcie	
	Opis wykonywanych zadań	
	Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	
Doświadczenie w tworzeniu matryc / modeli kompetencji Tak – opis (nazwa projektu, dla kogo był realizowany, krótki opis stworzonej matrycy/modelu i narzędzi) Nie		
Prowadzenie i ewaluacja (superwizja) szkoleń Tak – opis (nazwa projektu, dla kogo był realizowany, krótki opis szkoleń lub projektu ewaluacyjnego) Nie		
Doświadczenie w zakresie prowadzenia facylitacji spotkań/warsztatów , których uczestnikami byli przedstawiciele różnych środowisk (przedstawiciele władz lokalnych/regionalnych, organizacji pozarządowych, przedsiębiorców; instytucji publicznych itp.) Tak – opis (nazwa projektu, dla kogo był realizowany, krótki opis spotkań/warsztatów) Nie		

3. Inne informacje (np. członkostwo w organizacjach, uprawnienia i certyfikaty):

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

.....
(miejscowość, data)

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

Załącznik nr 3c

ŻYCIORYS ZAWODOWY ADMINISTRATORA BADANIA

1. Imię i Nazwisko:

--

2. Doświadczenie zawodowe (w związku z pełnieniem roli administratora podczas sesji badania kompetencji):

1.	Nazwa projektu	
	Wykonawca projektu	
	Rola osoby w projekcie	
	Liczba osób objętych badaniem	
	Opis wykonywanych zadań	
	Miasta, w których realizowana była usługa	
	Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	
2.	Nazwa projektu	
	Wykonawca projektu	
	Rola osoby w projekcie	
	Liczba osób objętych badaniem	
	Opis wykonywanych zadań	
	Miasta, w których realizowana była usługa	
	Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	

3.	Nazwa projektu	
	Wykonawca projektu	
	Rola osoby w projekcie	
	Liczba osób objętych badaniem	
	Opis wykonywanych zadań	
	Miasta, w których realizowana była usługa	
	Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	

3. Inne informacje (np. członkostwo w organizacjach, uprawnienia i certyfikaty):

.....

.....
 (miejscowość, data)

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

Załącznik nr 3d

ŻYCIORYS ZAWODOWY KOORDYNATORA BADANIA

1. Imię i Nazwisko:

--

2. Doświadczenie zawodowe (w związku z pełnieniem roli koordynatora podczas sesji badania kompetencji):

1.	Nazwa zrealizowanego projektu	
	Wykonawca projektu	
	Liczba uczestników projektu	
	Rola osoby w projekcie	
	Opis wykonywanych zadań	
	Zakres terytorialny projektu	
	Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	
2.	Nazwa zrealizowanego projektu	
	Wykonawca projektu	
	Liczba uczestników projektu	
	Rola osoby w projekcie	
	Opis wykonywanych zadań	
	Zakres terytorialny projektu	
	Data: od (miesiąc/ rok) do (miesiąc/ rok) wykonywania zadań w ramach projektu	

3. Inne informacje (np. członkostwo w organizacjach, uprawnienia i certyfikaty):

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

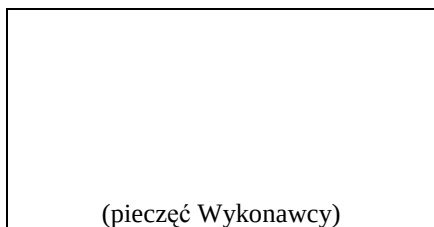
.....
(miejscowość, data)

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

HARMONOGRAM BADANIA KOMPETENCJI (DEVELOPMENT CENTER)

ZADANIA WYKONAWCY I ZAMAWIAJĄCEGO	TERMIN REALIZACJI ZADANIA	FORMA	UWAGI
Organizacja przez Wykonawcę jednodniowego spotkania zespołu asesorów i innych osób zaangażowanych w realizację projektu ze strony Wykonawcy z zespołem KO EFS. Celem spotkania jest szczegółowe zaplanowanie prac, przekazanie przez Zamawiającego wiedzy umożliwiającej Wykonawcy opracowanie narzędzi do przeprowadzenia badania, określenie sposobu komunikacji Wykonawcy i Zamawiającego, wyznaczenie koordynatorów projektu po obu stronach, wypracowanie polityki informacyjnej do uczestników i użytkowników badania.	do 5 dni roboczych od podpisania umowy	spotkanie	
Opracowanie przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym szczegółowego harmonogramu realizacji badania na 2010 r. , zawierającego podział sesji dla poszczególnych stanowisk w podanych miastach i terminach oraz przypisanie do nich poszczególnych członków zespołu Wykonawcy z podaniem pełnionej przez nich funkcji. Opracowanie harmonogramu realizacji poszczególnych sesji uwzględniającego wykorzystanie narzędzi, zgodnie z wytycznymi zawartymi w pkt. 2.3 i 2.4 Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia.	do 7 dni roboczych od podpisania umowy	Szczegółowy harmonogram realizacji badania na 2011 r. na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.	
Przygotowanie i przekazanie przez Zamawiającego komunikatu na temat badania uczestnikom oraz pozostałym użytkownikom badania.	do 10 dni roboczych od podpisania umowy	za pośrednictwem poczty elektronicznej	
Przeprowadzenie rekrutacji uczestników przez Zamawiającego na poszczególne sesje, wg opracowanego przez Wykonawcę harmonogramu.	do 12 dni roboczych od akceptacji harmonogramu	za pośrednictwem poczty elektronicznej	
Opracowanie narzędzi badawczych do przeprowadzenia badania Development Center oraz przedstawienie ich Zamawiającemu	do 14 dni roboczych od podpisania umowy	za pośrednictwem poczty elektronicznej	Zamawiający zgłosi uwagi do przedstawionych narzędzi w ciągu 3 dni roboczych.
Przygotowanie szczegółowego opisu przebiegu badania kompetencji pracowników RO EFS, zawierającego szczegółowy harmonogram wszystkich prac oraz opis narzędzi i zespołu.	do 20 dni roboczych od podpisania umowy	Sposób przekazania: 1) 1 egzemplarz w wersji elektronicznej – na płycie CD/DVD, 2) 1 egzemplarz w wersji papierowej 3) dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.	Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w opisie badania i przekaże je Wykonawcy w terminie 3 dni roboczych od otrzymania opisu przebiegu badania.
Akceptacja opisu przebiegu badania przez Zamawiającego oraz wypłata 40% wartości całości zamówienia	uruchomienie wypłaty nastąpi w terminie 14 dni od dnia akceptacji przez Zamawiającego po przedstawieniu prawidłowo wystawionej faktury/rachunku.		
Realizacja badania/ przeprowadzenie sesji zgodnie z zaakceptowanym raportem metodologicznym i harmonogramem na 2010 r.	do 30 listopada 2010 r.	sesje Development Center	Badanie Development Center będzie przeprowadzone w podziale na grupy wg zajmowanych stanowisk: animator, specjalista ds. promocji i informacji, doradca, trener, kierownik. 2 grupy tygodniowo po 6-8 osób każda/ przy udziale 4 asesorów przypadających na grupę w minimum 3 salach.
Przekazanie informacji zwrotnych uczestnikom po odbytych sesjach(zg. wraz z raportami indywidualnymi	do 10 dni roboczych od zakończenia sesji dla danego uczestnika	Informacje zwrotne uczestnikom zostaną przekazane w formie różnych bezpośrednich, telefonicznych lub za pomocą komunikatorów internetowych oraz raport w wersji papierowej pocztą na wskazany przez uczestnika adres lub elektronicznej na indywidualne konto uczestnika badania.	

Przygotowanie raportu częściowego zg. z wymogami Zamawiającego.	do 8 grudnia 2010 r.	Raport częściowy zostanie przekazany Zamawiającemu na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.	Zamawiający przedstawi swoje uwagi do przedstawionego raportu oraz propozycje uzupełnień i przekaże je Wykonawcy w ciągu 2 dni roboczych (do 10 grudnia 2010 r)
Ewentualne uzupełnienie i poprawienie raportu częściowego przez Wykonawcę.	do 15 grudnia 2010 r.	Raport końcowy zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 2 egzemplarze w wersji elektronicznej – na płycie CD/DVD, 1 egzemplarz w wersji papierowej oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.	Akceptacja ostatecznej wersji raportu częściowego.
Multimedialna prezentacja wyników badania na podstawie raportu częściowego Zamawiającemu	do 15 grudnia 2010 r.	spotkanie u Zamawiającego	Wykonawca zostanie poinformowany o dokładnej dacie i miejscu prezentacji w terminie 5 dni roboczych przed jej terminem.
Zapłata drugiej transzy wynagrodzenia za wykonaną usługę (30 % całości)	termin płatności 14 dni od akceptacji ostatecznej wersji raportu częściowego po przedstawieniu prawidłowo wystawionej faktury/rachunku.		
Opracowanie przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym szczegółowego harmonogramu realizacji badania na 2011 r.	do 14 stycznia 2011 r.	Szczegółowy harmonogram realizacji badania na 2011 r. zostanie przesłany na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.	
Realizacja dalszej części badania/ przeprowadzenie reszty sesji zgodnie z zaakceptowanym raportem metodologicznym i harmonogramem na 2011 r.	31 maja 2011 r.	sesje Development Center	Badanie Development Center będzie przeprowadzone w podziale na grupy wg zajmowanych stanowisk: animator, specjalista ds. promocji i informacji, doradca, trener, kierownik. 2 grupy tygodniowo po 6-8 osób każda/ przy udziale 4 asesorów przypadających na grupę w podziale 2 sesjach
Przygotowanie raportu końcowego zg. z wymogami Zamawiającego	do 6 czerwca 2011 r.	Raport końcowy zostanie przekazany Zamawiającemu na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.	Zamawiający przedstawi swoje uwagi do przedstawionego raportu oraz propozycje uzupełnień i przekaże je Wykonawcy.
Ewentualne uzupełnienie i poprawienie raportu końcowego przez Wykonawcę	5 dni roboczych	Raport końcowy zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 2 egzemplarze w wersji elektronicznej – na płycie CD/DVD, 1 egzemplarz w wersji papierowej oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.	Akceptacja przez Zamawiającego ostatecznej wersji raportu
Multimedialna prezentacja wyników badania Zamawiającemu	do 5 dni roboczych od akceptacji ostatecznej wersji raportu	spotkanie u Zamawiającego	Wykonawca zostanie poinformowany o dokładnej dacie i miejscu prezentacji w terminie 5 dni roboczych przed jej terminem.
Przekazanie protokołu odbioru badania	do 5 dni roboczych od akceptacji ostatecznej wersji raportu	w formie papierowej	
Zapłata ostatniej transzy wynagrodzenia za wykonaną usługę.	do 14 dni od dnia akceptacji przez Zamawiającego po przedstawieniu prawidłowo wystawionej faktury/rachunku.		

**OŚWIADCZENIE O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU W
POSTĘPOWANIU**

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 kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS

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 uprawnionej/ych)

**OŚWIADCZENIE O BRAKU ZAANGAŻOWANIA W PROWADZENIE
REGIONALNEGO OŚRODKA EFS W RAMACH IV EDYCJI**

(pieczęć Wykonawcy)

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

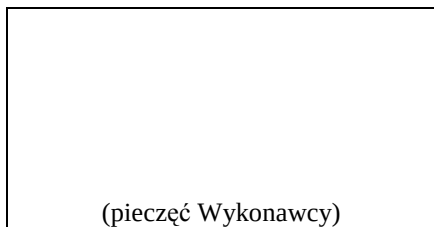
.....
będąc upoważnionym/i/ do reprezentowania Wykonawcy:

.....
.....
składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na przeprowadzenie badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego,

oświadczam/-y, że nie jestem/-śmy w żaden sposób zaangażowany/-i w prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS w ramach IV edycji.

....., dn. 2010 r.

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

OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

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

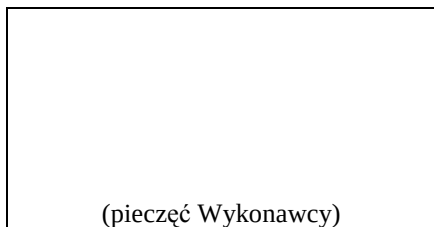
.....
.....
.....

przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego na przeprowadzenie badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS,

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 uprawnionej/ych)

**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 kompetencji Regionalnych Ośrodków EFS,

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 uprawnionej/ych)

Załącznik nr 9

PROJEKT UMOWY

W dniu **2010 r.** w Warszawie pomiędzy:

Skarbem Państwa – państwową jednostką budżetową - *Centrum Projektów Europejskich* z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 39A, 02 - 672 Warszawa, REGON 1411681456, 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

reprezentowaną przez:

.....

az siedzibą w.....NIP:, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez, pod numerem KRS:....., zwanym/a dalej w treści umowy „Wykonawcą reprezentowanym/a przez:

.....

została zawarta umowa następującej treści:

§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

Wykonawca przyjmuje do wykonania zamówienie polegające na przeprowadzeniu badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego, zgodnie ze Szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym **Załącznik nr 2** do umowy oraz ofertą Wykonawcy, stanowiącą **Załącznik nr 3** do umowy.

§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, baz danych zawierających wyniki ilościowych badań, zapisu (dźwiękowego, tekstowego lub obrazowego) realizacji jakościowych badań terenowych, narzędzi badawczych w tym kwestionariuszy wywiadów ankietowych i scenariuszy wywiadów indywidualnych, 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

Wykonawca zobowiązuje się należycie wykonać zadania opisane w Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia, który stanowi **Załącznik nr 2** do umowy, w terminach wskazanych w harmonogramie badania, który stanowi **Załącznik nr 4** do umowy, oraz wykonać zamówienia nie później niż w terminie do 30 czerwca 2011 r.

§ 6

Zamawiający zastrzega sobie w okresie od dnia podpisania umowy do dnia zakończenia realizacji zamówienia prawo do pozostawania w stałym, bezpośrednim kontakcie ze wszystkimi ekspertami wskazanymi w ofercie.

§7

1. Zamawiający zapłaci Wykonawcy za prawidłowo wykonane i zaakceptowane przez Zamawiającego zamówienie kwotę nieprzekraczającą **PLN brutto** (słownie: PLN).
2. Badaniem zostanie objętych maksymalnie 300 osób. Zamawiający zastrzega możliwość zmniejszenia liczby osób, które zostaną objęte badaniem do 250 osób.
3. Całkowity koszt badania 1 osoby wynosi PLN brutto (słownie: PLN) w oparciu o stawkę określoną przez Wykonawcę w ofercie , stanowiącej Załącznik nr 3 do umowy.
4. Podstawą obliczenia rzeczywistego wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w ust. 5 jest cena jednostkowa brutto o której mowa w ust. 3 pomnożona przez faktyczną liczbę osób objętych badaniem.
5. Wynagrodzenie zostanie wypłacone w trzech ratach - po podpisaniu umowy Wykonawca otrzyma pierwszą ratę w wysokości 40% w terminie 14 dni po akceptacji przez Zamawiającego szczegółowego opisu przebiegu badania, przedstawionego przez Wykonawcę. Druga rata, stanowiąca 30% całości wartości zamówienia, zostanie przekazana w terminie 14 dni od akceptacji ostatecznej wersji raportu częściowego. Pozostała część wynagrodzenia (uwzględniająca korektę wynagrodzenia określonego w ust. 1 , zgodnie z ust. 4) wypłacona zostanie w terminie 14 dni od dnia akceptacji przez Zamawiającego raportu końcowego oraz po przedstawieniu prawidłowo wystawionej faktury/rachunku.
6. Akceptacji szczegółowego opisu przebiegu badania oraz raportu częściowego i końcowego dokonuje w imieniu Zamawiającego Naczelnik Wydziału Krajowego Ośrodka EFS, p. Izabela Grabowska.
7. Faktury/ rachunki muszą być wystawione na:
Centrum Projektów Europejskich, ul. Domaniewska 39A, 02-672 Warszawa,
NIP: 7010158887.
8. Zapłata wynagrodzenia zostanie dokonana przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze / rachunku.
9. Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.

§8

1. W przypadku nieterminowego wykonania czynności określonych w niniejszej umowie Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w wysokości 3% wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust.1, liczone za każdy dzień opóźnienia.
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. Wykonawca, w razie odstąpienia Zamawiającego od umowy w wypadku określonym w ust. 2, zapłaci karę umowną w wysokości 5% wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust.1.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych.

§9

1. Wykonawca powiadomi o wszelkich zmianach związanych z realizacją usługi nie później niż 5 dni przed planowaną zmianą celem uzyskania akceptacji Zamawiającego.
2. W szczególnych przypadkach Zamawiający dopuszcza zmiany osobowe w składzie zespołu Wykonawcy. Wykonawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o każdej takiej zmianie i przedstawi do akceptacji Zamawiającego życiorysy zawodowe odpowiednich osób.

§10

1. Zamawiający będzie mógł wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez wezwania i wyznaczania dodatkowego terminu jej wykonania, w przypadku nienależytego wykonania przez Wykonawcę, a także w przypadku, gdy:
 - 1) Wykonawca zaprzestał prowadzenia działalności, wszczęte zostało wobec niego postępowanie likwidacyjne, upadłościowe, bądź postępowanie naprawcze,
 - 2) Wykonawca zleca wykonanie prac będących przedmiotem niniejszej umowy innym Wykonawcom niż wskazanym w ofercie,
 - 3) Wykonawca dokona rażąco zaniedbania lub odstąpi od realizacji zadań,
 - 4) Wykonawca nie dostarczy w wyznaczonym terminie raportu częściowego lub końcowego, uwzględniającego wszystkie uwagi zgłoszone przez Zamawiającego.
2. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Zamawiającego:
 - 1) Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do sporządzenia protokołu, który będzie zawierał opis wykonanych prac do dnia wypowiedzenia umowy,

2) wysokość wynagrodzenia należna Wykonawcy zostanie ustalona proporcjonalnie do wykonanej części zamówienia.

§11

Wykonawca nie może powierzyć ani w całości, ani w części wykonania zamówienia innym Wykonawcom, pod rygorem nieważności, za wyjątkiem wskazanych w ofercie.

§12

1. Wszystkie raporty przekazywane Zamawiającemu przez Wykonawcę zostaną dostarczone w 2 egzemplarzach na nośniku elektronicznym w formacie Microsoft Word oraz w 1 egzemplarzu w wersji papierowej. Własność nośników, na których przekazane zostaną raporty przechodzi na Zamawiającego z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych.

2. Bazy danych zawierające wyniki badań Wykonawca dostarczy Zamawiającemu w formacie XLS (Excel 2002 lub 2003).

§13

Do kontaktów w sprawie niniejszej umowy upoważnione są następujące osoby:
ze strony Wykonawcy:

Izabela Grabowska, tel. 22 378 31 43 e-mail: Izabela.grabowska@cpe.gov.pl,

Joanna Abramowicz, tel. 22 378 31 49 e-mail: joanna.abramowicz@cpe.gov.pl,

Aleksandra Obarska, tel. 22 378 31 50, e-mail: Aleksandra.obarska@cpe.gov.pl,

Wydział Krajowego Ośrodka EFS fax: 22 201 97 27

ze strony Zamawiającego:

.....

§14

Wszelkie zmiany treści niniejszej umowy, za wyjątkiem § 9 umowy, mogą być dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności i dopuszczalne są w granicach uregulowań art. 144 ustawy Prawo zamówień publicznych.

§15

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji dotyczących Zamawiającego oraz przedmiotu umowy, uzyskanych bezpośrednio lub pośrednio w związku lub przy okazji realizacji niniejszego zamówienia. Do informacji poufnych należeć będą także inne informacje, które przekazując, Zamawiający zastrzegł na piśmie, iż są informacjami poufnymi.
2. Zachowanie w tajemnicy nie wyłącza możliwości ujawnienia informacji wspólnikom, pracownikom, doradcom lub podwykonawcom Wykonawcy, jednakże wymaga to uprzedniego poinformowania tych osób o poufnym charakterze przekazywanych informacji i zobowiązania ich do zachowania poufności.
3. Naruszenie klauzuli poufności przez wspólników, pracowników i doradców Wykonawcy, będzie traktowane jako naruszenie dokonane przez Wykonawcę.
4. Zobowiązań, o których mowa w ust. 1 i 2, nie narusza ujawnienie informacji dotyczących realizacji usług, objętych umową:
 - 1) dostępnych publicznie,
 - 2) uzyskanych niezależnie z innych źródeł,
 - 3) co do których uzyskano pisemną zgodę Zamawiającego,
 - 4) których ujawnienie wobec uprawnionych podmiotów jest wymagane przepisami prawa.
5. Obowiązek dotyczący zachowania poufności wygasa po upływie 5 lat od końca roku, w którym zakończona została realizacja zamówienia objętego umową, przy czym obowiązuje również w przypadku wygaśnięcia umowy bądź odstąpienia od umowy lub jej rozwiązania przez Strony.

§16

1. Jeśli dla prawidłowej realizacji czynności objętych umową, Wykonawca uzyska dostęp do danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) o ochronie danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków, jakie ciążą na Zamawiającym zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, jako na administratorze danych osobowych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów ustawy, o której mowa w ust. 1, w szczególności do zachowania w tajemnicy danych osobowych, do których uzyskał dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, również po jej rozwiązaniu.
3. Zamawiający ma prawo do kontroli przestrzegania przez Wykonawcę ustawy, o której mowa w ust. 1, oraz postanowień niniejszej umowy.

§17

W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy o ochronie baz danych, Prawa Zamówień Publicznych.

§18

Spory wynikłe na tle niniejszej umowy będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

§19

Umowę sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, w tym 2 egzemplarze dla Zamawiającego i 1 dla Wykonawcy.

§ 20

Integralną część umowy stanowią: **Załącznik nr 1** – zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej/ odpis aktualny z Krajowego Rejestru Sądowego, **Załącznik nr 2**-szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, **Załącznik nr 3** – oferta Wykonawcy oraz **Załącznik nr 4** – harmonogram badania.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

Załącznik nr 10

Matryca kompetencji i zadań

KOMPETENCJE	ZADANIA						
	Zadania grupowe	Symulacja (rozmowa z klientem /pracownikiem)	Koszyk zadań	Case'y problemowe	Prezentacja	List do przełożonego	Test kreatywności
Orientacja na efekty pracy	X		X	X	X	X	
Rozumienie celów realizowanych zadań			X	X	X	X	
Określanie priorytetów			X			X	
Planowanie i określanie mierzalnych, realistycznych celów	X		X	X			
Przewidywanie, identyfikowanie i reagowanie na pojawiające się komplikacje lub zmiany			X	X		X	
Zdolność do osiągania założonych celów, doprowadzanie w terminie do końca podjętych działań	X		X				
Orientacja na klienta		X	X	X		X	

Nawiązywanie i budowanie długotrwałych relacji klienta z RO EFS		X	X	X			
Rozpoznawanie i spełnianie potrzeb klientów i wewnętrznych i zewnętrznych		X	X	X			
Przestrzeganie standardów obsługi klienta		X	X	X			
Branie odpowiedzialności za swoje działania względem własnej organizacji i podmiotów zależnych		X					X
Orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym		X	X	X			X
Analizowanie faktów ekonomiczno- społecznych i tworzenie rekomendacji		X	X	X			X
Orientacja na współpracę	X	X					X
Tworzenie pozytywnej atmosfery pracy i współpracy	X	X					X
Kultura osobista i zarządzanie własnymi emocjami	X	X				X	
Wspólne działanie	X	X					
Rozwiązywanie konfliktów	X	X					X

Rozwiązywanie problemów i innowacyjność	X	X	X	X	X	X	X
Dostrzeganie i rozwiązywanie pojawiających się problemów	X	X	X	X	X	X	
Kreatywność	X		X	X	X		
Usprawnianie procesów organizacyjnych i procedur realizacji zadań			X	X	X	X	X
Kierowanie i rozwijanie innych	X	X	X	X	X	X	
Umiejętność oceny braków innych i tworzenia programów rozwojowych, tworzenie zadań pozwalających pogłębiać wiedzę	X	X	X	X	X	X	
Pomaganie innym i dzielenie się z innymi doświadczeniami i wiedzą	X	X	X	X	X	X	
Motywowanie i wzbudzanie zaangażowania u innych	X	X	X	X	X	X	
Kontrolowanie działań i monitorowanie efektów	X	X	X	X	X	X	
Komunikacja	X	X	X	X	X	X	
Aktywne słuchanie i umiejętność zadawania pytań	X	X	X	X	X	X	

KLUCZOWE KOMPETENCJE ORAZ WSKAŹNIKI BEHAWIORALNE

KIEROWNIK

Profil kompetencyjny: Orientacja na efekty pracy

Kierownik	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Rozumienie celów realizowanych zadań	- wie i rozumie po co jest EFS i ROEFS - umie budować strategię realizacji celów - ma umiejętność wskazania w jakim stopniu poszczególne działania służą celom ROEFS
Określanie priorytetów	- układa zadania wg wagi pod kątem swojej roli w RO EFS - określa priorytety działań organizacji zgodnie ze strategią - potrafi wskazać uzasadnienie dla wyboru priorytetów (w perspektywie działań własnych i działań w organizacji)
Planowanie zadań i określanie mierzalnych, realistycznych celów	- przewiduje, zastanawia się jaki będzie efekt planowanych działań - formułuje cele dla organizacji, poszczególnych stanowisk - potrafi formułować kategorie miary/wskaźniki realizacji celów (np. zna i stosuje formułę SMART) - wykorzystuje narzędzia do planowania działań - planuje pracę w perspektywie krótko i długoterminowej - posiada znajomość harmonogramu pracy pracowników - prowadzi monitoring wskaźników
Przewidywanie, identyfikowanie i reagowanie na pojawiające się komplikacje lub zmiany	- analizuje ryzyka, przewiduje alternatywy, określa plan B (jest elastyczny pod tym względem) - identyfikuje warunki brzegowe przed podjęciem działań - określa możliwe trudne sytuacje - tworzy bazy na sytuacje kryzysowe (baza trenerów, beneficjentów) - zapobiegawczo - rozwiązuje pojawiające się trudne sytuacje korzystając w razie potrzeby z dostępnych zasobów, pomocy innych itp. - monitoruje i prowadzi bieżącą sprawozdawczość z pracy pracowników i własnej – postępy i możliwy termin zakończenia - sprawdza skuteczność podjętych działań

	- wykazuje zdolność do refleksji nad efektami działań, wyciąga wnioski i wprowadzania usprawnienia - dostrzega zmiany w otoczeniu i adekwatnie zmienia plany
Zdolność do osiągania założonych celów, doprowadzanie w terminie do końca podjętych działań	- nie zrażają go pojawiające się przeciwności, konsekwentnie dąży do celu - jest terminowy

Profil kompetencyjny: Orientacja na klienta

Kierownik	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Branie odpowiedzialności za swoje działania względem własnej organizacji i podmiotów zależnych	- identyfikuje się z RO EFS, z decyzjami i działaniami personelu - wobec osób z zewnątrz reprezentuje RO EFS biorąc na siebie odpowiedzialność za pracę zespołu - jest zaangażowany w najlepsze wykonanie zadań - zna wpływ swoich działań na organizację i innych – klientów - potrafi sformułować swoje obszary do rozwoju - potrafi zdefiniować granice swojej odpowiedzialności w pracy z klientem - potrafi wskazać zakres odpowiedzialności RO EFS w odpowiedzi na zarzuty klienta - przestrzega warunków umowy - sprawozdawczość - posiada orientację w bieżącym działaniu RO EFS wobec klientów - potrafi ustosunkować się do uwag z kontroli zewnętrznych i wdrożyć zalecenia
Nawiązywanie i budowanie długotrwałych relacji klienta z RO EFS	- buduje mapy potencjalnych klientów - tworzy systemy, procedury kontaktów z klientem - określa zasady komunikacji z klientami i promuje je wśród pracowników - prowadzi monitoring satysfakcji z usług RO EFS i wprowadza adekwatne zmiany czy usprawnienia - buduje pozytywną atmosferę w kontaktach z klientami (język, mowa ciała, „otwierający styl bycia”) - po każdym kontakcie z klientem zachęca do kolejnych kontaktów - wyjaśnia klientowi kolejne kroki w sprawie - kontaktuje się także po usłudze, zarówno w przypadku sukcesu jak i porażki („nie chowa głowy w piasek” w przypadku niezadowolenia z usług RO EFS [np. gdy opracowany projekt nie otrzyma dofinansowania, uczestnicy będą niezadowoleni ze

	szkolenia, itp.])
Rozpoznawanie i spełnianie potrzeb klientów wewnętrznych i zewnętrznych	- dostosowuje język do klienta, nie mówi żargonem - jest „otwierający”, próbuje dociekać, identyfikować faktyczne problemy i potrzeby, nie poprzestaje na informacji powierzchownej - pyta o potrzeby - aktywnie słucha, parafrazuje, dopytuje - umie zidentyfikować potrzeby na podstawie opisów sytuacji klienta – nazywa je, uświadamia klientom
Przestrzeganie standardów obsługi klienta	- zna standardy obsługi klienta (zasady pracy poszczególnych stanowisk w Ośrodku) - jest życzliwy i zainteresowany klientem - zawsze zachęca, nigdy zniechęca do aplikacji do EFS

Profil kompetencyjny: Orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym

Kierownik	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Analizowanie faktów ekonomiczno- społecznych i tworzenie rekomendacji	- posiada znajomość sytuacji regionu, umie wskazać podstawowe problemy - umie scharakteryzować grupę docelową RO EFS - potrafi wskazać mapę priorytetów, lokalnych liderów, lokalny ranking (zna instytucje działające w regionie/organizacje/ lokalnych liderów, podmioty zaangażowane we wdrażanie EFS) - zna strategię rozwoju regionu (priorytety, grupy) i tworzy i współtworzy ofertę zgodnie z tą strategią, analizuje fakty pod kątem oferty ośrodka, planów działań - wykorzystuje wiedzę o otoczeniu do tworzenia strategii działania RO EFS - analizuje fakty pod kątem oferty ośrodka, planów działań - zna sposób wdrażania EFS na poziomie regionalnym - gromadzi dane nt. problemów społecznych (monitoruje poziom bezrobocia, lokalny rynek)

Profil kompetencyjny: Orientacja na współpracę

Kierownik	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Współpraca poza siecią RO EFS	- ma świadomość wspólnych celów (wspólnie RO EFS z IP i IP2 i KO EFS działają na rzecz tego samego celu) – „nie atakujemy się wzajemnie, a wspieramy” - kontaktuje się, bierze udział w spotkaniach informacyjnych z IP, kontakt z IP jest stałym źródłem informacji - konsultuje plan działania dla RO EFS na kolejny rok z IP, IP2, KO EFS
Tworzenie pozytywnej atmosfery pracy i współpracy	- utrzymuje regularny kontakt z zespołem RO EFS - jest życzliwy i zainteresowany pracą innych i ich sprawami - pomaga innym członkom zespołu, oferuje pomoc i poproszony udziela pomocy w zadaniach - stosuje się do zasad współpracy - w trudnych sytuacjach jest nastawiony na poszukiwanie rozwiązań (nie prezentuje postawy krytykanckiej, „marudzenia”, defetyzmu) - w trudnych i kryzysowych sytuacjach potrafi zachować dobrą atmosferę współpracy (wysłuchuje, udziela wsparcia) - otwarcie mówi o swoich intencjach, potrzebach
Wspólne działanie	- podczas spotkań zespołu aktywnie uczestniczy, wnosząc pomysły, opinie - wykazuje chęć współpracy i wspierania innych - włącza innych w proces decyzyjny - inicjuje i rozwija relacje - uwzględnia sugestie, uwagi, propozycje innych członków ROEFS - przygotowując plany pracy Ośrodka zaprasza do współpracy pozostałych pracowników ROEFS
Rozwiązywanie konfliktów	- rozpoznaje charakter konfliktu – wie czy jest w stanie na niego wpłynąć, rozwiązać go - prezentuje swój punkt widzenia (także przy sprzeciwie ze strony innych) - zachowuje obiektywizm przy ocenie sytuacji - dostrzega i definiuje interesy stron (konfliktu) - słucha punktu widzenia drugiej strony i bierze go pod uwagę - jest zdecydowany, także w trudnych sytuacjach

	- troszczy się o wypracowanie kompromisu / rozwiązania oraz wiążącego porozumienia - nie zraża się w trudnych, spornych sytuacjach np. niekulturalnymi odpowiedziami, zarzutami
Kultura osobista i zarządzanie własnymi emocjami	- ma świadomość istniejących norm społecznych i kulturowych i zachowuje je, zachowuje takt i ma wyczucie sytuacji - panuje nad swoimi emocjami - zachowuje spokój, także w sytuacji, gdy napotyka opór lub trudnego rozmówcę - mówiąc o własnych emocjach robi to w sposób nie raniący innych (od siebie)

Profil kompetencyjny: Rozwiązywanie problemów i innowacyjność

Kierownik	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Dostrzeganie i rozwiązywanie pojawiających się problemów	- zauważa problem, potrafi go nazwać - podchodzi konstruktywnie do problemów – problem go nie blokuje, traktuje problem jako normalną sytuację, czy wręcz sytuację rozwojową (nie rezygnuje z poszukiwania rozwiązań, nie wpada w panikę lub rozdrażnienie) - reaguje adekwatnie do sytuacji – albo sam sobie radzi z problemem albo rozwiązuje go we współpracy z zespołem - analizuje przyczyny problemów i na tej podstawie tworzy rozwiązania - wyciąga konkretne, logiczne wnioski - tworzy różnorodne i logiczne pomysły rozwiązań i je przedstawia
Usprawnianie procesów organizacyjnych i procedur realizacji zadań	- potrafi opisać procesy organizacyjne - analizuje procesy, strukturę, sposób organizacji i wyciąga wnioski z analizy procesów, sukcesów i niepowodzeń - identyfikuje, dostrzega i wdraża nowe sposoby pozyskiwania klientów, pracy z ludźmi - identyfikuje i wdraża nowe sposoby prezentacji danych - jest otwarty na nowe pomysły i propozycje usprawnień zgłaszane przez innych, przyjmuje sygnały od pracowników, nie bagatelizuje sugestii, słucha zastrzeżeń
Kreatywność	- w oparciu o przeanalizowane fakty poszukuje różnych rozwiązań alternatywnych – podaje kilka pomysłów na rozwiązanie jednego problemu - jest gotowy wypróbować i wdrożyć nowe, innowacyjne rozwiązania, wykracza poza wypróbowane pomysły - korzysta z pomysłów innych, wykracza poza własne rozwiązania - wykorzystuje techniki kreatywnej pracy

	- buduje atmosferę kreatywności – otwartość na nowe pomysły
--	---

Profil kompetencyjny: Kierowanie i rozwijanie innych

Kierownik	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Umiejętność oceny braków innych i tworzenia programów rozwojowych, tworzenie zadań pozwalających pogłębiać wiedzę	- zna zespół i jego potencjał - dostosowuje zadania do kompetencji pracowników - potrafi opisać i uzasadnić kryteria według jakich ocenia pracowników - rozumie i stosuje narzędzia oceny - wie, co każdy pracownik RO EFS powinien robić, ale dba też o zadania nowe, rozwojowe dla poszczególnych osób - wspiera rozwój pracowników poprzez zachęcanie do poszerzania wiedzy
Motywowanie i wzbudzanie zaangażowania u innych	- rozumie swoją rolę - okazuje własne zaangażowanie w dany punkt widzenia / zadanie - angażuje zespół w proces decyzyjny - nawiązuje dobry kontakt z pracownikami - potrafi zapalić innych do jakiegoś pomysłu / zadania - wyraża uznanie - interesuje się zdaniem pracowników na dany temat - oferuje potrzebne wsparcie w realizacji zadania
Kontrolowanie działań i monitorowanie efektów	- dostosowuje sposób monitorowania do motywacji i kompetencji pracownika - planuje sposób monitorowania i uzgadnia go z pracownikami - monitoruje postępy prac - zbiera informacje na temat sytuacji trudnych, na temat realizacji zadań przez poszczególne osoby (wie z czym mają trudności, co poszło dobrze, co mogło pójść lepiej) - informacje z monitoringu wykorzystuje do oceny i rozwoju pracowników

Pomaganie innym i dzielenie się z innymi doświadczeniami i wiedzą	- buduje sytuację, na przykład spotkania zespołu, w których zachęca do dzielenia się wiedzą, doświadczeniami, wspiera zespół w tego typu działaniach - sam dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniami - dba o kaskadowanie umiejętności (osoba, która była na szkoleniu, przekazuje następnie pozyskane informacje członkom zespołu)
---	---

Profil kompetencyjny: Komunikacja

Kierownik	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Dostarczanie informacji	Dostarczanie informacji w 2 aspektach: a) przekaz informacji klientom, b) przepływ informacji wewnątrz RO EFS <u>Dostarczanie informacji klientom:</u> - korzysta z różnorodnych źródeł informacji w celu ich gromadzenia i aktualizacji - dostarcza pełnej informacji – przedstawia nie tylko zalety aplikowania, ale też trudności z tym związane (nic nie ukrywa) - dba o to, by podawane informacje były aktualne - bierze odpowiedzialność za przekazywaną informację (jeśli pracownik nie jest pewien, to sprawdza i mówi o tym klientom, potrafi przyznać się do braku wiedzy, nie podaje informacji „w ciemno”) - przekazywana informacja jest jasna i uporządkowana - przekazując informację odnosi się do istoty sprawy (odpowiada na temat) - przekazywana informacja jest dostosowana do poziomu wiedzy rozmówcy - upewnia się, że informacja dotarła i że jest zrozumiała - stosuje trafne, konkretne, przekonujące argumenty - wykorzystuje różne techniki przekazywania informacji – przykłady, metafory, anegdoty, rysunki <u>Przepływ informacji wewnątrz RO EFS:</u> - jest otwarty na pozyskiwanie informacji - chętnie dzieli się pozyskanymi informacjami z pozostałymi pracownikami, dba o to by zespół miał bieżącą informację - tworzy procedury przekazu informacji zapewniające płynny przepływ informacji do wszystkich, m.in. organizuje regularne spotkania zespołu, dzięki temu każdy wie, czym inni się aktualnie zajmują i co się dzieje - zna różne techniki przekazu, potrafi urozmaicić zebranie, przygotowuje materiał na spotkanie, stosuje scenariusze i plan spotkania

Aktywne słuchanie i umiejętność zadawania pytań	- stwarza pozytywną atmosferę rozmowy - aktywnie słucha - jest aktywnym rozmówcą, parafrazuje, utrzymuje kontakt wzrokowy, nie przerywa wypowiedzi innych - zadaje różnorodne pytania (otwarte, zamknięte) pomocne w zrozumieniu sprawy/ rozmówcy - nawiązuje do tego, co mówił rozmówca
Znajomość i wykorzystywanie technik prezentacyjnych	- podczas publicznych wystąpień zachowuje pewność i opanowanie - zna i stosuje techniki prezentacji danych - dostosowuje sposób prezentacji i wykorzystywane techniki do audytorium - prezentacja ma jasną strukturę - opowiada prezentację, a nie czyta jej ze slajdów - potrafi zainteresować i zaangażować grupę, zaciekać tematem (nie nudzi)
Udzielanie informacji zwrotnej	- rozumie i stosuje zasady informacji zwrotnej – wie jaka jest forma (konkretna, od siebie), dba o klimat - wspólnie z zespołem analizuje sukcesy i porażki - udziela współpracownikom informacji zwrotnej po wspólnie realizowanych zadaniach - przyjmuje informację zwrotną - aktywnie pozyskuje informację zwrotną - zaprasza do udzielania informacji zwrotnej, dopytuje się o siebie/ swoją pracę (np. czy to, co powiedziałem było zrozumiałe?) - pozyskuje także informację zwrotną o całości instytucji - np. bada opinie o własnej instytucji



ANIMATOR

Profil kompetencyjny: Orientacja na efekty pracy

Animator	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Rozumienie celów realizowanych zadań	- wie i rozumie po co jest EFS i ROEFS - umie budować strategię realizacji celów - ma umiejętność wskazania w jakim stopniu poszczególne działania służą celom RO EFS
Określanie priorytetów	- układa zadania wg wagi pod kątem swojej roli w RO EFS - potrafi wskazać uzasadnienie dla wyboru priorytetów
Planowanie zadań i określanie mierzalnych, realistycznych celów	- przewiduje, zastanawia się jaki będzie efekt planowanych działań - potrafi formułować kategorie miary/wskaźniki (np. zna i stosuje formułę SMART) - planuje pracę w perspektywie krótko i długoterminowej - potrafi zaplanować działania w projekcie
Przewidywanie, identyfikowanie i reagowanie na pojawiające się komplikacje lub zmiany	- analizuje ryzyka, przewiduje alternatywy, określa plan B (jest elastyczny pod tym względem) - identyfikuje warunki brzegowe przed podjęciem działań - określa możliwe trudne sytuacje - rozwiązuje pojawiające się trudne sytuacje korzystając w razie potrzeby z dostępnych zasobów, pomocy innych itp. - prowadzi monitoring efektów i jakości swojej pracy, bieżący monitoring zaplanowanych wskaźników - sprawdza skuteczność podjętych działań - wykazuje zdolność do refleksji nad efektami działań, wyciągania wniosków i wprowadzania usprawnień
Zdolność do osiągnięcia założonych celów, doprowadzanie w terminie do końca podjętych działań	- nie zrażają go pojawiające się trudności, konsekwentnie dąży do celu - jest terminowy

Profil kompetencyjny: Orientacja na klienta

Animator	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Branie odpowiedzialności za swoje działania względem własnej organizacji i podmiotów zależnych	- identyfikuje się z ROEFS i z projektem - wobec osób z zewnątrz reprezentuje ROEFS biorąc na siebie odpowiedzialność za pracę zespołu - jest zaangażowany w najlepsze wykonanie zadań - zna wpływ swoich działań na organizację i innych – klientów - potrafi sformułować swoje obszary do rozwoju - potrafi zdefiniować granice swojej odpowiedzialności w pracy z klientem - przestrzega warunków umowy - bierze odpowiedzialność za przekazywaną informację
Nawiązywanie i budowanie długotrwałych relacji klienta z RO EFS	- korzysta z wielu różnorodnych źródeł przy poszukiwaniu i rozpoznawaniu nowych środowisk i klientów - buduje mapy potencjalnych klientów - buduje bazę klientów - posiada/tworzy procedurę kontaktów - buduje pozytywną atmosferę w kontaktach z klientami (język, mowa ciała, „otwierający styl bycia”) - podtrzymuje kontakty poprzez telefony, spotkania, okazuje zainteresowanie sprawami klientów - dba o przebieg pierwszego kontaktu – buduje zaufanie klienta, zachęca do współpracy - po każdym kontakcie z klientem zachęca do kolejnych kontaktów, daje do siebie namiary - ustala z klientem kolejne kroki działania, pokazuje co dalej można zrobić - po zakończeniu pracy przy wniosku/zawijaniu partnerstwa nadal utrzymuje kontakt, zarówno w przypadku sukcesu jak i porażki („nie chowa głowy w piasek” w przypadku niezadowolenia z usług RO EFS (np. gdy opracowany projekt nie uzyska dofinansowania) - radzi sobie z atakami na RO EFS, spokojnie wyjaśnia wątpliwości
Rozpoznawanie i spełnianie potrzeb klientów wewnętrznych i	- dostosowuje język do klienta, nie mówi żargonem - jest „otwierający”, próbuje dociekać, identyfikować faktyczne problemy i potrzeby, nie poprzestaje na informacji powierzchownej

zewnętrznych	- diagnozuje lokalne potrzeby i problemy w szerokim kontekście - umie zidentyfikować potrzeby na podstawie opisu sytuacji - nazwać je, uświadamiać klientom - pyta o potrzeby - aktywnie słucha, parafrazuje, dopytuje - wspomaga się narzędziami do diagnozy potrzeb - rozpoznaje postawy i emocje klientów - dostosowuje sposób rozmowy do zdiagnozowanych postaw klientów - zachęca, rozmawia o wątpliwościach, dodaje wiary w powodzenie
Przestrzeganie standardów obsługi klienta	- zna standardy obsługi klienta (zasady pracy poszczególnych stanowisk w Ośrodku) - jest życzliwy i zainteresowany klientem - zawsze zachęca, nigdy zniechęca do aplikacji do EFS – nawet jeśli w tym momencie nie ma dla danego klienta takiej możliwości, to być może pojawi się w przyszłości

Profil kompetencyjny: Orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym

Animator	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Analizowanie faktów ekonomiczno- społecznych i tworzenie rekomendacji	- ma wiedzę nt. sytuacji społeczno – ekonomicznej regionu, umie wskazać podstawowe problemy - aktywnie pozyskuje informacje o sytuacji w regionie, gromadzi dane nt. problemów społecznych (monitoruje poziom bezrobocia, lokalny rynek), ma bieżące informacje z prasy lokalnej, portali lokalnych, utrzymuje kontakty z mediami - ma sposób i procedurę pozyskiwania wiedzy, zna jej źródła - weryfikuje fakty społeczne w terenie - identyfikuje zależności w społecznościach lokalnych (ważne osoby, powiązania, sojusze, konflikty) - jest na bieżąco z informacjami o sytuacji społecznej i ekonomicznej, ma bieżące informacje z prasy lokalnej, portale lokalnych - posiada znajomość instytucji działających w regionie/organizacji/ lokalnych liderów/ podmiotów zaangażowanych we wdrażanie EFS - ma bieżące informacje o konkursach - ma informacje o realizowanych projektach - na podstawie zidentyfikowanych potrzeb tworzy i przedstawia klientom scenariusze alternatywnych rozwiązań - potrafi wskazać klientom sposób pozyskania/źródła informacji potrzebnych do tworzenia wniosków - wnosi do zespołu dane o potrzebach klientów pomocne w planowaniu pracy Ośrodka

Profil kompetencyjny: Orientacja na współpracę

Animator	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Współpraca poza siecią RO EFS	- ma świadomość wspólnych celów (wspólnie RO EFS z IP i IP2 i KO EFS działają na rzecz tego samego celu) – „nie atakujemy się wzajemnie, a wspieramy” - kontaktuje się, bierze udział w spotkaniach informacyjnych z IP, kontakt z IP jest stałym źródłem informacji
Tworzenie pozytywnej atmosfery pracy i współpracy	- utrzymuje kontakt z pozostałym personelem RO EFS - jest życzliwy i zainteresowany pracą innych i ich sprawami - pomaga innym członkom zespołu, oferuje pomoc i poproszony udziela pomocy w zadaniach - wyraża uznanie wobec współpracowników - stosuje się do zasad współpracy - w trudnych sytuacjach jest nastawiony na poszukiwanie rozwiązań (nie prezentuje postawy krytykanckiej, „marudzenia” , defetyzmu) - w trudnych i kryzysowych sytuacjach potrafi zachować dobrą atmosferę współpracy (wysłuchuje, udziela wsparcia) - otwarcie mówi o swoich intencjach, potrzebach
Wspólne działanie	- dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniami - podczas spotkań zespołu aktywnie uczestniczy, wnosząc pomysły, opinie - wykazuje chęć współpracy i wspierania innych - włącza innych w proces decyzyjny - inicjuje i rozwija relacje - uwzględnia sugestie, uwagi, propozycje innych członków ROEFS - bierze czynny udział w przygotowaniu planów pracy Ośrodka - podejmuje wspólne działania (np. na pozyskanie klientów na szkolenie) - na spotkaniach zespołu w porozumieniu z innymi uzgadnia obszary do pracy (w odpowiedzi na potrzeby beneficjentów)
Rozwiązywanie konfliktów	- rozpoznaje charakter konfliktu – wie czy jest w stanie na niego wpłynąć, rozwiązać go - prezentuje swój punkt widzenia (także przy sprzeciwie ze strony innych) - zachowuje obiektywizm przy ocenie sytuacji - dostrzega i definiuje interesy stron (konfliktu) - słucha punktu widzenia drugiej strony i bierze go pod uwagę

	- jest zdecydowany, także w trudnych sytuacjach - troszczy się o wypracowanie kompromisu / rozwiązania oraz wiążącego porozumienia - nie zraża się w trudnych, spornych sytuacjach np. niekulturalnymi odpowiedziami, zarzutami - na spotkaniu łagodzi spory pomiędzy uczestnikami - ustala na początku spotkania „kontrakt” z uczestnikami
Kultura osobista i zarządzanie własnymi emocjami	- ma świadomość istniejących norm społecznych i kulturowych i zachowuje je; zachowuje takt i ma wyczucie sytuacji - panuje nad swoimi emocjami, zachowuje spokój, także w sytuacji, gdy napotyka opór lub trudnego rozmówcę - mówiąc o własnych emocjach robi to w sposób nie raniący innych (od siebie)

Profil kompetencyjny: Rozwiązywanie problemów i innowacyjność

Animator	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Dostrzeganie i rozwiązywanie pojawiających się problemów	- zauważa problem, potrafi go nazwać - podchodzi konstruktywnie do problemów – problem go nie blokuje, traktuje problem jako normalną sytuację, czy wręcz sytuację rozwojową (nie rezygnuje z poszukiwania rozwiązań, nie wpada w panikę lub rozdrażnienie) - reaguje adekwatnie do sytuacji – albo sam sobie radzi z problemem albo rozwiązuje go we współpracy z zespołem - analizuje przyczyny problemów i na tej podstawie tworzy rozwiązania - wyciąga konkretne, logiczne wnioski - tworzy różnorodne i logiczne pomysły rozwiązań
Usprawnianie procesów organizacyjnych i procedur realizacji zadań	- potrafi opisać procesy organizacyjne - identyfikuje i wdraża nowe sposoby pozyskiwania klientów, pracy z ludźmi - identyfikuje i wdraża nowe sposoby prezentacji danych - wyciąga wnioski z własnych działań (poddaje refleksji) i modyfikuje swoje kolejne działania (nie działa rutynowo), usprawnia swoje własne procedury - jest otwarty na nowe pomysły zgłaszane przez innych

Kreatywność	- tworzy różne rozwiązania alternatywne, wymyśla kilka pomysłów na rozwiązanie jednego problemu - jest gotowy do wypróbowania i wdrażania nowych, innowacyjnych rozwiązań - wykorzystuje metody kreatywnej pracy - zgłasza innowacyjne pomysły - buduje atmosferę kreatywności (otwartość na nowe pomysły)
-------------	--

Profil kompetencyjny: Komunikacja

Animator	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Dostarczanie informacji	Dostarczanie informacji w 2 aspektach: a) przekaz informacji klientom, b) przepływ informacji wewnątrz ROEFS <u>Dostarczanie informacji klientom:</u> - korzysta z różnorodnych źródeł informacji w celu ich gromadzenia i aktualizacji - dostarcza pełnej informacji – przedstawia nie tylko zalety aplikowania, ale też trudności z tym związane (nic nie ukrywa) - dba o to, by podawana informacja była aktualna - bierze odpowiedzialność za przekazywaną informację (jeśli pracownik nie jest pewien, to sprawdza i mówi o tym klientom (potrafi przyznać się do braku wiedzy; nie podaje informacji „w ciemno”) - przekazywana informacja jest jasna i uporządkowana - przekazując informację odnosi się do istoty sprawy (odpowiada na temat) - przekazywana informacja jest dostosowana do poziomu wiedzy rozmówcy - upewnia się, że informacja dotarła i że jest zrozumiała - stosuje trafne, konkretne, przekonujące argumenty - wykorzystuje różne techniki przekazywania informacji – przykłady, metafory, anegdoty, rysunki <u>Przepływ informacji wewnątrz ROEFS:</u> - pozyskuje informacje od innych - chętnie dzieli się pozyskanymi informacjami z pozostałymi pracownikami
Aktywne słuchanie i umiejętność zadawania pytań	- stwarza pozytywną atmosferę rozmowy - aktywnie słucha - jest aktywnym rozmówcą, parafrazuje, utrzymuje kontakt wzrokowy, nie przerywa wypowiedzi innych - zadaje różnorodne pytania (otwarte, zamknięte) pomocne w zrozumieniu sprawy/ rozmówcy - nawiązuje do tego, co mówił rozmówca

Znajomość i wykorzystywanie technik prezentacyjnych	- podczas publicznych wystąpień zachowuje pewność i opanowanie - zna i stosuje techniki prezentacji danych - dostosowuje sposób prezentacji i wykorzystywane techniki do audytorium - prezentacja ma jasną strukturę - opowiada prezentację, a nie czyta jej ze slajdów - potrafi zainteresować i zaangażować grupę, zaciekać tematem (nie nudzi) - wykorzystuje różne sposoby wizualizacji
Udzielanie informacji zwrotnej	- wspólnie z klientem analizuje sukcesy i porażki - rozumie i stosuje zasady informacji zwrotnej – wie jaka jest forma (konkretna, od siebie), dba o klimat - udziela współpracownikom informacji zwrotnej po wspólnie realizowanych zadaniach - przyjmuje informację zwrotną - aktywnie pozyskuje informację zwrotną - zaprasza do udzielania informacji zwrotnej, dopytuje się o siebie/ swoją pracę (np. czy to, co powiedziałem było zrozumiałe?)

W przypadku Animatora proponowane jest dodanie (a co za tym idzie zbadanie) kompetencji nie ujętych w profilach kompetencyjnych (w „Opisie kompetencji pracowników RO EFS”) dotyczących umiejętności moderacji spotkań grupowych – szczegóły w Załączniku nr 2.



TRENER KLUCZOWY

Profil kompetencyjny: Orientacja na efekty pracy

Trener kluczowy	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Rozumienie celów realizowanych zadań	- wie i rozumie po co jest EFS i RO EFS - umie budować strategię realizacji celów - ma umiejętność wskazania w jakim stopniu poszczególne działania służą celom ROEFS
Określanie priorytetów	- układa zadania wg wagi pod kątem swojej roli w RO EFS - potrafi wskazać uzasadnienie dla wyboru priorytetów
Planowanie zadań i określanie mierzalnych, realistycznych celów	- przewiduje, zastanawia się jaki będzie efekt planowanych działań - potrafi formułować kategorie miary/wskaźniki realizacji celów (np. zna i stosuje formułę SMART) - planuje pracę w perspektywie krótko i długoterminowej - potrafi zaplanować działania w projekcie
Przewidywanie, identyfikowanie i reagowanie na pojawiające się komplikacje lub zmiany	- analizuje ryzyka, przewiduje alternatywy, określa plan B (jest elastyczny pod tym względem) - identyfikuje warunki brzegowe przed podjęciem działań - określa możliwe trudne sytuacje - rozwiązuje pojawiające się trudne sytuacje korzystając w razie potrzeby z dostępnych zasobów, pomocy innych itp. - prowadzi monitoring efektów i jakości swojej pracy, bieżący monitoring zaplanowanych wskaźników - sprawdza skuteczność podjętych działań - wykazuje zdolność do refleksji nad efektami działań, wyciągania wniosków i wprowadzania usprawnień
Zdolność do osiągania założonych celów, doprowadzanie w terminie do końca podjętych działań	- nie zrażają go pojawiające się przeciwności, konsekwentnie dąży do celu - jest terminowy

Profil kompetencyjny: Orientacja na klienta

Trener kluczowy	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Branie odpowiedzialności za swoje działania względem własnej organizacji i podmiotów zależnych	- identyfikuje się z RO EFS i z projektem - wobec osób z zewnątrz reprezentuje RO EFS biorąc na siebie odpowiedzialność za pracę zespołu - jest zaangażowany w najlepsze wykonanie zadań - zna wpływ swoich działań na organizację i innych – klientów - potrafi sformułować swoje obszary do rozwoju - potrafi zdefiniować granice swojej odpowiedzialności w pracy z klientem - przestrzega warunków umowy - bierze odpowiedzialność za przekazywaną informację
Nawiązywanie i budowanie długotrwałych relacji klienta z RO EFS	- posiada/tworzy procedurę kontaktów - buduje pozytywną atmosferę w kontaktach z klientami (język, mowa ciała, „otwierający styl bycia”) - po każdym kontakcie z klientem zachęca do kolejnych kontaktów, daje do siebie namiary - wyjaśnia klientom jakie są kolejne kroki, działania do podjęcia - jest gotowy do rozmowy też w przypadku niezadowolenia z usługi - „nie chowa głowy w piasek” w przypadku niezadowolienia uczestnika szkolenia
Rozpoznawanie i spełnianie potrzeb klientów wewnętrznych i zewnętrznych	- dostosowuje język do klienta, nie mówi żargonem - pyta o potrzeby - aktywnie słucha, parafrazuje, dopytuje - wspomaga się narzędziami do diagnozy potrzeb - rozpoznaje postawy i emocje - elastycznie dostosowuje tempo prowadzenia i zakres szkolenia do potrzeb grupy
Przestrzeganie standardów obsługi klienta	- na standardy obsługi klienta (zasady pracy poszczególnych stanowisk w Ośrodku) - jest życzliwy i zainteresowany klientem - zawsze zachęca, nigdy zniechęca do aplikacji do EFS

Profil kompetencyjny: Orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym

Trener kluczowy	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Analizowanie faktów ekonomiczno- społecznych i tworzenie rekomendacji	- posiada podstawową znajomość sytuacji regionu, umie wskazać podstawowe problemy - potrafi posługiwać się przykładami z regionu - wskazuje jakie dane są/mogą być istotne przy tworzeniu analizy potrzeb (np. w podziale na płeć, na region) - potrafi wskazać klientom sposób pozyskania/źródła informacji potrzebnych do konstruowania wniosków - podaje przykłady dobrych praktyk - wie dla kogo szkoli (istotne charakterystyki grupy) - zna wytyczne, fakty, dokumentację - przekazuje do Ośrodka informację zwrotną, poszkoleniową – o uczestnikach, ich potrzebach, możliwościach dalszej z nimi współpracy – co można im zaoferować z oferty RO EFS

Profil kompetencyjny: Orientacja na współpracę

Trener kluczowy	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Współpraca poza siecią RO EFS	- ma świadomość wspólnych celów (wspólnie RO EFS z IP i IP2 i KO EFS działają na rzecz tego samego celu) – „nie atakujemy się wzajemnie, a wspieramy”
Tworzenie pozytywnej atmosfery pracy i współpracy	- utrzymuje kontakt z pozostałym personelem RO EFS - jest życzliwy i zainteresowany pracą innych i ich sprawami - pomaga innymi członkom zespołu, oferuje pomoc i poproszony udziela pomocy w zadaniach - stosuje się do zasad współpracy - w trudnych sytuacjach jest nastawiony na poszukiwanie rozwiązań (nie prezentuje postawy krytykanckiej, „marudzenia”, defetyzmu) - w trudnych i kryzysowych sytuacjach potrafi zachować dobrą atmosferę współpracy (wysłuchuje, udziela wsparcia) - otwarcie mówi o swoich intencjach, potrzebach

Wspólne działania	- dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniami - podczas spotkań zespołu aktywnie uczestniczy, wnosząc pomysły, opinie - wykazuje chęć współpracy i wspierania innych - włącza innych w proces decyzyjny - inicjuje i rozwija relacje - uwzględnia sugestie, uwagi, propozycje innych członków ROEFS - bierze czynny udział w przygotowaniu planów pracy Ośrodka - podejmuje wspólne działania z innymi (np. na pozyskanie klientów na szkolenie) - na spotkaniach zespołu w porozumieniu z innymi, uzgadnia obszary do pracy (w odpowiedzi na potrzeby beneficjentów)
Rozwiązywanie konfliktów	- rozpoznaje charakter konfliktu – wie czy jest w stanie na niego wpłynąć, rozwiązać go - prezentuje swój punkt widzenia (także przy sprzeciwie ze strony innych) - zachowuje obiektywizm przy ocenie sytuacji - dostrzega i definiuje interesy stron (konfliktu) - słucha punktu widzenia drugiej strony i bierze go pod uwagę - jest zdecydowany, także w trudnych sytuacjach - troszczy się o wypracowanie kompromisu / rozwiązania oraz wiążącego porozumienia - nie zraża się w trudnych, spornych sytuacjach np. niekulturalnymi odpowiedziami, zarzutami - na szkoleniu łagodzi spory pomiędzy uczestnikami - ustala na początku szkolenia „kontrakt” z uczestnikami
Kultura osobista i zarządzanie własnymi emocjami	- ma świadomość istniejących norm społecznych i kulturowych i zachowuje je, zachowuje takt i ma wyczuć sytuację - panuje nad swoimi emocjami, zachowuje spokój, także w sytuacji, gdy napotyka opór lub trudnego rozmówcę - mówiąc o własnych emocjach robi to w sposób nie raniący innych (od siebie)



Profil kompetencyjny: Rozwiązywanie problemów i innowacyjność

Trener kluczowy	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Dostrzeżanie i rozwiązywanie pojawiających się problemów	- zauważa problem, potrafi go nazwać - podchodzi konstruktywnie do problemów – problem go nie blokuje, traktuje problem jako normalną sytuację, czy wręcz sytuację rozwojową (poszukuje rozwiązań, nie wpada w panikę lub rozdrażnienie) - analizuje przyczyny problemów; najpierw analizuje problem, potem na tej podstawie tworzy rozwiązania - wyciąga konkretne, logiczne wnioski - tworzy różnorodne i logiczne pomysły rozwiązań
Usprawnianie procesów organizacyjnych i procedur realizacji zadań	- potrafi opisać procesy, analizuje procesy, strukturę, sposób organizacji szkoleń - wyciąga wnioski z analizy procesów, sukcesów i niepowodzeń - identyfikuje i wdraża nowe sposoby pracy - identyfikuje i wdraża nowe sposoby prezentacji danych - wyciąga wnioski z własnych działań (poddaje refleksji) i modyfikuje swoje kolejne działania (nie działa rutynowo), usprawnia swoje własne procedury - jest otwarty na nowe pomysły zgłaszane przez innych
Kreatywność	- tworzy różne rozwiązania alternatywne, wymyśla kilka pomysłów na rozwiązanie jednego problemu (w oparciu o przeanalizowane fakty) - jest gotowy do wypróbowania i wdrażania nowych, innowacyjnych rozwiązań - wykorzystuje metody kreatywnej pracy - zgłasza innowacyjne pomysły - buduje atmosferę kreatywności (otwartość na nowe pomysły)



Profil kompetencyjny: Komunikacja

Trener kluczowy	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
	Dostarczanie informacji w 2 aspektach: a) przekaz informacji klientom, b) przepływ informacji wewnątrz ROEFS <u>Dostarczanie informacji klientom:</u> - korzysta z różnorodnych źródeł informacji w celu ich gromadzenia i aktualizacji - dostarcza pełnej informacji – przedstawia nie tylko zalety aplikowania, ale też trudności z tym związane (nic nie ukrywa) - dba o to, by podawana informacja była aktualna - bierze odpowiedzialność za przekazywaną informację (jeśli pracownik nie jest pewien, to sprawdza i mówi o tym klientom (potrafi przyznać się do braku wiedzy; nie podaje informacji „w ciemno”) - przekazywana informacja jest jasna i uporządkowana - przekazując informację odnosi się do istoty sprawy (odpowiada na temat) - posługuje się przystępnym językiem – nie żargonem - przekazywana informacja jest dostosowana do poziomu wiedzy rozmówcy - upewnia się, że informacja dotarła i że jest zrozumiała - stosuje trafne, konkretne, przekonujące argumenty - wykorzystuje różne techniki przekazywania informacji – przykłady, metafory, anegdoty, rysunki <u>Przepływ informacji wewnątrz ROEFS:</u> - aktywnie pozyskuje informacje - chętnie dzieli się pozyskanymi informacjami z pozostałymi pracownikami, dba o to by zespół miał bieżącą informację - przesyła informacje (np. drogą e-mailową) o nowinkach, potrzebach uczestników szkoleń, które prowadził, przekazuje informacje innym pracownikom ROEFS
Aktywne słuchanie i umiejętność zadawania pytań	- stwarza pozytywną atmosferę rozmowy - aktywnie słucha - jest aktywnym rozmówcą, parafrazuje, utrzymuje kontakt wzrokowy, nie przerywa wypowiedzi innych - zadaje różnorodne pytania (otwarte, zamknięte) pomocne w zrozumieniu sprawy/ rozmówcy - nawiązuje do tego, co mówił rozmówca
Znajomość i wykorzystywanie technik prezentacyjnych	- podczas publicznych wystąpień zachowuje pewność i opanowanie - zna i stosuje techniki prezentacji danych - dostosowuje sposób prezentacji i wykorzystywane techniki do audytorium - prezentacja ma jasną strukturę

	- opowiada prezentację, a nie czyta jej ze slajdów - potrafi zainteresować i zaangażować grupę, zaciekać tematem (nie nudzi) - wykorzystuje różne techniki wizualizacji
Udzielanie informacji zwrotnej	- rozumie i stosuje zasady informacji zwrotnej – wie jaka jest forma (konkretna, od siebie), dba o klimat - wspólnie z zespołem analizuje sukcesy i porażki - udziela współpracownikom informacji zwrotnej po wspólnie realizowanych zadaniach - przyjmuje informację zwrotną - aktywnie pozyskuje informację zwrotną - zaprasza do udzielania informacji zwrotnej, dopytuje się o siebie/ swoją pracę (np. czy to, co powiedziałem było zrozumiałe?)

W przypadku Trenera proponowane jest dodanie (a co za tym idzie zbadanie) kompetencji nie ujętych w profilach kompetencyjnych (w „Opisie kompetencji pracowników RO EFS”) dotyczących umiejętności trenerskich – szczegóły w Załączniku nr 1.



DORADCA KLUCZOWY

Profil kompetencyjny: Orientacja na efekty pracy

Doradca kluczowy	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Rozumienie celów realizowanych zadań	- wie i rozumie po co jest EFS i ROEFS - umie budować strategię realizacji celów - ma umiejętność wskazania w jakim stopniu poszczególne działania służą celom ROEFS
Określanie priorytetów	- układa zadania wg wagi pod kątem swojej roli w RO EFS - potrafi wskazać uzasadnienie dla wyboru priorytetów
Planowanie zadań i określanie mierzalnych, realistycznych celów	- przewiduje, zastanawia się jaki będzie efekt planowanych działań - potrafi formułować kategorie miary/wskaźniki realizacji celów (np. zna i stosuje formułę SMART) - planuje pracę w perspektywie krótko i długoterminowej - potrafi zaplanować działania w projekcie
Przewidywanie, identyfikowanie i reagowanie na pojawiające się komplikacje lub zmiany	- analizuje ryzyka, przewiduje alternatywy, określa plan B (jest elastyczny pod tym względem) - identyfikuje warunki brzegowe przed podjęciem działań - określa możliwe trudne sytuacje - rozwiązuje pojawiające się trudne sytuacje korzystając w razie potrzeby z dostępnych zasobów, pomocy innych itp. - prowadzi monitoring efektów i jakości swojej pracy, bieżący monitoring zaplanowanych wskaźników - sprawdza skuteczność podjętych działań - wykazuje zdolność do refleksji nad efektami działań, wyciągania wniosków i wprowadzania usprawnień
Zdolność do osiągania założonych celów, doprowadzanie w terminie do końca podjętych działań	- nie zrażają go pojawiające się przeciwności, konsekwentnie dąży do celu - jest terminowy

Profil kompetencyjny: Orientacja na klienta

Doradca kluczowy	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Branie odpowiedzialności za swoje działania względem własnej organizacji i podmiotów zależnych	- identyfikuje się z RO EFS i z projektem - wobec osób z zewnątrz reprezentuje RO EFS biorąc na siebie odpowiedzialność za pracę zespołu - jest zaangażowany w najlepsze wykonanie zadań - zna wpływ swoich działań na organizację i innych – klientów - potrafi sformułować swoje obszary do rozwoju - potrafi zdefiniować granice swojej odpowiedzialności w pracy z klientem - asertywnie wskazuje w kontakcie z klientami w czym może pomóc, a co należy do samego klienta (np. w sytuacji nadmiernych oczekiwań) - zwraca klientowi uwagę w razie błędów lub niedotrzymanych ustaleń, wyjaśnia i wskazuje na konsekwencje - przestrzega warunków umowy - bierze odpowiedzialność za przekazywaną informację
Nawiązywanie i budowanie długotrwałych relacji klienta z RO EFS	- buduje bazę klientów - posiada/tworzy procedurę kontaktów - buduje pozytywną atmosferę w kontaktach z klientami (język, mowa ciała, „otwierający styl bycia”) - utrzymuje kontakt z klientem – przypomina się, telefonuje, pyta jaki jest stan projektu - dba o przebieg pierwszego kontaktu – buduje zaufanie klienta, zachęca do współpracy - po każdym kontakcie z klientem zachęca do kolejnych kontaktów, daje do siebie namiary - ustala z klientem kolejne kroki działania, pokazuje co dalej można zrobić - „nie chowa głowy w piasek” w przypadku porażki projektu klienta (nadal utrzymuje kontakt)
Rozpoznawanie i spełnianie potrzeb klientów wewnętrznych i zewnętrznych	- dostosowuje język do klienta, nie mówi żargonem - kieruje rozmową, trzyma się meritum i w razie potrzeby taktownie przekierowuje rozmowę na właściwe tory - jest „otwierający”, próbuje dociekać, identyfikować faktyczne problemy i potrzeby, nie poprzestaje na informacji powierzchownej - pyta o potrzeby - aktywnie słucha, parafrazuje, dopytuje - wspomaga się narzędziami do diagnozy potrzeb - umie identyfikować potrzeby na podstawie opisu sytuacji – nazywa je, uświadamia klientom

Przestrzeganie standardów obsługi klienta	- zna standardy obsługi klienta (zasady pracy poszczególnych stanowisk w Ośrodku) - jest życzliwy i zainteresowany klientem - zawsze zachęca, nigdy zniechęca do aplikacji do EFS – nawet jeśli w tym momencie nie ma dla danego klienta takiej możliwości, to być może pojawi się w przyszłości
---	--

Profil kompetencyjny: Orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym

Doradca kluczowy	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Analizowanie faktów ekonomiczno- społecznych i tworzenie rekomendacji	- ma wiedzę nt. sytuacji społeczno – ekonomicznej (rynek pracy, integracja/wykluczenie społeczne, przedsiębiorstwa, edukacja) - posiada znajomość sytuacji regionu, umie wskazać podstawowe problemy - ma sposób i procedurę pozyskiwania wiedzy, zna jej źródła - jest na bieżąco z informacjami o sytuacji społecznej i ekonomicznej, ma bieżące informacje z prasy lokalnej, portali lokalnych - posiada znajomość instytucji działających w regionie/organizacji/ lokalnych liderów/ podmiotów zaangażowanych w wdrażanie EFS - posiada zawsze aktualną wiedzę nt. zagadnień projektowych EFS, obszarów tematycznych w ramach priorytetów PO KL - utrzymuje kontakty i pozyskuje informacje od klientów już realizujących projekty - tworzy i przedstawia klientom scenariusze alternatywnych rozwiązań - potrafi wskazać klientom sposób pozyskania/źródła informacji potrzebne do tworzenia wniosku - przekazuje dane, które służą do planowania pracy zespołu (zgodnie z ilością ogłoszonych konkursów, potrzeb)

Profil kompetencyjny: Orientacja na współpracę

Doradca kluczowy	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Współpraca poza siecią RO EFS	- ma świadomość wspólnych celów (wspólnie RO EFS z IP i IP2 i KO EFS działają na rzecz tego samego celu) – „nie atakujemy się wzajemnie, a wspieramy” - kontaktuje się, bierze udział w spotkaniach informacyjnych z IP, kontakt z IP jest stałym źródłem informacji

Tworzenie pozytywnej atmosfery pracy i współpracy	- utrzymuje kontakt z pozostałym personelem RO EFS - jest życzliwy i zainteresowany pracą innych i ich sprawami - pomaga innym członkom zespołu, oferuje pomoc i poproszony udziela pomocy w zadaniach - wyraża uznanie wobec współpracowników - stosuje się do zasad współpracy - w trudnych sytuacjach jest nastawiony na poszukiwanie rozwiązań (nie prezentuje postawy krytykanckiej, „marudzenia”, defetyzmu) - w trudnych i kryzysowych sytuacjach potrafi zachować dobrą atmosferę współpracy (wysłuchuje, udziela wsparcia) - otwarcie mówi o swoich intencjach, potrzebach
Wspólne działania	- dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniami - podczas spotkań zespołu aktywnie uczestniczy, wnosząc pomysły, opinie - wykazuje chęć współpracy i wspierania innych - włącza innych w proces decyzyjny - inicjuje i rozwija relacje - uwzględnia sugestie, uwagi, propozycje innych członków RO EFS - bierze czynny udział w przygotowaniu planów pracy Ośrodka - podejmuje wspólne działania (np. na pozyskanie klientów na szkolenie) - na spotkaniach zespołu w porozumieniu z innymi, uzgadnia obszary do pracy (w odpowiedzi na potrzeby beneficjentów)
Rozwiązywanie konfliktów	- rozpoznaje charakter konfliktu – wie czy jest w stanie na niego wpłynąć, rozwiązać go - prezentuje swój punkt widzenia (także przy sprzeczności ze strony innych) - zachowuje obiektywizm przy ocenie sytuacji - dostrzega i definiuje interesy stron (konfliktu) - słucha punktu widzenia drugiej strony i bierze go pod uwagę - jest zdecydowany, także w trudnych sytuacjach - troszczy się o wypracowanie kompromisu / rozwiązania oraz wiążącego porozumienia - nie zraża się w trudnych, spornych sytuacjach np. niekulturalnymi odpowiedziami, zarzutami (np. w związku z przedłużeniem wyboru wniosku/ projektu)
Kultura osobista i zarządzanie własnymi emocjami	- ma świadomość istniejących norm społecznych i kulturowych i zachowuje je, zachowuje takt i ma wyczucie sytuacji - panuje nad swoimi emocjami - zachowuje spokój, także w sytuacji, gdy napotyka opór lub trudnego rozmówcę - mówiąc o własnych emocjach robi to w sposób nie raniący innych (od siebie)

Profil kompetencyjny: Rozwiązywanie problemów i innowacyjność

Doradca kluczowy	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Dostrzeganie i rozwiązywanie pojawiających się problemów	- zauważa problem, potrafi go nazwać - podchodzi konstruktywnie do problemów – problem go nie blokuje, traktuje problem jako normalną sytuację, czy wręcz sytuację rozwojową (nie rezygnuje z poszukiwania rozwiązań, nie wpada w panikę lub rozdrażnienie) - reaguje adekwatnie do sytuacji – albo sam sobie radzi z problemem albo rozwiązuje go we współpracy z zespołem - analizuje przyczyny problemów i na tej podstawie tworzy rozwiązania - wyciąga konkretne, logiczne wnioski - tworzy różnorodne i logiczne pomysły rozwiązań
Usprawnianie procesów organizacyjnych i procedur realizacji zadań	- potrafi opisać procesy w organizacji - analizuje procesy, strukturę, sposób organizacji; wyciąga wnioski z analizy procesów, sukcesów i niepowodzeń - identyfikuje i wdraża nowe sposoby pozyskiwania klientów, pracy z ludźmi - identyfikuje i wdraża nowe sposoby prezentacji danych - wyciąga wnioski z własnych działań (poddaje refleksji) i modyfikuje swoje kolejne działania (nie działa rutynowo), usprawnia swoje własne procedury - jest otwarty na nowe pomysły zgłaszane przez innych
Kreatywność	- tworzy rozwiązania alternatywne, wymyśla kilka pomysłów na rozwiązanie jednego problemu (w oparciu o przeanalizowane fakty) - jest gotowy do wypróbowania i wdrażania nowych, innowacyjnych rozwiązań - wykorzystuje metody kreatywnej pracy - zgłasza innowacyjne pomysły - buduje atmosferę kreatywności (otwartość na nowe pomysły)

Profil kompetencyjny: Komunikacja

Doradca kluczowy

Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Dostarczanie informacji	Dostarczanie informacji w 2 aspektach: a) przekaz informacji klientom, b) przepływ informacji wewnątrz ROEFS <u>Dostarczanie informacji klientom:</u> - korzysta z różnorodnych źródeł informacji w celu ich gromadzenia i aktualizacji - dostarcza pełnej informacji – przedstawia nie tylko zalety aplikowania, ale też trudności z tym związane (nic nie ukrywa); - dba o to, by podawana informacja była aktualna - bierze odpowiedzialność za przekazywaną informację (jeśli pracownik nie jest pewien, to sprawdza i mówi o tym klientom (potrafi przyznać się do braku wiedzy; nie podaje informacji „w ciemno”) - przekazywana informacja jest jasna i uporządkowana - przekazując informację odnosi się do istoty sprawy (odpowiada na temat) - posługuje się przystępnym językiem – nie żargonem - przekazywana informacja jest dostosowana do poziomu wiedzy rozmówcy - upewnia się, że informacja dotarła i że jest zrozumiała - stosuje trafne, konkretne, przekonujące argumenty - wykorzystuje różne techniki przekazywania informacji – przykłady, metafory, anegdoty, rysunki <u>Przepływ informacji wewnątrz ROEFS:</u> - aktywnie pozyskuje informacje - chętnie dzieli się pozyskanymi informacjami z pozostałymi pracownikami
Aktywne słuchanie i umiejętność zadawania pytań	- stwarza pozytywną atmosferę rozmowy - aktywnie słucha - jest aktywnym rozmówcą, parafrazuje, utrzymuje kontakt wzrokowy, nie przerywa wypowiedzi innych - zadaje różnorodne pytania (otwarte, zamknięte) pomocne w zrozumieniu sprawy / rozmówcy - nawiązuje do tego, co mówił rozmówca
Znajomość i wykorzystywanie technik prezentacyjnych	- podczas publicznych wystąpień zachowuje pewność i opanowanie - zna i stosuje techniki prezentacji danych - dostosowuje sposób prezentacji i wykorzystywane techniki do audytorium - prezentacja ma jasną strukturę - opowiada prezentację, a nie czyta jej ze slajdów - potrafi zainteresować i zaangażować grupę, zaciekać tematem (nie nudzi) - wykorzystuje różnorodne techniki wizualizacji

Udzielanie informacji zwrotnej	- wspólnie z klientem analizuje sukcesy i porażki - rozumie i stosuje zasady informacji zwrotnej – wie jaka jest forma (konkretna, od siebie), dba o klimat - udziela współpracownikom informacji zwrotnej po wspólnie realizowanych zadaniach - przyjmuje informację zwrotną - aktywnie pozyskuje informację zwrotną - zaprasza do udzielania informacji zwrotnej, dopytuje się o siebie/ swoją pracę (np. czy to, co powiedziałem było zrozumiałe?)
---------------------------------------	---

SPECJALISTA DS. INFORMACJI I PROMOCJI

Profil kompetencyjny: Orientacja na efekty pracy

Specjalista ds. informacji i promocji	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Rozumienie celów realizowanych zadań	- wie i rozumie po co jest EFS i RO EFS - umie budować strategię realizacji celów - ma umiejętność wskazania w jakim stopniu poszczególne działania służą celom ROEFS
Określanie priorytetów	- układa zadania wg wagi pod kątem swojej roli w RO EFS; - potrafi wskazać uzasadnienie dla wyboru priorytetów
Planowanie zadań i określanie mierzalnych, realistycznych celów	- przewiduje, zastanawia się jaki będzie efekt planowanych działań (formułuje efekty w perspektywie czasu mierzalne, realne) - potrafi formułować kategorie miary/wskaźniki realizacji celów (np. zna i stosuje formułę SMART) - planuje pracę w perspektywie krótko i długoterminowej
Przewidywanie, identyfikowanie i reagowanie na pojawiające się komplikacje lub zmiany	- analizuje ryzyka, przewiduje alternatywy, określa plan B (jest elastyczny pod tym względem) - identyfikuje warunki brzegowe przed podjęciem działań - określa możliwe trudne sytuacje - rozwiązuje pojawiające się trudne sytuacje korzystając w razie potrzeby z dostępnych zasobów, pomocy innych itp. - prowadzi monitoring efektów i jakości swojej pracy, bieżący monitoring zaplanowanych wskaźników - sprawdza skuteczność podjętych działań - wykazuje zdolność do refleksji nad efektami działań, wyciągania wniosków i wprowadzania usprawnień
Zdolność do osiągania założonych celów, doprowadzanie w terminie do końca podjętych działań	- nie zrażają go pojawiające się przeciwności, konsekwentnie dąży do celu - jest terminowy

Profil kompetencyjny: Orientacja na klienta

Specjalista ds. informacji i promocji		
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne	
Branie odpowiedzialności za swoje działania względem własnej organizacji i podmiotów zależnych	- identyfikuje się z RO EFS - wobec osób z zewnątrz reprezentuje RO EFS biorąc na siebie odpowiedzialność za pracę zespołu - jest zaangażowany w najlepsze wykonanie zadań - zna wpływ swoich działań na organizację i innych – klientów - potrafi sformułować swoje obszary do rozwoju - potrafi zdefiniować granice swojej odpowiedzialności w pracy z klientem - w sytuacjach nadmiernych oczekiwań klienta wskazuje w sposób asertywny i życzliwy w jakim zakresie może pomóc, a co musi zrobić sam klient - przestrzega warunków umowy - bierze odpowiedzialność za przekazywaną informację	
Nawiązywanie i budowanie długotrwałych relacji klienta z RO EFS	- posiada/tworzy procedurę kontaktów - buduje pozytywną atmosferę w kontaktach z klientami (język, mowa ciała, „otwierający styl bycia”) - dba o przebieg pierwszego kontaktu – buduje zaufanie klienta, zachęca do współpracy - po każdym kontakcie z klientem zachęca do kolejnych kontaktów, daje do siebie namiary - ustala z klientem kolejne kroki działania, pokazuje co dalej można zrobić	
Rozpoznawanie i spełnianie potrzeb klientów wewnętrznych i zewnętrznych	- dostosowuje język do klienta, nie mówi żargonem - diagnozuje poziom wiedzy klienta i zakres potrzebnych klientowi informacji - dostosowuje ilość i sposób przekazania informacji do poziomu wiedzy klienta - kieruje rozmową, potrafi wracać do meritum sprawy - jest „otwierający”, próbuje dociekać, identyfikować faktyczne problemy i potrzeby, nie poprzestaje na informacji powierzchownej - pyta o potrzeby - aktywnie słucha, parafrazuje, dopytuje	

	- umiejętnie kieruje klientów – wyznacza klientom ścieżki „przejścia” po RO EFS - umie przeformułowywać potrzeby – identyfikować je, nazywać, uświadamiać klientom
Przestrzeganie standardów obsługi klienta	- zna standardy obsługi klienta (zasady pracy poszczególnych stanowisk w Ośrodku) - jest życzliwy i zainteresowany klientem - zawsze zachęca, nigdy zniechęca do aplikacji do EFS – nawet jeśli w tym momencie nie ma dla danego klienta takiej możliwości, to być może pojawi się w przyszłości

Profil kompetencyjny: Orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym

Specjalista ds. informacji i promocji	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Analizowanie faktów ekonomiczno- społecznych i tworzenie rekomendacji	- posiada znajomość instytucji działających w regionie/organizacji/ lokalnych liderów/ podmiotów zaangażowanych we wdrażanie EFS - ma informacje o realizowanych projektach - jest zorientowany w kalendarzu bieżących konkursów - utrzymuje kontakty z projektami które są już realizowane, ma bieżące informacje organizacyjne (np. miejsca na szkolenia, terminy rekrutacji) - posiada różne źródła informacji i możliwość przekierowania do nich klientów dla których nie ma odpowiedniej oferty, którzy mają oczekiwania nie wpisujące się w EFS np. inne (poza EFS) programy finansowane z UE. - aktywnie wyszukuje bieżące informacje dotyczące faktów ekonomiczno-społecznych, ma umiejętność ich interpretacji - jest zorientowany w nowinkach i przekazuje informacje dalej (członkom zespołu)

Profil kompetencyjny: Orientacja na współpracę

Specjalista ds. informacji i promocji	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Współpraca poza siecią RO EFS	- ma świadomość wspólnych celów (wspólnie RO EFS z IP i IP2 i KO EFS działają na rzecz tego samego celu) – „nie atakujemy się wzajemnie, a wspieramy” - kontaktuje się, bierze udział w spotkaniach informacyjnych z IP, kontakt z IP jest stałym źródłem informacji

Tworzenie pozytywnej atmosfery pracy i współpracy	- utrzymuje kontakt z pozostałym personelem RO EFS - jest życzliwy i zainteresowany pracą innych i ich sprawami - pomaga innym członkom zespołu, oferuje pomoc i poproszony udziela pomocy w zadaniach - wyraża uznanie wobec współpracowników (to jest też w kierowaniu, w motywowaniu) - stosuje się do zasad współpracy - w trudnych sytuacjach jest nastawiony na poszukiwanie rozwiązań (nie prezentuje postawy krytykanckiej, „marudzenia”, defetyzmu) - w trudnych i kryzysowych sytuacjach potrafi zachować dobrą atmosferę współpracy (wysłuchuje, udziela wsparcia) - otwarcie mówi o swoich intencjach, potrzebach
Wspólne działanie	- dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniami (to już było innej kompetencji) - podczas spotkań zespołu aktywnie uczestniczy, wnosząc pomysły, opinie - wykazuje chęć współpracy i wspierania innych - włącza innych w proces decyzyjny - inicjuje i rozwija relacje - uwzględnia sugestie, uwagi, propozycje innych członków ROEFS - bierze czynny udział w przygotowaniu planów pracy Ośrodka - na spotkaniach zespołu w porozumieniu z innymi, uzgadnia obszary do pracy (w odpowiedzi na potrzeby beneficjentów)
Rozwiązywanie konfliktów	- rozpoznaje charakter konfliktu – wie czy jest w stanie na niego wpłynąć, rozwiązać go - prezentuje swój punkt widzenia (także przy sprzeciwie ze strony innych) - zachowuje obiektywizm przy ocenie sytuacji - dostrzega i definiuje interesy stron (konfliktu) - słucha punktu widzenia drugiej strony i bierze go pod uwagę - jest zdecydowany, także w trudnych sytuacjach - troszczy się o wypracowanie kompromisu / rozwiązania oraz wiążącego porozumienia - nie zraża się w trudnych, spornych sytuacjach np. niekulturalnymi odpowiedziami, zarzutami (np. związanymi z przekładaniem terminu otwarcia naboru wniosków)
Kultura osobista i zarządzanie własnymi emocjami	- ma świadomość istniejących norm społecznych i kulturowych i zachowuje je, zachowuje takt i ma wyczucie sytuacji - panuje nad swoimi emocjami - zachowuje spokój, także w sytuacji, gdy napotyka opór lub trudnego rozmówcę - mówiąc o własnych emocjach robi to w sposób nie raniący innych (od siebie)

Profil kompetencyjny: Rozwiązywanie problemów i innowacyjność

Specjalista ds. informacji i promocji	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Dostrzeganie i rozwiązywanie pojawiających się problemów	- zauważa problem, potrafi go nazwać - podchodzi konstruktywnie do problemów – problem go nie blokuje, traktuje problem jako normalną sytuację, czy wręcz sytuację rozwojową (nie rezygnuje z poszukiwania rozwiązań, nie wpada w panikę lub rozdrażnienie) - reaguje adekwatnie do sytuacji – albo sam sobie radzi z problemem albo rozwiązuje go we współpracy z zespołem - analizuje przyczyny problemów i na tej podstawie tworzy rozwiązania - wyciąga konkretne, logiczne wnioski - tworzy różnorodne i logiczne pomysły rozwiązań
Usprawnianie procesów organizacyjnych i procedur realizacji zadań	- potrafi opisać procesy w organizacji - analizuje procesy, strukturę, sposób organizacji i wyciąga wnioski z analizy procesów, sukcesów i niepowodzeń - identyfikuje i wdraża nowe sposoby pozyskiwania klientów, pracy z ludźmi - identyfikuje i wdraża nowe sposoby prezentacji danych - wyciąga wnioski z własnych działań (poddaje refleksji) i modyfikuje swoje kolejne działania (nie działa rutynowo), usprawnia swoje własne procedury - jest otwarty na nowe pomysły zgłaszane przez innych
Kreatywność	- tworzy różne rozwiązania alternatywne, wymyśla kilka pomysłów na rozwiązanie jednego problemu (w oparciu o przeanalizowane fakty) - jest gotowy do wypróbowania i wdrażania nowych, innowacyjnych rozwiązań - wykorzystuje metody kreatywnej pracy - zgłasza innowacyjne pomysły - buduje atmosferę kreatywności (otwartość na nowe pomysły)

Profil kompetencyjny: Komunikacja

Specjalista ds. informacji i promocji	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Dostarczanie informacji	Dostarczanie informacji w 2 aspektach: a) przekaz informacji klientom, b) przepływ informacji wewnątrz ROEFS <u>Dostarczanie informacji klientom:</u> - korzysta z różnorodnych źródeł informacji w celu ich gromadzenia i aktualizacji - dostarcza pełnej informacji – przedstawia nie tylko zalety aplikowania, ale też trudności z tym związane (nic nie ukrywa); - podawana informacja jest aktualna - bierze odpowiedzialność za przekazywaną informację (jeśli pracownik nie jest pewien, to sprawdza i mówi o tym klientom (potrafi przyznać się do braku wiedzy; nie podaje informacji „w ciemno”) - przekazywana informacja jest jasna i uporządkowana - przekazując informację odnosi się do istoty sprawy (odpowiada na temat) - posługuje się przystępnym językiem – nie żargonem - przekazywana informacja jest dostosowana do poziomu wiedzy rozmówcy - upewnia się, że informacja dotarła i że jest zrozumiała - stosuje trafne, konkretne, przekonujące argumenty - wykorzystuje różne techniki przekazywania informacji – przykłady, metafory, anegdoty, rysunki - dostarcza informacje w szerokim znaczeniu – telefonicznie, mailowo, potrafi także przygotować materiały promocyjne – opracować przystępne ulotki, informacje na stronie www, do prasy, itp. <u>Przepływ informacji wewnątrz ROEFS:</u> - jest otwarty na pozyskiwanie informacji - chętnie dzieli się pozyskanymi informacjami z pozostałymi pracownikami
Aktywne słuchanie i umiejętność zadawania pytań	- stwarza pozytywną atmosferę rozmowy - aktywnie słucha - jest aktywnym rozmówcą, parafrazuje, utrzymuje kontakt wzrokowy, nie przerywa wypowiedzi innych - zadaje różnorodne pytania (otwarte, zamknięte) pomocne w zrozumieniu sprawy/ rozmówcy - nawiązuje do tego, co mówił rozmówca
Znajomość i wykorzystywanie technik prezentacyjnych	- podczas publicznych wystąpień zachowuje pewność i opanowanie - zna i stosuje techniki prezentacji danych - dostosowuje sposób prezentacji i wykorzystywane techniki do audytorium - prezentacja ma jasną strukturę

	- opowiada prezentację, a nie czyta jej ze slajdów - potrafi zainteresować i zaangażować grupę, zaciekać tematem (nie nudzi) - stosuje różne sposoby wizualizacji
Udzielanie informacji zwrotnej	- wspólnie z klientem analizuje sukcesy i porażki - rozumie i stosuje zasady informacji zwrotnej – wie jaka jest forma (konkretna, od siebie), dba o klimat - udziela współpracownikom informacji zwrotnej po wspólnie realizowanych zadaniach - przyjmuje informację zwrotną - aktywnie pozyskuje informację zwrotną - zaprasza do udzielania informacji zwrotnej, dopytuje się o siebie/ swoją pracę (np. czy to, co powiedziałem było zrozumiałe?)



CENTRUM PROJEKTÓW EUROPEJSKICH
ul. Domaniewska 39A, 02-672 Warszawa
NIP 7010158887, REGON 141681456
tel. (022) 378 31 00
fax. (022) 201 97 25
www.cpe.gov.pl



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



CENTRUM PROJEKTÓW
EUROPEJSKICH



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Załącznik nr 12

KOMPETENCJE SPECJALISTYCZNE TRENERA

Poniżej przedstawiono dodatkowy, nie ujęty w profilach kompetencyjnych zakres specjalistycznych kompetencji trenerskich, których zbadanie jest istotne w przypadku Trenera.

Prowadzenie szkoleń i praca z grupą

Trener	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Projektowanie szkoleń	- formułuje cele edukacyjne adekwatne do zdiagnozowanych potrzeb - dobiera metody szkolenia odpowiednie do celu - określa poziom wiedzy adekwatny do potrzeb - dobiera metody szkolenia odpowiednie do dynamiki pracy z grupą - planuje odpowiedni czas trwania szkolenia (dotyczy to etapu planowania szkolenia – uwzględnia czas w planowaniu i i adekwatnie go określa)
Prowadzenie szkolenia	- prezentuje siebie odpowiednio do roli - nawiązuje bezpośredni, autentyczny kontakt z grupą - potrafi poprowadzić różnorodne aktywne metody szkolenia (chodzi tu o stosowanie aktywnych technik pracy) - kontroluje czas szkolenia (dotyczy etapu prowadzenia szkolenia – mieści się w czasie, nie przedłuża, nie skraca) - potrafi opisać zjawiska dynamiki grupy obserwowane podczas szkolenia - radzi sobie z trudnymi sytuacjami podczas szkolenia
Tworzenie warunków uczenia się osób dorosłych	- dba o stworzenie warunków skutecznego uczenia się dorosłych (zapewnienie poczucia sensowności, bezpieczeństwa, zaangażowania) - aktywizuje uczestników (dotyczy umiejętności pracy z grupą m.in. aktywizowania biernych uczestników, ustrukturyzowania dyskusji, tonowania osób nadaktywnych) - formułuje zasady efektywnej pracy i ich przestrzega

KOMPETENCJE SPECJALISTYCZNE ANIMATORA

Poniżej przedstawiono dodatkowy, nie ujęty w profilach kompetencyjnych zakres specjalistycznych kompetencji z zakresu moderacji pracy grupy, których zbadanie jest istotne w przypadku Animatora.

Moderowanie spotkań grupowych

Animator	
Kompetencja	Wskaźniki behawioralne
Przygotowanie spotkań	- formułuje cele spotkania - dobiera metody pracy z grupą odpowiednie do celu - w planowaniu uwzględnia czas, dobiera zakres i metody realnie określając czas
Prowadzenie spotkań	- prezentuje siebie odpowiednio do roli - nawiązuje bezpośredni, autentyczny kontakt z grupą - aktywizuje uczestników do czynnego udziału - wykorzystuje różnorodne aktywne metody pracy warsztatowej/grupowej służące zaplanowanym celom - kontroluje czas spotkania (zachowuje odpowiednie tempo pracy, mieści się w czasie) - potrafi opisać zjawiska dynamiki grupy obserwowane podczas spotkania - radzi sobie z trudnymi sytuacjami podczas spotkań

STANDARDY DZIAŁANIA SIECI REGIONALNYCH OŚRODKÓW EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

Warszawa, 15 kwietnia 2010 r.



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 komisyjnym, znajduje się w toku likwidacji, postępowania upadłościowego,

postępowania naprawczego, zawiesił prowadzenie działalności lub znajduje się w innej, podobnej sytuacji, wynikającej z krajowych rozporządzeń i przepisów prawnych.

- 1.2.5 Podmiot, który w okresie 3 lat przed złożeniem wniosku o dofinansowanie naruszył w sposób istotny umowę zawartą z IP.
- 1.2.6 Podmiot, który wykorzystał środki dotacji celowej niezgodnie z przeznaczeniem, powodując niezrealizowanie pełnego zakresu rzeczowego projektu – przez okres od dnia, kiedy decyzja określającą kwotę przypadającą do zwrotu i termin, stała się ostateczna, do 3 lat od dnia dokonania zwrotu tych środków¹.

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

¹ 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. 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 być²:
 - 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*

² 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 właściwie³ 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.

³ 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, umiejącego 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. wykształcania,

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	• odpowiedzialność za całość realizacji projektu, w szczególności za zarządzanie przedsięwzięciem, kształtowanie oferty Ośrodka, dostosowywanie jej do potrzeb klientów oraz potrzeb w regionie, • nadzorowania bieżących postępów w realizacji projektu, • 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, • utrzymywanie stałych kontaktów z Krajowym Ośrodkiem EFS, • reprezentowanie Ośrodka na zewnątrz, przede wszystkim w kontaktach z mediami, uzgadnianie kierunków działań z instytucją pośredniczącą oraz instytucjami wdrażającymi w regionie, • samokształcenie odnośnie EFS i zarządzania projektem,
Wykształcenie:	<u>Warunki podstawowe</u> • wykształcenie wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem ukończenia studiów wyższych, <u>Warunki pożądane</u> • wykształcenie wyższe o profilu zarządzanie, • dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe) • odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,

	inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,
Doświadczenie zawodowe:	<u>Warunki podstawowe</u> - min. 3 letnie doświadczenie zawodowe (w tym min. 1 rok doświadczenia w zarządzaniu projektami), <u>Warunki pożądane</u> - doświadczenie zawodowe zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS, - rekomendacje poświadczające osiągnięcia zdobyte w pracy zawodowej,
Umiejętności techniczne:	- obsługa komputera, znajomość środowiska Windows, - obsługa urządzeń biurowych, - znajomość narzędzi internetowych,
Kompetencje:	- orientacja na efekty pracy, - orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym, - orientacja na klienta, - orientacja na współpracę, - rozwiązywanie problemów i innowacyjność, - kierowanie i rozwijanie innych, - komunikacja.

4.2.2. Doradca kluczowy:

Zadania:	- świadczenie usług doradztwa kluczowego, - samokształcenie odnośnie EFS, - monitoring oceny jakościowej projektów, w przygotowaniu których pomagał Ośrodek (pkt. 5.4. Standardów).
Wykształcenie:	<u>Warunki podstawowe</u> - wykształcenie wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem ukończenia studiów wyższych, <u>Warunki pożądane</u> - wykształcenie wyższe, - dyplom lub studia podyplomowe w zakresie rozwoju zasobów ludzkich, funduszy strukturalnych, - dodatkowe wykształcenie, (np. certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)

	• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami, • inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,
Doświadczenie zawodowe:	<u>Warunki podstawowe</u> • 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, <u>Warunki pożądane</u> • doświadczenie w realizacji przedsięwzięć o podobnym charakterze, • doświadczenie zawodowe zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS i zarządzania projektami,
Umiejętności techniczne:	• obsługa komputera, znajomość środowiska Windows, • obsługa urządzeń biurowych, • znajomość narzędzi internetowych,
Kompetencje:	• orientacja na efekty pracy, • orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym, • orientacja na klienta, • orientacja na współpracę, • rozwiązywanie problemów i innowacyjność, • kierowanie i rozwijanie innych, • komunikacja.

4.2.3. Doradca specjalistyczny:

Zadania:	• świadczenie usług doradztwa specjalistycznego w określonym zakresie (wymagane wykształcenie i doświadczenie zależą od zakresu doradztwa),
Wykształcenie:	<u>Warunki podstawowe</u> • 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. <u>Warunki pożądane</u> • dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe) • odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe zgodne ze

	specjalizacją oraz w zakresie interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami, inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,
Doświadczenie zawodowe:	<u>Warunki podstawowe</u> - min. 3-letnie doświadczenie zawodowe (w tym co najmniej ostatnie 2 lata w zakresie swojej specjalizacji), <u>Warunki pożądane</u> - doświadczenie w świadczeniu usług doradczych w zakresie swojej specjalizacji,
Umiejętności techniczne:	- obsługa komputera, znajomość środowiska Windows, - obsługa urządzeń biurowych, - znajomość narzędzi internetowych,
Kompetencje:	- orientacja na efekty pracy, - orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym, - orientacja na klienta, - orientacja na współpracę, - rozwiązywanie problemów i innowacyjność, - kierowanie i rozwijanie innych, - komunikacja.

4.2.4. Trener kluczowy:

Zadania:	- przygotowanie programu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych zgodnie z tematyką szkolenia i dostosowanych do potrzeb uczestników szkolenia, - prowadzenie szkoleń kluczowych, - samokształcenie odnośnie EFS. - Wspieranie doradców w monitoringu oceny jakościowej projektów, w przygotowaniu których pomagał Ośrodek (pkt. 5.4. Standardów).
Wykształcenie:	<u>Warunki podstawowe</u> - wykształcenie wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem ukończenia studiów wyższych, <u>Warunki pożądane</u> - dyplom lub studia podyplomowe w zakresie rozwoju zasobów ludzkich, funduszy strukturalnych, - dotaddkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne,

	branżowe uprawnienia zawodowe), - ukończone szkolenia w zakresie umiejętności trenerskich poświadczane certyfikatami, - inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,
Doświadczenie zawodowe:	<u>Warunki podstawowe</u> - doświadczenie w zakresie problematyki EFS, zarządzania projektami rynku pracy, edukacji, - min 3 letnie doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych, w tym przeprowadzenie co najmniej 300 godzin szkoleń, <u>Warunki pożądane</u> - 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, - doświadczenie w zakresie realizacji projektów EFS,
Umiejętności techniczne:	- znajomość technik prezentacji, - obsługa komputera, projektora multimedialnego, rzutnika,
Kompetencje:	- orientacja na efekty pracy, - orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym, - orientacja na klienta, - orientacja na współpracę, - rozwiązywanie problemów i innowacyjność, - kierowanie i rozwijanie innych, - komunikacja.

4.2.5. Trener specjalistyczny:

Zadania:	- przygotowanie programu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych zgodnie z tematyką szkolenia i dostosowanych do potrzeb uczestników szkolenia, - prowadzenie szkoleń specjalistycznych w określonym zakresie (wymagane wykształcenie i doświadczenie zależą od zakresu szkoleń),
Wykształcenie:	<u>Warunki podstawowe</u> - wykształcenie wyższe zawodowe, jako zamiennik wykształcenia wyższego uznawane jest co najmniej 5–letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie, <u>Warunki pożądane</u> - dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe

	magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe), • odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami, • inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,
Doświadczenie zawodowe:	<u>Warunki podstawowe</u> • 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), <u>Warunki pożądane</u> • doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych w zakresie swojej specjalizacji, z potwierdzeniem przez zamawiającego wysokiej jakości świadczonych usług (referencje),
Umiejętności techniczne:	• znajomość technik prezentacji, • obsługa komputera, projektora multimedialnego, rzutnika,
Kompetencje:	• orientacja na efekty pracy, • orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym, • orientacja na klienta, • orientacja na współpracę, • rozwiązywanie problemów i innowacyjność, • kierowanie i rozwijanie innych, • komunikacja.

4.2.6. Animator:

Zadania:	• udzielanie lokalnym środowiskom wsparcia w zakresie diagnozowania ich potrzeb i tworzenia planów działania, • wyszukiwanie liderów lokalnych, wspieranie ich w rozwoju umiejętności, • 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.). • 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, • wspieranie procesu budowy partnerstw oraz działanie na rzecz wzmacniania istniejących partnerstw i innych form współpracy w regionie, • samokształcenie odnośnie EFS,
----------	--

Wykształcenie:	<u>Warunki podstawowe</u> • wykształcenie wyższe zawodowe, jako zamiennik uznawane jest 5–letnie doświadczenie zawodowe, <u>Warunki pożądane</u> • dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wykształcenie wyższe, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe), • odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami, • inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,
Doświadczenie zawodowe:	<u>Warunki podstawowe</u> • min. 3 letnie doświadczenie w zakresie obszarów wsparcia EFS, • doświadczenie w świadczeniu usług doradczych w tym zwłaszcza odnośnie rozwoju i partnerstwa lokalnego, • doświadczenie w realizacji projektów/inicjatyw o charakterze społecznym • znajomość specyfiki danego województwa, <u>Warunki pożądane</u> • osiągnięcia w zakresie budowania partnerstw lokalnych, tworzeniu lokalnych/regionalnych strategii rozwoju,
Kompetencje:	• orientacja na efekty pracy, • orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym, • orientacja na klienta, • orientacja na współpracę, • rozwiązywanie problemów i innowacyjność, • kierowanie i rozwijanie innych, • komunikacja.

4.2.7. Specjalista ds. informacji i promocji

Zadania:	• udzielanie informacji klientom Ośrodka na temat podstaw EFS, • udzielanie informacji o projektach zawartych w bazach projektów EFS, • udzielanie informacji w zakresie oferty Regionalnego Ośrodka EFS, • świadczenie usług informacyjnych bezpośrednio, telefonicznie, mailowo, • aktualizowanie strony www, • promowanie działań ośrodka poprzez opracowywanie informacji nt. działań Ośrodka oraz regularne przysyłanie ich do mediów, • utrzymywanie bieżącego kontaktu z mediami,
----------	--

	• przygotowywanie narzędzi informacyjno-promocyjnych takich jak newsletter, mailing, • dokumentowanie działań promocyjnych i informacyjnych ośrodka – artykuły prasowe, ogłoszenia prasowe, • samokształcenie odnośnie EFS,
Wykształcenie:	<u>Warunki podstawowe</u> • wykształcenie średnie, • odbyte co najmniej 1 szkolenie z zakresu EFS, <u>Warunki pożądane</u> • wykształcenie wyższe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe, • odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, komunikacji, obsługi klienta potwierdzone certyfikatami, • inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,
Doświadczenie zawodowe:	<u>Warunki podstawowe</u> • doświadczenie w realizacji zadań informacyjnych i promocyjnych, • uczestnictwo w min 1 projekcie EFS – kadra projektu, wolontariat, staż. <u>Warunki pożądane</u> • doświadczenie w zakresie świadczenia usług informacyjnych, opracowywania informacji do mediów (w tym Internetu) na temat EFS, • doświadczenie w obsłudze klienta, • doświadczenie w zakresie realizacji zadań związanych z promocją w szczególności w tematyce związanej z EFS,
Umiejętności techniczne:	• obsługa komputera, znajomość środowiska Windows, • obsługa urządzeń biurowych, • znajomość narzędzi Internetowych w tym obsługa stron www, • znajomość innych narzędzi komunikacji,
Kompetencje:	• orientacja na efekty pracy, • orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym, • orientacja na klienta, • orientacja na współpracę, • rozwiązywanie problemów i innowacyjność, • kierowanie i rozwijanie innych, • komunikacja.

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)⁴, **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.**

⁴ 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. Strona internetowa Ośrodka wraz ze stroną główną sieci (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 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. Seminaria/spotkania informacyjne prowadzone są co do zasady przez kadrę kluczową Ośrodka lub pracowników IP, w wyjątkowych przypadkach seminaria/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 pełniej 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 uwagą⁵. 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

⁵ 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