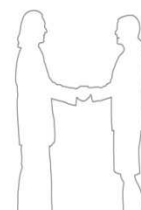


# STANDARDY DZIAŁANIA SIECI REGIONALNYCH OŚRODKÓW EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

*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 biur Regionalnego Ośrodka EFS,
4. Standardy dotyczące kadry Regionalnego Ośrodka EFS,
5. Standardy obsługi klientów Regionalnych Ośrodków EFS,
6. Standardy dotyczące organizacji i zarządzania Regionalnym Ośrodkiem EFS,
7. Kodeks Postępowania Etycznego personelu Regionalnego Ośrodka EFS,
8. Weryfikacja personelu oraz Regionalnych Ośrodków EFS.

### **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 środków<sup>1</sup>.

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.

---

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

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

- 2.1. Wszyscy pracownicy Ośrodka są zobowiązani do realizacji przypisanych im działań zgodnie z warunkami umowy na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS i niniejszymi Standardami.
- 2.2. Wszyscy pracownicy Ośrodka muszą przestrzegać wewnętrznych przepisów, instrukcji i regulaminów obowiązujących w instytucji, która prowadzi Regionalny Ośrodek EFS.
- 2.3. Usługi Regionalnego Ośrodka EFS świadczone są nieodpłatnie. Ośrodek nie może pobierać żadnych opłat za usługi świadczone w ramach Regionalnego Ośrodka EFS.
- 2.4. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą bez uzasadnienia nie wykonać jakiegokolwiek ze swoich obowiązków.
- 2.5. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS są zobowiązani do udzielania zarówno klientom, jak i pracownikom IP/Krajowego Ośrodka EFS/Instytucji Zarządzającej PO KL informacji odpowiadających stanowi faktycznemu.
- 2.6. W przypadku, jeśli któryś z pracowników Regionalnego Ośrodka EFS zostanie skazany prawomocnym wyrokiem za przestępstwo składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi bankowemu, karno-skarbowe albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, kierownik Regionalnego Ośrodka EFS musi ten fakt bezzwłocznie zgłosić do IP.
- 2.7. W przypadku, jeżeli przeciw osobom zaangażowanym w Regionalnym Ośrodku EFS toczy się postępowanie wyjaśniające (karne lub dyscyplinarne) związane z prowadzeniem działalności zawodowej, kierownik Regionalnego Ośrodka EFS musi ten fakt bezzwłocznie zgłosić do IP.
- 2.8. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS składają oświadczenie o niekaralności. W przypadku, jeżeli osoby zaangażowane w realizację Regionalnego Ośrodka EFS zostały skazane prawomocnym wyrokiem sądu, kierownik Regionalnego Ośrodka EFS musi ten fakt bezzwłocznie zgłosić do IP.
- 2.9. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS są zobowiązani poinformować klientów Regionalnego Ośrodka EFS o możliwości złożenia skargi/zażalenia lub pochwały w związku z jakością usług świadczonych w Ośrodku na adres e-mail [uwagi@roEFS.pl](mailto:uwagi@roEFS.pl). Informacja o możliwości składania skarg/wniosków lub pochwał musi znajdować się w miejscu widocznym dla klienta, m.in. na stronie internetowej Ośrodka. Skargi i uwagi rozpatrywane są przez Krajowy Ośrodek EFS i powinny

zostać wykorzystane przez zespół Regionalnego Ośrodka do usprawnienia swojej pracy.

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

---

<sup>2</sup> Szczegółowe zasady przechowywania dokumentów są określone przez daną Instytucję Pośredniczącą w umowie ramowej na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS

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

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

- 3.1. Znajdować się w mieście wyznaczonym dla danego obszaru zgodnie z załącznikiem nr 1 niniejszych standardów. Biuro powinno być uruchomione najpóźniej po upływie miesiąca od momentu podpisania umowy.
- 3.2. Biuro musi być łatwo dostępne dla klientów – lokalizacja musi być dogodna, łatwo dostępna i właściwie<sup>3</sup> oraz czytelnie oznakowana - w szczególności powinny być podane godziny pracy specjalistów oraz Ośrodka (w przypadku, jeśli godziny te różnią się). Ośrodek powinien znajdować się w centrum miasta albo w takiej części miasta, gdzie będą dogodne połączenia komunikacyjne z centrum miasta.
- 3.3. Liczba pomieszczeń w biurze powinna zapewniać swobodną pracę dla wszystkich osób z personelu kluczowego. W Ośrodku powinno być wyodrębnione miejsce pracy specjalisty ds. informacji i promocji, czyli Punkt Informacyjny. W Punkcie Informacyjnym musi być dostępna przynajmniej jedna odrębna linia telefoniczna oraz komputer ze stałym dostępem do Internetu dla specjalisty ds. informacji i promocji.
- 3.4. W Ośrodku powinno być wyodrębnione miejsce świadczenia usług doradczych, oddzielone od miejsca realizacji wszelkich innych projektów oraz wszelkich innych przedsięwzięć zapewniając warunki, o których mowa w pkt. 7.10. W wydzielonym miejscu pracy dla doradcy powinien znajdować się co najmniej jeden komputer ze stałym dostępem do Internetu oraz telefon. Ponadto miejsce pracy doradcy powinno być umeblowane tak, aby możliwe było przyjmowanie klientów (w pomieszczeniu powinien znajdować się co najmniej stół i 2 krzesła).
- 3.5. Biuro Regionalnego Ośrodka EFS znajduje się w budynku murowanym, którego stan techniczny nie zagraża życiu lub zdrowiu pracowników i klientów Ośrodka. Spełnienie wymogu jest weryfikowane na podstawie oświadczenia administratora/właściciela nieruchomości.

---

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



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

Regionalny Ośrodek EFS, aby w pełni i efektywnie realizował wszystkie swoje zadania potrzebuje przede wszystkim zespołu projektowego, który będzie się składał z wysoko wykwalifikowanych, świadomych swojej roli i dobrze zmotywowanych osób. Dla sprawnej realizacji działań niezbędne jest posiadanie odpowiedniej liczby personelu, tak aby zapewnić realizację każdej z funkcji tj. kierownika, animatora, doradcy kluczowego, doradcy specjalistycznego, trenera kluczowego, trenera specjalistycznego, specjalisty ds. informacji i promocji. Bardzo ważne jest zorganizowanie dobrego zespołu projektowego, 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. wykształcenia,

4.1.6.2. doświadczenia zawodowego,

4.1.6.3. umiejętności technicznych,

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

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

### **4.2.1. Kierownik**

Zakres zadań	<ul style="list-style-type: none"><li>• odpowiedzialność za całość realizacji projektu, w szczególności za zarządzanie przedsięwzięciem, kształtowanie oferty Ośrodka, dostosowywanie jej do potrzeb klientów oraz potrzeb w regionie,</li><li>• nadzorowania bieżących postępów w realizacji projektu,</li><li>• utrzymywanie stałych kontaktów z opiekunem projektu w IP, informowanie na bieżąco o wszystkich zaistniałych problemach w realizacji projektu, terminowe przysyłanie wszystkich wymaganych dokumentów i informacji w tym sprawozdań okresowych, dbanie o przestrzeganie (przez cały zespół Ośrodka) obowiązków i zaleceń wynikających z realizacji umowy, procedur, standardów, instrukcji do sprawozdań oraz innych obowiązujących dokumentów,</li><li>• utrzymywanie stałych kontaktów z Krajowym Ośrodkiem EFS,</li><li>• reprezentowanie Ośrodka na zewnątrz, przede wszystkim w kontaktach z mediami, uzgadnianie kierunków działań z instytucją pośredniczącą oraz instytucjami wdrażającymi w regionie,</li><li>• samokształcenie odnośnie EFS i zarządzania projektem,</li></ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• wykształcenie wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem ukończenia studiów wyższych,</li></ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• wykształcenie wyższe o profilu zarządzanie,</li><li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li><li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>min. 3 letnie doświadczenie zawodowe (w tym min. 1 rok doświadczenia w zarządzaniu projektami),</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>doświadczenie zawodowe zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS,</li> <li>rekomendacje poświadczające osiągnięcia zdobyte w pracy zawodowej,</li> </ul>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,</li> <li>obsługa urządzeń biurowych,</li> <li>znajomość narzędzi internetowych,</li> </ul>
Kompetencje:	<ul style="list-style-type: none"> <li>orientacja na efekty pracy,</li> <li>orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym,</li> <li>orientacja na klienta,</li> <li>orientacja na współpracę,</li> <li>rozwiązywanie problemów i innowacyjność,</li> <li>kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>komunikacja.</li> </ul>

#### 4.2.2. Doradca kluczowy:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>świadczenie usług doradztwa kluczowego,</li> <li>samokształcenie odnośnie EFS,</li> <li>monitoring oceny jakościowej projektów, w przygotowaniu których pomagał Ośrodek (pkt. 5.4. Standardów).</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wykształcenie wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem ukończenia studiów wyższych,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wykształcenie wyższe,</li> <li>dyplom lub studia podyplomowe w zakresie rozwoju zasobów ludzkich, funduszy strukturalnych,</li> <li>dodatkowe wykształcenie, (np. certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• min. 2 letnie doświadczenie zawodowe w tym min. 1 rok doświadczenia w świadczeniu usług doradczych, oraz 1 rok doświadczenia w pozyskiwaniu środków europejskich w szczególności EFS,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w realizacji przedsięwzięć o podobnym charakterze,</li> <li>• doświadczenie zawodowe zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS i zarządzania projektami,</li> </ul>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,</li> <li>• obsługa urządzeń biurowych,</li> <li>• znajomość narzędzi internetowych,</li> </ul>
Kompetencje:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy,</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym,</li> <li>• orientacja na klienta,</li> <li>• orientacja na współpracę,</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność,</li> <li>• kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>• komunikacja.</li> </ul>

#### 4.2.3. Doradca specjalistyczny:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• świadczenie usług doradztwa specjalistycznego w określonym zakresie (wymagane wykształcenie i doświadczenie zależą od zakresu doradztwa),</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie wyższe zawodowe, kierunek wykształcenia zgodny ze specjalizacją w jakiej udziela doradztwa. Jako zamiennik wykształcenia wyższego może być traktowane co najmniej 5 – letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie.</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe zgodne ze</li> </ul>

	<p>specjalizacją oraz w zakresie interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>min. 3-letnie doświadczenie zawodowe (w tym co najmniej ostatnie 2 lata w zakresie swojej specjalizacji),</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>doświadczenie w świadczeniu usług doradczych w zakresie swojej specjalizacji,</li> </ul>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,</li> <li>obsługa urządzeń biurowych,</li> <li>znajomość narzędzi internetowych,</li> </ul>
Kompetencje:	<ul style="list-style-type: none"> <li>orientacja na efekty pracy,</li> <li>orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym,</li> <li>orientacja na klienta,</li> <li>orientacja na współpracę,</li> <li>rozwiązywanie problemów i innowacyjność,</li> <li>kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>komunikacja.</li> </ul>

#### 4.2.4. Trener kluczowy:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>przygotowanie programu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych zgodnie z tematyką szkolenia i dostosowanych do potrzeb uczestników szkolenia,</li> <li>prowadzenie szkoleń kluczowych,</li> <li>samokształcenie odnośnie EFS.</li> <li>Wspieranie doradców w monitoringu oceny jakościowej projektów, w przygotowaniu których pomagał Ośrodek (pkt. 5.4. Standardów).</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>wykształcenie wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem ukończenia studiów wyższych,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dyplom lub studia podyplomowe w zakresie rozwoju zasobów ludzkich, funduszy strukturalnych,</li> <li>dotaddkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne,</li> </ul>

	branżowe uprawnienia zawodowe), <ul style="list-style-type: none"> <li>ukończone szkolenia w zakresie umiejętności trenerskich poświadczane certyfikatami,</li> <li>inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<u>Warunki podstawowe</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>doświadczenie w zakresie problematyki EFS, zarządzania projektami rynku pracy, edukacji,</li> <li>min 3 letnie doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych, w tym przeprowadzenie co najmniej 300 godzin szkoleń,</li> </ul> <u>Warunki pożądane</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych w zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS i zarządzania projektami, z potwierdzeniem przez odbiorców szkolenia wysokiej jakości świadczonych usług,</li> <li>doświadczenie w zakresie realizacji projektów EFS,</li> </ul>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>znajomość technik prezentacji,</li> <li>obsługa komputera, projektora multimedialnego, rzutnika,</li> </ul>
Kompetencje:	<ul style="list-style-type: none"> <li>orientacja na efekty pracy,</li> <li>orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym,</li> <li>orientacja na klienta,</li> <li>orientacja na współpracę,</li> <li>rozwiązywanie problemów i innowacyjność,</li> <li>kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>komunikacja.</li> </ul>

#### 4.2.5. Trener specjalistyczny:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>przygotowanie programu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych zgodnie z tematyką szkolenia i dostosowanych do potrzeb uczestników szkolenia,</li> <li>prowadzenie szkoleń specjalistycznych w określonym zakresie (wymagane wykształcenie i doświadczenie zależą od zakresu szkoleń),</li> </ul>
Wykształcenie:	<u>Warunki podstawowe</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>wykształcenie wyższe zawodowe, jako zamiennik wykształcenia wyższego uznawane jest co najmniej 5–letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie,</li> </ul> <u>Warunki pożądane</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe</li> </ul>

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

#### 4.2.6. Animator:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• udzielanie lokalnym środowiskom wsparcia w zakresie diagnozowania ich potrzeb i tworzenia planów działania,</li> <li>• wyszukiwanie liderów lokalnych, wspieranie ich w rozwoju umiejętności,</li> <li>• wypracowywanie koncepcji współpracy ze społecznością lokalną, w tym z instytucjami, które mają wpływ na sytuację w danym regionie (samorząd lokalny, przedsiębiorcy, organizacje pozarządowe, szkoły itd.).</li> <li>• docieranie do potencjalnych projektodawców, zachęcania ich do podejmowania inicjatyw w zakresie nawiązywania partnerstw ukierunkowanych na wspólne rozwiązywanie problemów lokalnych, w tym z wykorzystaniem możliwości stwarzanych przez EFS,</li> <li>• wspieranie procesu budowy partnerstw oraz działanie na rzecz wzmacniania istniejących partnerstw i innych form współpracy w regionie,</li> <li>• samokształcenie odnośnie EFS,</li> </ul>
----------	--

Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie wyższe zawodowe, jako zamiennik uznawane jest 5–letnie doświadczenie zawodowe,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wykształcenie wyższe, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe),</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• min. 3 letnie doświadczenie w zakresie obszarów wsparcia EFS,</li> <li>• doświadczenie w świadczeniu usług doradczych w tym zwłaszcza odnośnie rozwoju i partnerstwa lokalnego,</li> <li>• doświadczenie w realizacji projektów/inicjatyw o charakterze społecznym</li> <li>• znajomość specyfiki danego województwa,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osiągnięcia w zakresie budowania partnerstw lokalnych, tworzeniu lokalnych/regionalnych strategii rozwoju,</li> </ul>
Kompetencje:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy,</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym,</li> <li>• orientacja na klienta,</li> <li>• orientacja na współpracę,</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność,</li> <li>• kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>• komunikacja.</li> </ul>

#### 4.2.7. Specjalista ds. informacji i promocji

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• udzielanie informacji klientom Ośrodka na temat podstaw EFS,</li> <li>• udzielanie informacji o projektach zawartych w bazach projektów EFS,</li> <li>• udzielanie informacji w zakresie oferty Regionalnego Ośrodka EFS,</li> <li>• świadczenie usług informacyjnych bezpośrednio, telefonicznie, mailowo,</li> <li>• aktualizowanie strony www,</li> <li>• promowanie działań ośrodka poprzez opracowywanie informacji nt. działań Ośrodka oraz regularne przesyłanie ich do mediów,</li> <li>• utrzymywanie bieżącego kontaktu z mediami,</li> </ul>
----------	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowywanie narzędzi informacyjno-promocyjnych takich jak newsletter, mailing,</li> <li>• dokumentowanie działań promocyjnych i informacyjnych ośrodka – artykuły prasowe, ogłoszenia prasowe,</li> <li>• samokształcenie odnośnie EFS,</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie średnie,</li> <li>• odbyte co najmniej 1 szkolenie z zakresu EFS,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie wyższe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe,</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, komunikacji, obsługi klienta potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w realizacji zadań informacyjnych i promocyjnych,</li> <li>• uczestnictwo w min 1 projekcie EFS – kadra projektu, wolontariat, staż.</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w zakresie świadczenia usług informacyjnych, opracowywania informacji do mediów (w tym Internetu) na temat EFS,</li> <li>• doświadczenie w obsłudze klienta,</li> <li>• doświadczenie w zakresie realizacji zadań związanych z promocją w szczególności w tematyce związanej z EFS,</li> </ul>
Umiejętności techniczne:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,</li> <li>• obsługa urządzeń biurowych,</li> <li>• znajomość narzędzi Internetowych w tym obsługa stron www,</li> <li>• znajomość innych narzędzi komunikacji,</li> </ul>
Kompetencje:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy,</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym,</li> <li>• orientacja na klienta,</li> <li>• orientacja na współpracę,</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność,</li> <li>• kierowanie i rozwijanie innych,</li> <li>• komunikacja.</li> </ul>

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

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

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

**5.1.2. Klientem Regionalnego Ośrodka EFS może być:**

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

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

- 5.1.3.1. Organizacje pozarządowe.
- 5.1.3.2. Szkoły: podstawowe, gimnazjalne, ponadgimnazjalne, placówki edukacyjne w tym przedszkolne lub organy prowadzące.
- 5.1.3.3. Jednostki samorządu terytorialnego.
- 5.1.3.4. Ośrodki Pomocy Społecznej i Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie,
- 5.1.3.5. Wszystkie podmioty będące projektodawcami do EFS z gmin wiejskich, wiejsko-miejskich i miast do 25 tys. mieszkańców.

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

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

Usługi Regionalnego Ośrodka EFS realizowane są poprzez następujące działania:

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

**5.2.1. Zakresy tematyczne szkoleń oraz doradztwa** - szkolenia oraz doradztwo muszą być przyporządkowane do jednego z podanych poniżej zakresów tematycznych:

- 5.2.1.1. Szkolenia/doradztwo specjalistyczne dotyczące bezpośrednio lub pośrednio problematyki objętej wsparciem EFS (np. problematyka rynku pracy, aktywizacji

zawodowej osób bezrobotnych, szkoleń i poradnictwa zawodowego, edukacji, rozwoju lokalnego, przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, kształcenia ustawicznego, rozwoju przedsiębiorczości), **zakres tematyczny nr 1.**

- 5.2.1.2. Szkolenia/doradztwo kluczowe - przygotowanie projektu/wniosku, zarządzanie projektem (logika projektu, wyznaczanie celów, planowanie działań, budżetowanie działań, itd.), **zakres tematyczny nr 2.**
- 5.2.1.3. Szkolenia/doradztwo kluczowe - procedury w EFS (w szczególności możliwości pozyskiwania środków, kwalifikowalność kosztów w EFS, procedury raportowania i rozliczania projektów w PO KL, monitoring, proces kontroli projektów PO KL itp., a także z zasady równouprawnienia kobiet i mężczyzn w projektach PO KL, zasady realizacji projektów innowacyjnych i współpracy ponadnarodowej)<sup>4</sup>, **zakres tematyczny nr 3.**
- 5.2.1.4. Szkolenia/doradztwo specjalistyczne dla beneficjentów realizujących projekty współfinansowane z PO KL ze specyficznych zagadnień związanych z wdrażaniem projektu po akceptacji IP (pomocy publicznej, zamówień publicznych, finansów publicznych itp.); **zakres tematyczny nr 4.**
- 5.2.1.5. Szkolenia/doradztwo dla liderów lokalnych z zawiązywania i rozwoju partnerstw, zawierania paktów na rzecz zatrudnienia, szkolenia dla istniejących i powstających partnerstw, itp.; **zakres tematyczny nr 5.**

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

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

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

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

Szkolenie trwa 8 godzin lekcyjnych (45 minut)/dziennie, odbywa się z udziałem 1 trenera (w uzasadnionych przypadkach trenerów może być 2), dla minimum 10, a maksymalnie 20 osób.

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

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

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

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

---

<sup>4</sup> W przypadków szkoleń/doradztwa z zasady równouprawnienia kobiet i mężczyzn oraz projektów ponadnarodowych i innowacyjnych usługi prowadzić powinny osoby przeszkolone w tych tematach przez Krajowy Ośrodek EFS lub Krajową Instytucję Wspomagającą.

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

1. **zakres tematyczny nr 1,**

2. **zakres tematyczny nr 4,**

3. **zakres tematyczny nr 5,**

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

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

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

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

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

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

#### **5.3.1.3. Definicja doradztwa:**

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

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

Formy udzielania doradztwa:

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

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

W ramach doradztwa świadczonego w Regionalnych Ośrodkach EFS wyróżniamy:

- **Doradztwo kluczowe** dotyczy następujących zakresów tematycznych:

1. **zakres tematyczny nr 2,**

2. **zakres tematyczny nr 3,**

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

- **Doradztwo specjalistyczne** dotyczy następujących zakresów tematycznych:

1. **zakres tematyczny nr 1,**

2. **zakres tematyczny nr 4,**

3. **zakres tematyczny nr 5,**

Doradztwo specjalistyczne świadczone przez **doradców specjalistycznych**.

Zakresy tematyczne doradztwa są opisane w punkcie 1. Szkolenia.

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

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

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

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

Informacja może być udzielana klientowi bezpośrednio (osobom, które osobiście przyjdą do Ośrodka), telefonicznie oraz mailowo. Informacje, które są powszechne, zamieszczane są również na stronie www Ośrodka.

#### **Strona internetowa Ośrodka:**

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

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

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

- o aktualnych danych teleadresowych Ośrodka i składzie personelu Ośrodka;
- o możliwości złożenia skargi lub pochwały na adres [uwagi@roEFS.pl](mailto:uwagi@roEFS.pl) w widocznym miejscu, o którym mowa w punkcie 2.9.

Ponadto, Ośrodek zobowiązany jest do bieżącego udzielania odpowiedzi na pytania przychodzące przez stronę internetową.

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

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

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

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

- **Konferencja** – to działanie, którego celem jest poinformowanie i wypromowanie określonych pomysłów, rozwiązań, idei. Konferencja powinna mieć ściśle określony temat. W celu wzmocnienia przekazu w konferencji powinny uczestniczyć osoby, które swym autorytetem uwierzytelniają przekazywane informacje.

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

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

- 5.3.2.1. **Usługa 1.** – Zachęcanie potencjalnych projektodawców do aplikowania o środki z EFS. Zidentyfikowanie potrzeb klienta Regionalnego Ośrodka EFS oraz udzielenie podstawowej informacji nt. EFS.
- 5.3.2.2. **Usługa 2.** – Usługa informacyjna dla osób fizycznych nt. możliwości skorzystania z projektów finansowanych ze środków EFS.
- 5.3.2.3. **Usługa 3.** – Konsultacje nt. możliwości współfinansowania projektu ze środków EFS.
- 5.3.2.4. **Usługa 4.** – Pomoc w przygotowaniu projektu kwalifikującego się o dofinansowanie z EFS.
- 5.3.2.5. **Usługa 5.** – Pomoc przy przygotowaniu wniosku o dofinansowanie z EFS.
- 5.3.2.6. **Usługa 6.** – Pomoc we wdrażaniu projektu współfinansowanego ze środków EFS.
- 5.3.2.7. **Usługa 7.** – Animowanie inicjatyw lokalnych, zawieranie partnerstw.

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

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

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

Celem usługi jest pozyskiwanie klientów oraz zachęcanie do aplikowania o środki EFS i do korzystania z usług Ośrodka. Personel Ośrodka powinien zdiagnozować potrzeby klienta w celu zapewnienia odpowiedniej, wyczerpującej oraz fachowej obsługi poprzez udzielenie 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 uwagą<sup>5</sup>. Powinna być przygotowana w sposób przejrzysty i czytelny. Wszystkie informacje zawarte w niej powinny być spójne i wzajemnie się uzupełniać. Dokumentacja ta powinna być kompletna (tj. zawierać wszystkie wymagane przez IP elementy). Dokumentacja ta powinna być podpisana przez upoważnione do tego osoby oraz powinna być potwierdzona za zgodność z oryginałem.

#### **6.1.5. Jakość współpracy.**

Personel kluczowy Regionalnego Ośrodka EFS powinien brać aktywny udział w spotkaniach i grupach roboczych organizowanych przez IP, IZ PO KL i Krajowy Ośrodek EFS, być aktywny na forum internetowym, a także podejmować inicjatywy na poziomie całej sieci wspomagające współpracę między Ośrodkami i zwiększające jakość usług.

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

---

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

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

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

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

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

### **6.2.3. Umowy**

Każda z osób pracujących na rzecz projektu Regionalnego Ośrodka musi mieć podpisaną umowę o pracę, umowę cywilno-prawną.

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

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

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

### **6.2.4. Formularze**

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

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

- a. Karty pracy personelu - muszą być przygotowywane na bieżąco. Muszą uwzględniać warunki zatrudnienia w projekcie i muszą być rzetelnym odzwierciedleniem pracy na rzecz projektu. Wszystkie karty pracy muszą być potwierdzone przez kierownika projektu. Karty czasu pracy wypełnia animator i specjalista ds. informacji i promocji (zgodnie z przekazanym wzorem).
- b. Oświadczenie pracownika o wykonywaniu obowiązków na rzecz projektu – dotyczy całego personelu Ośrodka (zgodnie z przekazanym wzorem).

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

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

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



- d. Program szkolenia.
  - e. Konspekt szkolenia (odrębny dla każdego szkolenia).
  - f. Świadectwo uczestnictwa w szkoleniu.
- 6.2.4.4. W przypadku działań doradczych (zgodnie z przekazanym wzorem):
- a. Karta usługi doradczej.
  - b. Fiszka projektu (jeżeli jest opracowywana).
- 6.2.4.5. W przypadku działań informacyjnych (zgodnie z przekazanym wzorem):
- a. lista obecności dla uczestników konferencji/seminarium/spotkania informacyjnego.
  - b. program konferencji/seminarium/spotkania informacyjnego.
  - c. konspekt konferencji/seminarium/spotkania informacyjnego.
  - d. bazy danych w programie Excel odnośnie klientów odwiedzających punkt informacyjny.
- 6.2.4.6. w przypadku działań animacyjnych:
- a. plan pracy z wybranym środowiskiem, zawierający: identyfikację środowiska lokalnego, diagnozę środowiska lokalnego w tym potencjalnych grup docelowych, proponowany obszar rozwoju, wskazanie instytucji i osób mogących pełnić rolę lidera lokalnego.
  - b. opis faktycznego wsparcia udzielonego przez animatora wraz z dokumentami źródłowymi, np. prezentacje animatora ze spotkań, ustalenia, notatki ze spotkań, listy obecności ze spotkań, listy kontaktowe przedstawicieli środowiska lokalnego.
  - c. opis przyjętego sposobu komunikacji w środowisku podlegającym działaniom animatora.
  - d. harmonogram planowanych działań wypracowany przez daną grupę/partnerstwo.
  - e. opis osiągniętych rezultatów pracy animatora wraz z podaniem kontaktu do osób, które mogą potwierdzić referencje dla animatora.
  - f. umowa partnerska. W przypadku partnerstw projektowych dopuszczalna jest forma listu intencyjnego.

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

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

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

Wszystkie dokumenty związane z realizacją projektu muszą być:

- 6.2.6.1. Przechowywane w uporządkowany sposób,
- 6.2.6.2. Precyzyjnie opisane, tak aby możliwa była jednoznaczna identyfikacja z projektem,
- 6.2.6.3. Dokumentacja działań merytorycznych (usług) musi być przechowywana w siedzibie Ośrodka.

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

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

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

#### **6.2.8. Stabilność kadry.**

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

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

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

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

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

- 6.2.10.1. Muszą zawierać aktualny zakres oferowanych usług.
- 6.2.10.2. Muszą być przygotowane zgodnie z Księgą Tożsamości, oraz Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.
- 6.2.10.3. Na wszystkich materiałach promocyjnych (w miarę możliwości) powinny być zawsze podane dane teleadresowe Regionalnego Ośrodka EFS, w tym adres e-mail oraz nr telefonu,

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

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

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

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

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

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

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

- 8.1. Weryfikacja Regionalnego Ośrodka EFS,
- 8.2. Weryfikacja personelu kluczowego Regionalnego Ośrodka EFS.

Celem wprowadzenia weryfikacji Regionalnych Ośrodków EFS i ich pracowników jest:

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

Szczegółowy opis procesu weryfikacji zawarty jest w Zasadach prowadzenia weryfikacji, stanowiących załącznik nr 20.

Załączniki:

1. Wykaz obszarów działania Ośrodków,
2. Oświadczenie o niekaralności (wzór),
3. Zobowiązania personelu kluczowego (wzór),
4. Życiorys zawodowy personelu kluczowego (wzór),
5. Księga Tożsamości,
6. Opis kompetencji,
7. Karta pracy (wzór),
8. Oświadczenie pracownika o wykonywaniu obowiązków na rzecz projektu (wzór),
9. Karta przebiegu pojazdu (wzór),
10. Lista obecności ze szkolenia/konferencji/seminarium/spotkania (wzór),
11. Arkusz oceny szkolenia (wzór),
12. Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu (wzór),
13. Program szkolenia (wzór),
14. Konspekt szkolenia (wzór),
15. Świadectwo uczestnictwa w szkoleniu (wzór),
16. Formularz doradztwa (wzór),
17. Fiszka projektu (wzór),
18. Bazy danych w programie Excel (wzór)
19. Zasady prowadzenia weryfikacji
20. Raport z przeprowadzonej weryfikacji Regionalnego Ośrodka EFS wraz z załącznikami