

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (SOPZ)**WYKONANIE BADANIA**

pod tytułem

„Badanie Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego metodą *Mystery Calling* i *Mystery Shopping*”**1. KONTEKST I UZASADNIENIE BADANIA**

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

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

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

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

Celem weryfikacji Regionalnych Ośrodków EFS i ich pracowników jest:

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

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

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

2. CEL BADANIA

Celem zamówienia jest:

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

3. UŻYTKOWNICY BADANIA

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

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

4. ZAKRES BADANIA

4.1. Zakres przedmiotowy – obszary badania

Wyodrębnione poniżej obszary badania dotyczą realizacji standardów funkcjonowania Regionalnych Ośrodków EFS. Standardy działania sieci Regionalnych Ośrodków EFS zostały określone w dokumencie pt. *Standardy Działania Sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego* stanowiącym **Załącznik nr 10 do SIWZ**. Ze względu na fakt, że ww. Standardy mogą ulec zmianie w trakcie lub po wyborze Wykonawcy, w przypadku zmian Zamawiający przekaże wybranemu Wykonawcy aktualną wersję niezwłocznie po podpisaniu umowy.

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

I. MYSTERY CALLING

1. Badanie metodą *Mystery Calling* będzie prowadzone poprzez kontakt telefoniczny z Punktami Informacyjnymi Regionalnych Ośrodków EFS, obsługiwanymi przez Specjalistów ds. Informacji i Promocji poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS będzie się odbywać zgodnie z zaproponowanymi przez Wykonawcę scenariuszami, o których mowa w **punkcie 5.1 Metodologia**.
2. Badanie metodą *Mystery Calling* polegać będzie na przeprowadzeniu 4 konsultacji telefonicznych w każdym z Regionalnych Ośrodków EFS (maksymalnie 52 Regionalne Ośrodki EFS na terenie całego kraju).

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

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

Tab. 1. Obszary badania metodą *Mystery Calling*

Obszar badania	Opis
dostępność	Możliwość dodzwonienia się do Regionalnego Ośrodka EFS o różnych porach dnia i w różnych dniach tygodnia. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.
bariera wejścia	Sposób potraktowania klienta nieposiadającego doświadczenia w przygotowywaniu i/ lub realizacji projektu współfinansowanego ze środków PO KL. Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie: <ul style="list-style-type: none"> - potrzeb klienta, - czy może on być projektodawcą w ramach PO KL, - czy osoba jest zainteresowana uczestnictwem w projektach współfinansowanych z EFS, - czy osoba jest zainteresowana aplikowaniem do PO KL, czy osoba zainteresowana aplikowaniem posiada doświadczenie w tym zakresie, - czy osoba zainteresowana aplikowaniem otrzymała dofinansowanie i ma problemy z realizacją projektu. Ponadto, czy pracownik Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył dokładnie, jakie są ogólne zasady PO KL, możliwości współfinansowania projektów ze środków EFS, czy wykazał się inicjatywą i czy wykonał działania, żeby ułatwić zrozumienie zasad w sposób przystępny i przyjazny oraz zachęcił do skorzystania z usług Ośrodka.
komunikatywność	Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS próbuje aktywnie zdiagnozować potrzeby informacyjne dzwoniącego, czy zadaje pytania otwarte, czy dopytuje o szczegóły, czy parafrazuje wypowiedzi klienta.
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, czy na podstawie tych informacji klient znalazł odpowiedź na interesujące go pytanie/a, czy nadal jest w punkcie wyjścia.
gotowość	Chęć udzielania odpowiedzi, wyjaśniania bardziej kompleksowych zagadnień, szczególnie w odniesieniu do klientów nieposiadających doświadczenia w przygotowywaniu i/lub realizacji projektów współfinansowanych ze środków PO KL. Ocena w jakim stopniu pracownik wykazał chęć i gotowość do umówienia klienta na spotkanie osobiste.

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

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

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

Obszary badania	Opis	Kryteria oceny	Uzasadnienie/uwagi/dodatkowe komentarze
dostępność	Możliwość dodzwonienia się do Regionalnego Ośrodka EFS o różnych porach dnia i w różnych dniach tygodnia. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.	0 1 2	
bariera wejścia	Sposób potraktowania klienta nieposiadającego doświadczenia w przygotowywaniu i/ lub realizacji projektu współfinansowanego ze środków PO KL. Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na: - ustalenie potrzeb klienta, - ustalenie czy może on być projektodawcą w ramach PO KL, - czy osoba jest zainteresowana uczestnictwem w projektach współfinansowanych z EFS, - czy osoba jest zainteresowana aplikowaniem do PO KL, czy osoba zainteresowana aplikowaniem posiada doświadczenie w tym zakresie, - czy osoba zainteresowana aplikowaniem otrzymała dofinansowanie i ma problemy z realizacją projektu, Ponadto, czy pracownik Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył dokładnie, jakie są ogólne zasady PO KL, możliwości współfinansowania projektów ze środków EFS, czy	0 1 2	

	wykazał się inicjatywą i czy wykonał działania, żeby ułatwić zrozumienie zasad w sposób przystępny i przyjazny oraz zachęcił do skorzystania z usług Ośrodka		
komunikatywność	Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS próbuje aktywnie zdiagnozować potrzeby informacyjne dzwoniącego, czy zadaje pytania otwarte, czy dopytuje o szczegóły, czy parafrazuje wypowiedzi klienta.	0 1 2	
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.	Na ile pytań ze scenariusz a udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
		Na ile pytań ze scenariusz a udzielono niepełnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
		Na ile pytań ze scenariusz a nie udzielono odpowiedzi i lub udzielono błędnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, czy na podstawie tych informacji klient znalazł odpowiedź na interesujące go pytanie/a, czy nadal jest	0 1 2	

	w punkcie wyjścia.		
gotowość	Chęć udzielania odpowiedzi, wyjaśniania bardziej kompleksowych zagadnień, szczególnie w odniesieniu do klientów nieposiadających doświadczenia w przygotowywaniu i/lub realizacji projektów współfinansowanych ze środków PO KL. Ocena w jakim stopniu pracownik wykazał chęć i gotowość do umówienia klienta na spotkanie osobiste.	0 1 2	
etyka	Ocena czy specjalista ds. informacji i promocji stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług	0 1	

Tab. 3 Kryteria oceny Regionalnego Ośrodka EFS dla Mystery Calling

Obszary badania	Opis	Kryteria oceny
dostępność	Możliwość dodzwonienia się do Regionalnego Ośrodka EFS o różnych porach dnia i w różnych dniach tygodnia. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.	<p>0 – a) brak odbierania telefonu mimo podejmowanych prób (należy zadzwonić 3 razy, za każdym razem co 30 minut w godzinach pracy Regionalnego Ośrodka EFS. Jeżeli wszystkie próby zakończą się niepowodzeniem, należy zadzwonić następnego dnia roboczego i również, w razie nieodbierania, powtórzyć próbę 3 razy w odstępie 30 minut). Zajęta linia nie jest traktowana jako brak odbierania telefonu.</p> <p>b) telefon został odebrany, ale nie udzielono odpowiedzi na żadne pytanie z powodu braku czasu lub z powodu nieobecności kompetentnej osoby; rozmówca nie zaproponował oddzwonienia.</p> <p>1 – a) odebranie telefonu przy 3-ciej próbie dodzwonienia się (pierwszego dnia dzwonienia), udzielenie informacji bez presji</p>

		<p>czasu.</p> <p>b) dodzwonienie się do Regionalnego Ośrodka EFS za 1 lub 2 razem, ale przekazywane informacje były pobieżne/odczuwalna presja czasu.</p> <p>2 – dodzwonienie się do Regionalnego Ośrodka EFS za pierwszym lub drugim razem, udzielenie odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.</p>
bariera wejścia	<p>Sposób potraktowania klienta nieposiadającego doświadczenia w przygotowywaniu i/ lub realizacji projektu współfinansowanego ze środków PO KL. Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ustalenie potrzeb klienta, - ustalenie czy może on być projektodawcą w ramach PO KL, - czy osoba jest zainteresowana uczestnictwem w projektach współfinansowanych z EFS, - czy osoba jest zainteresowana aplikowaniem do PO KL, - czy osoba zainteresowana aplikowaniem posiada doświadczenie w tym zakresie, - czy osoba zainteresowana aplikowaniem otrzymała dofinansowanie i ma problemy z realizacją projektu, <p>Ponadto, czy pracownik Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył dokładnie, jakie są ogólne zasady PO KL, możliwości współfinansowania projektów ze środków EFS, czy wykazał się inicjatywą i czy wykonał działania, żeby ułatwić zrozumienie zasad w sposób przystępny i przyjazny oraz zachęcił do skorzystania z usług Ośrodka.</p>	<p>0 – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS nie wykazał zainteresowania problemem, z którym zadzwonił klient, nie przeprowadził wywiadu pozwalającego na ustalenie potrzeb klienta, nie wytłumaczył ogólnych zasad PO KL. Postawa przedstawiciela Ośrodka była mało przyjazna i niechętna do pomocy.</p> <p>1 – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył ogólne zasady PO KL używając fachowego języka, niezrozumiałego dla niedoświadczonego klienta, nie wykazywał inicjatywy – klient sam musiał dopytywać o różne kwestie.</p> <p>2 – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wykazał się dużą inicjatywą i zainteresowaniem w stosunku do klienta, wytłumaczył w sposób dokładny i zrozumiały dla niedoświadczonej osoby ogólne zasady PO KL, zachęcił do korzystania z usług Ośrodka.</p>

komunikatywność	Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS próbuje aktywnie zdiagnozować potrzeby informacyjne dzwoniącego, czy zadaje pytania otwarte, czy dopytuje o szczegóły, czy parafrazuje wypowiedzi klienta.	<p>0 – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS nie brał aktywnego udziału w rozmowie, udzielał krótkich, wrywkowych odpowiedzi, klient sam dopytywał o różne kwestie.</p> <p>1 - przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS odpowiadał na pytania klienta, zadawał pytania otwarte, dopytywał o szczegóły w celu dokładniejszego zdiagnozowania potrzeb dzwoniącego.</p> <p>2 - przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wyczerpująco odpowiadał na wszystkie pytania dzwoniącego, zadawał pytania otwarte, dopytywał klienta o szczegóły w celu dokładnego poznania jego potrzeb oraz parafrazował wypowiedzi klienta.</p>	
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.	Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
		Na ile pytań ze scenariusza udzielono niepełnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
		Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono odpowiedzi lub udzielono błędnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, czy na podstawie tych informacji klient znalazł odpowiedź na interesujące go pytanie/a, czy nadal jest w punkcie wyjścia.	<p>0 – po przeprowadzonej konsultacji klient nadal jest w punkcie wyjścia, informacje uzyskane od przedstawiciela Regionalnego Ośrodka EFS nie wyjaśniły mu żadnych kwestii; wszystkie</p>	

		<p>odpowiedzi były ogólnikowe.</p> <p>1 – klient tylko częściowo uzyskał precyzyjne odpowiedzi na interesujące go pytania. Część odpowiedzi rozwiązała wątpliwości dzwoniącego, część natomiast nie została konkretnie wyjaśniona – dzwoniący odczuwa niedosyt po przeprowadzonej konsultacji.</p> <p>2 – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS udzielił precyzyjnych odpowiedzi, które rozwiąły wszystkie wątpliwości dzwoniącego.</p>
gotowość	<p>Chęć udzielania odpowiedzi, wyjaśniania bardziej kompleksowych zagadnień, szczególnie w odniesieniu do klientów nieposiadających doświadczenia w przygotowywaniu i/lub realizacji projektów współfinansowanych ze środków PO KL. Ocena w jakim stopniu pracownik wykazał chęć i gotowość do umówienia klienta na spotkanie osobiste.</p>	<p>0 – wyraźnie odczuwalna niechęć ze strony przedstawiciela Regionalnego Ośrodka EFS do udzielania odpowiedzi na pytania dzwoniącego oraz do tłumaczenia bardziej złożonych zagadnień; brak propozycji umówienia na spotkanie osobiste; przedstawiciel odesłał dzwoniącego do strony internetowej.</p> <p>1 – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wytłumaczył podstawowe kwestie dzwoniącemu, natomiast nie wykazał chęci wyjaśnienia bardziej kompleksowych zagadnień lub odesłał dzwoniącego na szkolenie.</p> <p>2 – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS chętnie wyjaśnił wszystkie kwestie dzwoniącemu, zarówno podstawowe jak i bardziej złożone, a także wykazał gotowość umówienia na spotkanie osobiste.</p>
etyka	<p>Ocena czy specjalista ds. informacji i promocji stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług</p>	<p>0 – przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS nie stosuje się do zasad kodeksu etycznego, np. proponuje odpłatne usługi.</p>

	doradczych czy szkoleniowych.	1 – przedstawiciel prowadzi rozmowę zgodnie zasadami kodeksu etycznego
--	-------------------------------	--

II MYSTERY SHOPPING

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

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

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

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

Tab. 4. Obszary badania metodą *Mystery Shopping*

Obszar badania	Opis
dostępność	Możliwość umówienia się na spotkanie z doradcą kluczowym w dogodnym dla klienta terminie. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.
harmonogram	Ocena znajomości harmonogramu konkursów PO KL w województwie. Przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wie, czy dostępny jest harmonogram konkursów (czasami go nie ma lub jest już nieaktualny), jaka instytucja odpowiada za jego przygotowanie, jakie konkursy są/nie są planowane i kiedy.
bariera wejścia	Sposób potraktowania klienta nieposiadającego doświadczenia w przygotowywaniu i/ lub realizacji projektu współfinansowanego ze środków PO KL. Doradca kluczowy powinien wytłumaczyć dokładnie możliwości Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, jakie są jego ogólne zasady. Powinien doradzić, w jakie działanie najlepiej wpisuje się pomysł

	na projekt. Powinien wykazać się inicjatywą i wykonać działania, żeby zachęcić i ułatwić zrozumienie zasad i procedur w sposób przystępny i przyjazny, tak aby spełnić oczekiwania klienta.
komunikatywność	Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS próbuje aktywnie zdiagnozować potrzeby informacyjne klienta, czy zadaje pytania otwarte, czy dopytuje o szczegóły, czy parafrazuje wypowiedzi klienta.
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, Czy klient na podstawie tych informacji znalazł odpowiedź na interesujące go pytanie/a, czy nadal jest w punkcie wyjścia.
gotowość	Chęć udzielania odpowiedzi, wyjaśniania bardziej kompleksowych zagadnień, szczególnie w odniesieniu do klientów nieposiadających doświadczenia w przygotowywaniu i/lub realizacji projektów współfinansowanych ze środków PO KL. Ocena w jakim stopniu pracownik wykazał chęć i gotowość do umówienia się na kolejne spotkanie.
etyka	Ocena czy doradca kluczowy stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług albo uczestnictwa w realizacji konsultowanego projektu.

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

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

Obszary badania	Opis	Kryteria oceny	Uzasadnienie/uwagi/dodatkowe komentarze
dostępność	Możliwość umówienia się na spotkanie z doradcą kluczowym w dogodnym dla klienta terminie. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu.	0 1 2	
harmonogram	Ocena znajomości harmonogramu konkursów PO KL w województwie. Przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wie, czy dostępny jest harmonogram, konkursów (czasami go nie ma lub jest już nieaktualny), jaka instytucja odpowiada za jego przygotowanie, jakie konkursy	0 1	

	są/nie są planowane i kiedy.		
bariera wejścia	Sposób potraktowania klienta nieposiadającego doświadczenia w przygotowywaniu i/ lub realizacji projektu współfinansowanego ze środków PO KL. Doradca kluczowy powinien wytłumaczyć dokładnie możliwości Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, jakie są jego ogólne zasady. Powinien doradzić, w jakie działanie najlepiej wpisuje się pomysł na projekt. Powinien wykazać się inicjatywą i wykonać działania, żeby zachęcić i ułatwić zrozumienie zasad i procedur w sposób przystępny i przyjazny, tak aby spełnić oczekiwania klienta.	0 1 2	
komunikatywność	Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS czy próbuje aktywnie zdiagnozować potrzeby informacyjne klienta, czy zadaje pytania otwarte, czy dopytuje o szczegóły, czy parafrazuje wypowiedzi klienta.	0 1 2	
wiedza	Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.	<div>Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi ?</div> <div>.../... (całkowit a liczba pytań)</div> <div>Na ile pytań ze scenariusza udzielono niepełnych odpowiedzi ?</div> <div>.../... (całkowit a liczba pytań)</div> <div>Na ile pytań ze</div> <div>.../... (całkowit</div>	

		scenariusza nie udzielono odpowiedzi lub udzielono błędnych odpowiedzi ?	a liczba pytań)	
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, czy klient na podstawie tych informacji znalazł odpowiedź na interesujące go pytanie/a, czy nadal jest w punkcie wyjścia.	0 1 2		
gotowość	Chęć udzielania odpowiedzi, wyjaśniania bardziej kompleksowych zagadnień, szczególnie w odniesieniu do klientów nieposiadających doświadczenia w przygotowywaniu i/lub realizacji projektów współfinansowanych ze środków PO KL. Ocena w jakim stopniu pracownik wykazał chęć i gotowość do umówienia się na kolejne spotkanie.	0 1 2		
etyka	Ocena czy doradca kluczowy stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług albo uczestnictwa w realizacji konsultowanego projektu.	0 1		

Tab. 6 Kryteria oceny Regionalnego Ośrodka EFS dla Mystery Shopping

Obszary badania	Opis	Kryteria oceny
dostępność	Możliwość umówienia się na spotkanie z doradcą kluczowym w dogodnym dla klienta terminie. Możliwość uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania bez presji czasu	0 – a) brak odbierania telefonu mimo podejmowanych prób (należy zadzwonić 3 razy, za każdym razem co 30 minut w godzinach pracy Regionalnego Ośrodka EFS. Jeżeli wszystkie próby zakończą się niepowodzeniem, należy zadzwonić

		<p>następnego dnia roboczego i również, w razie nieodbierania, powtórzyć próbę 3 razy w odstępie 30 minut). Zajęta linia nie jest traktowana jako brak odbierania telefonu.</p> <p>b) telefon został odebrany, ale nie było możliwości umówienia się na spotkanie z doradcą kluczowym.</p> <p>1 – trudność z umówieniem się na spotkanie z doradcą kluczowym w dogodnym dla klienta terminie;; odległe terminy spotkania.</p> <p>2 – możliwość umówienia się na wizytę w dogodnym dla klienta terminie.</p>
harmonogram	<p>Ocena znajomości harmonogramu konkursów PO KL w województwie.</p> <p>Przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS wie, czy dostępny jest kalendarz (czasami go nie ma lub jest już nieaktualny), jaka instytucja odpowiada za jego przygotowanie, jakie konkursy są/nie są planowane i kiedy.</p>	<p>0 – brak znajomości aktualnego harmonogramu konkursów, a w przypadku braku aktualnego harmonogramu brak wiedzy na temat orientacyjnych terminów.</p> <p>1 – doradca potrafi podać terminy konkursów, w przypadku braku harmonogramu konkursów potrafi podać orientacyjne terminy konkursów.</p>
bariera wejścia	<p>Sposób potraktowania klienta nieposiadającego doświadczenia w przygotowywaniu i/ lub realizacji projektu współfinansowanego ze środków PO KL. Doradca kluczowy powinien wytłumaczyć dokładnie możliwości Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, jakie są jego ogólne zasady. Powinien doradzić, w jakie działanie najlepiej wpisuje się pomysł na projekt. Powinien wykazać się inicjatywą i wykonać działania, żeby zachęcić i ułatwić zrozumienie zasad i procedur w sposób przystępny i przyjazny, tak aby spełnić oczekiwania klienta.</p>	<p>0 – doradca kluczowy nie wykazał zainteresowania problemem, z którym przyszedł klient, nie wytłumaczył możliwości oraz ogólnych zasad PO KL. Postawa doradcy kluczowego była mało przyjazna i niechętna do pomocy.</p> <p>1 – doradca kluczowy wytłumaczył ogólne zasady PO KL używając fachowego języka, niezrozumiałego dla niedoświadczonego klienta, nie wykazywał inicjatywy – klient sam musiał dopytywać o różne kwestie.</p>

		<p>2 – doradca kluczowy wykazał się dużą inicjatywą i zainteresowaniem w stosunku do klienta, wytłumaczył w sposób dokładny i zrozumiały dla niedoświadczonej osoby ogólne zasady PO KL oraz procedury aplikowania, doradził, w jakie działanie najlepiej wpisuje się pomysł na projekt.</p>	
komunikatywność	<p>Ocena na ile przedstawiciel Regionalnego Ośrodka EFS czy próbuje aktywnie zdiagnozować potrzeby informacyjne klienta, czy zadaje pytania otwarte, czy dopytuje o szczegóły, czy parafrazuje wypowiedzi klienta.</p>	<p>0 – doradca kluczowy nie brał aktywnego udziału w rozmowie, udzielał krótkich, wyrywkowych odpowiedzi, klient sam dopytywał o różne kwestie.</p> <p>1 – doradca kluczowy odpowiadał na pytania klienta, zadawał pytania otwarte, dopytywał o szczegóły w celu dokładniejszego zdiagnozowania potrzeb informacyjnych klienta.</p> <p>2 – doradca kluczowy wyczerpująco odpowiadał na wszystkie pytania dzwoniącego, zadawał pytania otwarte, dopytywał klienta o szczegóły w celu dokładnego poznania jego potrzeb oraz parafrazował wypowiedzi klienta.</p>	
wiedza	<p>Poprawność i liczba udzielonych informacji w stosunku do liczby zadanych pytań.</p>	Na ile pytań ze scenariusza udzielono wyczerpujących i poprawnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
		Na ile pytań ze scenariusza udzielono niepełnych odpowiedzi?	.../... (całkowita liczba pytań)
		Na ile pytań ze scenariusza nie udzielono odpowiedzi lub udzielono błędnych	.../... (całkowita liczba pytań)

		odpowiedzi?	
użyteczność	Na ile odpowiedzi były konkretne, precyzyjne i adekwatne, czy klient na podstawie tych informacji znalazł odpowiedź na interesujące go pytanie/a, czy nadal jest w punkcie wyjścia.	<p>0 – po przeprowadzonej rozmowie klient nadal jest w punkcie wyjścia, informacje uzyskane od doradcy kluczowego nie wyjaśniły mu żadnych kwestii; wszystkie odpowiedzi były ogólnikowe.</p> <p>1 – klient tylko częściowo uzyskał precyzyjne odpowiedzi na interesujące go pytania. Część odpowiedzi rozwiązała wątpliwości dzwoniącego, część natomiast nie została konkretnie wyjaśniona – klient odczuwa niedosyt po przeprowadzonej rozmowie.</p> <p>2 – doradca kluczowy udzielił precyzyjnych odpowiedzi, które rozwiązały wszystkie wątpliwości dzwoniącego.</p>	
gotowość	Chęć udzielania odpowiedzi, wyjaśniania bardziej kompleksowych zagadnień, szczególnie w odniesieniu do klientów nieposiadających doświadczenia w przygotowywaniu i/lub realizacji projektów współfinansowanych ze środków PO KL. Ocena w jakim stopniu pracownik wykazał chęć i gotowość do umówienia się na kolejne spotkanie.	<p>0 – wyraźnie odczuwalna niechęć ze strony doradcy kluczowego do udzielania odpowiedzi na pytania klienta oraz do wytłumaczenia bardziej złożonych zagadnień; brak propozycji umówienia się na kolejne spotkanie; doradca kluczowy odesłał klienta do strony internetowej.</p> <p>1 – doradca kluczowy wytłumaczył podstawowe kwestie klientowi, natomiast nie wykazał chęci wyjaśnienia bardziej kompleksowych zagadnień lub odesłał klienta na szkolenie.</p> <p>2 – doradca kluczowy chętnie wyjaśnił klientowi wszystkie kwestie, zarówno podstawowe jak i bardziej złożone, a także wykazał gotowość na kolejne spotkanie i zachęcił do dalszej współpracy.</p>	

etyka	Ocena czy doradca kluczowy stosuje się do zasad kodeksu etycznego, w szczególności czy nie proponuje odpłatnych usług albo uczestnictwa w realizacji konsultowanego projektu.	<p>0 – doradca kluczowy nie stosuje się do zasad kodeksu etycznego, np. proponuje odpłatne usługi lub uczestnictwo w realizacji konsultowanego projektu.</p> <p>1 – doradca kluczowy prowadzi rozmowę zgodnie z zasadami kodeksu etycznego.</p>
-------	---	---

4.2. Zakres podmiotowy

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

5. SPOSÓB REALIZACJI BADANIA

Badanie zostanie przeprowadzone jednoetapowo, na pełnej próbie Regionalnych Ośrodków EFS, tworzących sieć Regionalnych Ośrodków EFS (maksymalnie 52 Regionalne Ośrodki EFS na terenie całego kraju). Badanie powinno zostać przeprowadzone przed weryfikacją poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS realizowaną przez Krajowy Ośrodek EFS oraz w miarę możliwości zgodnie z harmonogramem konkursów w poszczególnych województwach w ramach komponentu regionalnego PO KL (tj. w okresie przed ogłoszeniem konkursu). W tym celu, po podpisaniu umowy, Zamawiający przekaze Wykonawcy wstępny harmonogram weryfikacji na 2011 r. Na tej podstawie Wykonawca zaproponuje ostateczny harmonogram realizacji badania. Ostateczne terminy realizacji badania w poszczególnych Ośrodkach będą każdorazowo podlegały akceptacji Zamawiającego. Przed rozpoczęciem badania Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkolenia dla badaczy przy obecności przedstawiciela/i Zamawiającego.

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

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

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

5.1 METODOLOGIA

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

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

1. Organizacja pozarządowa,
2. Przedsiębiorca, z gminy wiejskiej, wiejsko-miejskiej lub miasta do 25 tys. mieszkańców
3. Szkoła (podstawowa, gimnazjalna, ponadgimnazjalna, placówka edukacyjna, w tym przedszkolna),
4. Osoba fizyczna zainteresowana pogłębianiem wiedzy i podnoszeniem kwalifikacji poprzez uczestnictwo w szkoleniach dofinansowanych z Funduszy Europejskich (uczestnictwo w projekcie).

Wykonawca przedstawi w Formularzu oferty, który stanowi załącznik nr 3 do SIWZ zarys metodologiczny dotyczący sposobu przeprowadzenia badania zawierający co najmniej następujące elementy:

1) Opis sposobu organizacji badania, w tym:

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

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

2) Projekty scenariuszy dla badania *Mystery Calling* i *Mystery Shopping*. Wykonawca przygotowuje 21 scenariuszy. Dla badania *Mystery Calling*, skierowanego do Specjalistów ds. informacji i promocji, zostaną przygotowane po 3 scenariusze do każdego profilu klienta (razem 12 scenariuszy). Dla badania *Mystery Shopping*, skierowanego do Doradców kluczowych, Wykonawca proponuje po 3 scenariusze dla profilu klienta 1,2,3 (razem 9 scenariuszy). Wykonawca może proponować dodatkowe projekty scenariuszy, maksymalnie 3 dla badania *Mystery Shopping* oraz maksymalnie 4 dla badania *Mystery Calling*.

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

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

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

Zamawiający zastrzega możliwość wprowadzenia zmian do zaproponowanych scenariuszy w porozumieniu z Wykonawcą.

Po podpisaniu umowy Wykonawca przygotowuje w terminie 14 dni raport metodologiczny uwzględniający wskazane przez Zamawiającego kryteria oceny Regionalnych Ośrodków EFS, zawierający m. in. instrukcje wykonawcze do scenariuszy, wzór raportu końcowego i częściowego, harmonogram realizacji badania.

6. SPOSÓB PREZENTACJI WYNIKÓW BADANIA

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

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

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

Raport częściowy powinien zawierać:

- Karty oceny dla badania *Mystery Calling* i *Mystery Shopping*,

- Krótki opis każdego odbytego spotkania i każdej przeprowadzonej rozmowy w ramach badania,
- Rekomendacje dla Regionalnego Ośrodka EFS w oparciu o następujące obszary:

- Dostępność
- Wiedza merytoryczna
- Komunikatywność
- Etyka

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

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

Raport końcowy złożony będzie co najmniej z następujących elementów:

1. Spis treści
2. Wprowadzenie
3. Streszczenie raportu w języku polskim i angielskim (nie więcej niż 2 strony A4)
4. Najważniejsze wnioski
5. Opis zastosowanej metodologii
6. Opis wyników badania
7. Rekomendacje dla sieci Regionalnych Ośrodków EFS
8. Załączniki: narzędzia wykorzystane w danej części badania

W rozdziale 6 zostaną zawarte:

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

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

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

- Dostępność
- Wiedza merytoryczna
- Komunikatywność
- Etyka

Wykonawca może zaproponować również dodatkowe obszary rekomendacji.

Raport końcowy nie powinien zawierać więcej niż 100 stron A4.

8. HARMONOGRAM

Realizacja badania przebiegać będzie zgodnie z poniższym harmonogramem

	ZADANIE WYKONAWCY	UWAGI ZAMAWIAJĄCEGO	TERMIN
Ramowy harmonogram badania	Przygotowanie raportu metodologicznego, zawierającego instrukcje wykonawcze do scenariuszy, wzór raportu końcowego, harmonogram realizacji badania uwzględniający harmonogram konkursów w regionach i kalendarz weryfikacji prowadzonej przez Krajowy Ośrodek EFS. Raport metodologiczny zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 1 egzemplarz w wersji elektronicznej – na płycie CV/DVD, 1 egzemplarz w wersji papierowej (trwale zszyty) oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.	Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w raporcie metodologicznym i przekaze je Wykonawcy	do 14 dni od podpisania umowy do 5 dni roboczych od otrzymania projektu raportu metodologicznego
	Przygotowanie raportu metodologicznego uwzględniającego uwagi Zamawiającego. Raport metodologiczny zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 1 egzemplarz w wersji elektronicznej – na płycie CV/DVD, 1 egzemplarz w wersji papierowej (trwale zszyty) oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.		do 20 dni od podpisania umowy
	Realizacja badania zgodnie z zaakceptowanym raportem metodologicznym i harmonogramem. Przygotowywanie i przekazywanie raportów częściowych oraz zapisów dźwiękowych po zakończeniu badania w poszczególnych ośrodkach. Raport częściowy zostanie przekazany Zamawiającemu na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy. Dodatkowo po zakończeniu realizacji badania Wykonawca przekaże Zamawiającemu wszystkie raporty częściowe na płycie CV/DVD oraz 1		od 20 do 80 dni od podpisania umowy 7 dni od zakończenia badania Mystery Calling i Mystery Shopping w poszczególnym Regionalnym Ośrodku EFS

egzemplarz w wersji papierowej (trwale zszyty).		
Przygotowanie raportu końcowego Raport końcowy zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 1 egzemplarz w wersji elektronicznej – na płycie CV/DVD, 1 egzemplarz w wersji papierowej (trwale zszyty) oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.	Zamawiający przedstawi swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w raporcie końcowym i prześle je Wykonawcy.	do 80 dni od podpisania umowy do 7 dni roboczych od otrzymania projektu raportu właściwego
Przygotowanie raportu końcowego uwzględniającego uwagi Zamawiającego Raport końcowy zostanie przekazany Zamawiającemu w następujący sposób: 1 egzemplarz w wersji elektronicznej – na płycie CV/DVD, 3 egzemplarze w wersji papierowej oprawionej (książkowej) oraz dodatkowo na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.		do 90 dni od podpisania umowy
Spotkanie w siedzibie Zamawiającego podczas, którego Wykonawca przedstawi wyniki badania w formie multimedialnej prezentacji wraz z częścią warsztatową poświęconą wykorzystaniu wyniku badania przez Zamawiającego.		Termin zostanie wyznaczony przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od końcowego przygotowania raportu końcowego uwzględniającego uwagi Zamawiającego. Wykonawca zostanie poinformowany o dacie i miejscu prezentacji na co najmniej 5 dni roboczych przed terminem
5 warsztatowych spotkań regionalnych dla kierowników Regionalnych Ośrodków EFS, podczas których Wykonawca wypracuje z		Termin każdego spotkania zostanie wyznaczony przez Wykonawcę w

	uczestnikami sposób wykorzystania wyników badania przez Regionalne Ośrodki EFS. Kryteria doboru uczestników spotkań zostaną ustalone z Zamawiającym po zakończeniu realizacji badania. Zamawiający zapewni salę i ewentualny catering na spotkanie. Wykonawca zobowiązany jest do ustalenia w porozumieniu z Zamawiającym daty spotkania w terminie 21 dni przed planowaną datą każdego spotkania.		porozumieniu z Zamawiającym, w terminie nie dłuższym niż 21 dni od przygotowania raportu końcowego uwzględniającego uwagi Zamawiającego.
	Prace nad badaniem zostaną zamknięte w terminie nie dłuższym niż 111 dni od daty podpisania umowy, nie później niż do 15.12.2011r.		

Zapłata za realizację badania nastąpi na podstawie poprawnie wystawionej faktury po zaakceptowaniu przez Zamawiającego raportu końcowego, po przeprowadzeniu prezentacji multimedialnej wyników badania przed Zamawiającym oraz 5 warsztatowych spotkań regionalnych.

9. OCZEKIWANIA WOBEC WYKONAWCY BADANIA

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

- a) uwzględnienia wskazanej przez Zamawiającego metodologii badania (obszary badawcze, kryteria oceny);
- b) opracowania szczegółowego harmonogramu badania;
- c) przygotowania narzędzi badawczych oraz materiałów do badania;
- d) pozostawania w stałym kontakcie z Zamawiającym (spotkania w zależności od potrzeb, kontakt telefoniczny, e-mail, wyznaczenie osoby do kontaktów roboczych);
- e) informowania o stanie prac, poprzez przysyłanie Zamawiającemu raportów nt. postępu realizacji zadania co 14 dni, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania;
- f) przekazania Zamawiającemu wstępnej wersji raportu metodologicznego, ostatecznej wersji raportu metodologicznego zgodnie z harmonogramem;
- g) systematycznego przekazywania Zamawiającemu raportów cząstkowych zgodnie z harmonogramem;
- h) przekazania Zamawiającemu wstępnej wersji raportu końcowego, ostatecznej wersji raportu końcowego zgodnie z harmonogramem;
- i) przekazania Zamawiającemu na zakończenie badania pełnej dokumentacji badania (m.in. narzędzi badawczych, itd.);

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

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

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

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

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

10. ZASADY INFORMACJI I PROMOCJI

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

11. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1: Karta Oceny Procesu i Wyników Badania

Załącznik nr 2: Formularz oceny badania