



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Ministerstwo
Rozwoju
Regionalnego



CENTRUM PROJEKTÓW
EUROPEJSKICH



Krajowy
Ośrodek EFS

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**STANDARDY FUNKCJONOWANIA
PUNKTÓW INFORMACYJNYCH
INSTYTUCJI POŚREDNICZĄCYCH I INSTYTUCJI POŚREDNICZĄCYCH II STOPNIA
PROGRAMU OPERACYJNEGO KAPITAŁ LUDZKI**

Warszawa, 1 maja 2011 r.



SPIS TREŚCI

I. Charakterystyka Punktów Informacyjnych.....	3
II. Charakterystyka klientów Punktów Informacyjnych.....	3
III. Standardy Punktów Informacyjnych.....	5
1. Kodeks etyczny pracownika Punktu Informacyjnego.....	5
2. Zadania Punktu Informacyjnego	5
3. Usługa Informacyjna.....	6
4. Diagnoza potrzeb klienta.....	7
5. Obsługa klienta Punktu Informacyjnego - przebieg usług i pożądane zachowania podczas realizacji poszczególnych usług.....	7
5.1. Konsultacja bezpośrednia.....	7
5.2 Usługa telefoniczna.....	9
5.3. Usługa mailowa.....	9
5.4. Korespondencja pisemna.....	10
6. Możliwe sposoby postępowania w przypadku sytuacji problemowych.....	11
7. Organizacja pracy w Punkcie Informacyjnym.....	11
8. Infrastruktura lokalowa i wyposażenie Punktu Informacyjnego.....	12
9. Pracownik Punktu Informacyjnego.....	12
10. Materiały informacyjno - promocyjne.....	13
11. Wizualizacja Punktu Informacyjnego.....	13
12. Współpraca Punktów Informacyjnych Instytucji Pośredniczących i Instytucji Pośredniczących II stopnia z Regionalnymi Ośrodkami EFS oraz innymi sieciami informacyjnymi... ..	13
IV. Koordynacja działalności Punktów Informacyjnych.....	14



Zgodnie z *Planem komunikacji Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013* z dnia 5 sierpnia 2009 r. Instytucje Pośredniczące mają obowiązek zapewnić funkcjonowanie przynajmniej jednego głównego punktu informacyjnego udzielającego informacji o Europejskim Funduszu Społecznym wszystkim zainteresowanym podmiotom. Instytucje ogłaszające konkursy (odpowiednio IP lub IP2) mają ponadto obowiązek zapewnienia punktu informacyjno-konsultacyjnego co najmniej w okresie, w którym prowadzony jest nabór wniosków o dofinansowanie.

Z uwagi na fakt, że w dużej mierze od skutecznego informowania o Programie Operacyjnym Kapitał Ludzki zależy aktywność potencjalnych projektodawców i uczestników projektów oraz jakość realizowanych projektów, Instytucja Zarządzająca PO KL i Krajowy Ośrodek EFS w toku dyskusji i konsultacji z pracownikami Punktów Informacyjnych przygotowały *Standardy funkcjonowania Punktów Informacyjnych Instytucji Pośredniczących i Instytucji Pośredniczących II stopnia Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki*. Głównym celem wprowadzenia Standardów jest ujednolicenie zasad udzielania informacji, obsługi klienta i organizacji Punktu Informacyjnego, tak, aby były wspólne dla wszystkich Instytucji Pośredniczących (IP) i Instytucji Pośredniczących II stopnia (IP2). Ponadto Instytucja Zarządzająca PO KL wprowadzając Standardy miała na celu zwiększenie efektywności oraz podniesienie jakości świadczonych przez Punkty usług.

I. Charakterystyka Punktów Informacyjnych

W ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki funkcjonuje 40 Punktów Informacyjnych. Punkty te zlokalizowane są w 16 województwach (komponent regionalny) oraz dodatkowo 8 punktów działa w ramach komponentu centralnego.

W ramach komponentu regionalnego punkty informacyjne są na ogół wyodrębnionymi komórkami, działającymi w Instytucjach Pośredniczących i Instytucjach Pośredniczących II stopnia. W ramach komponentu centralnego, w którym przede wszystkim realizowane są projekty systemowe, w mniejszym stopniu zaś konkursowe, rolę punktu informacyjnego pełnią na ogół komórki, sekcje ds. promocji i informacji bądź są to poszczególne osoby zatrudnione na stanowisku ds. informacji i promocji, do których obowiązków należy udzielanie informacji nt. właściwego dla danej instytucji obszaru interwencji PO KL. W związku z powyższym niektóre podrozdziały niniejszych Standardów nie dotyczą instytucji komponentu centralnego.

Sieć Punktów posiada następującą strukturę:

- 8 punktów informacyjnych dla komponentu centralnego PO KL, działających przy Instytucjach Pośredniczących i Pośredniczących II stopnia, 32 punkty informacyjne dla komponentu regionalnego PO KL, działające przy Instytucjach Pośredniczących i Pośredniczących II stopnia oraz ich filiach,
- Punkty informacyjne działające przy Instytucjach Pośredniczących, będące jednocześnie Głównymi Punktami Informacyjnymi Funduszy Europejskich.

II. Charakterystyka klientów Punktów Informacyjnych

Klientami Punktów Informacyjnych IP i IP2 mogą być:

1. **Osoby fizyczne** – są to osoby, które poszukują informacji na temat możliwości podnoszenia lub zmiany posiadanych kwalifikacji zawodowych oraz dofinansowania na otwarcie działalności gospodarczej.



Osoba fizyczna w Punkcie Informacyjnym PO KL powinna uzyskać wiedzę na temat źródeł, z których można otrzymać informacje na temat możliwości uczestniczenia w szkoleniach, kursach oraz studiach podyplomowych współfinansowanych z EFS. W przypadku gdy Punkt Informacyjny dysponuje bazą projektów, taki klient powinien zostać poinformowany o instytucjach oraz o zakresie aktualnie realizowanych przez nie szkoleń, jak również należy podać adres strony, na której znajduje się baza projektów oraz poinformować o sposobie korzystania z bazy, tak aby w przyszłości klient był w stanie samodzielnie poszukać projektu dla siebie. Ponadto, osoba fizyczna powinna dowiedzieć się, jakie są warunki aplikowania o środki na otwarcie własnej działalności gospodarczej.

2. **Podmioty publiczne i prywatne** – są to osoby, które najczęściej poszukują informacji na temat możliwości pozyskiwania środków unijnych. Osoby reprezentujące takie podmioty zainteresowane są najczęściej aktualnie trwającymi konkursami, warunkami ubiegania się o wsparcie unijne oraz zasadami przygotowywania wniosków o dofinansowanie. Podmioty publiczne to m.in. jednostki samorządu terytorialnego, szkoły, przedszkola, placówki edukacyjne i oświatowe. Podmioty prywatne to m.in. przedsiębiorstwa, stowarzyszenia, fundacje, agencje zatrudnienia.

Podmioty publiczne i prywatne można rozróżniać pod kątem ich doświadczenia w aplikowaniu o środki unijne:

- **instytucje posiadające pozytywne doświadczenie w pozyskiwaniu funduszy unijnych** – instytucje, które realizowały i rozliczały projekty dofinansowane z EFS z pozytywnym wynikiem. Instytucje te należy zachęcić do dalszego składania wniosków o dofinansowanie projektów oraz utrwalić ich pozytywne nastawienie poprzez udzielenie wyczerpującej informacji na temat ogłaszanych konkursów.
- **instytucje posiadające negatywne doświadczenie** – instytucje, których wnioski nie uzyskały akceptacji i nie były realizowane. Podmioty te mimo swoich wysiłków nie uzyskały dofinansowania, dlatego też pracownicy Punktów Informacyjnych powinni rzetelnie przedstawić i wyjaśnić procedury i zasady pisania wniosków oraz wskazać realne możliwości i szanse, a jednocześnie zachęcić do składania kolejnych wniosków o dofinansowanie. Instytucje te należy zachęcić do skorzystania z usług Regionalnego Ośrodka EFS albo innych sieci informacyjnych np. Punktów konsultacyjnych KSU.
- **instytucje, które nie posiadają jeszcze doświadczenia w ubieganiu się dotacje** – instytucje, które dopiero rozpoczynają starania o środki unijne i robią pierwsze kroki w celu zapoznania się i zrozumienia obowiązujących zasad i wytycznych. Zadaniem pracownika Punktu Informacyjnego jest przede wszystkim wskazanie podstawowych dokumentów programowych, których znajomość jest niezbędna, aby poprawnie przygotować wniosek o dofinansowanie oraz skierowanie do źródeł informacji dotyczących wybranego obszaru, np. strony www, publikacji. Instytucje te należy zachęcić przede wszystkim do skorzystania z usług Regionalnego Ośrodka EFS.

Pracownicy podmiotów korzystających z Punktów Informacyjnych posiadają również różny poziom wiedzy nt. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki:

- **Poziom podstawowy** – klienci nie posiadają wiedzy lub posiadają niewielką wiedzę na temat PO KL. Przy rozmowie z taką osobą należy przede wszystkim zdiagnozować jej potrzeby, ustalić jakie ma oczekiwania dotyczące funduszu. Pracownicy Punktu Informacyjnego powinni przekazywać informacje w sposób prosty i zrozumiały, wskazać podstawowe dokumenty programowe, unikać urzędniczego żargonu, skrótów myślowych, fachowego nazewnictwa.
- **Poziom średniozaawansowany** – klienci posiadają już wiedzę o PO KL, natomiast potrzebują wyjaśnień i doprecyzowania posiadanych przez nich informacji, zainteresowani są warunkami ubiegania się o konkretne środki unijne. Pracownicy Punktu Informacyjnego powinni udzielać



konkretnych, szczegółowych informacji, a także wskazać liczne źródła wiedzy - Plany Działań, dokumentację konkursową itp.

- **Poziom zaawansowany** – klienci posiadają wysoki poziom wiedzy w zakresie PO KL, najczęściej posiadają też doświadczenie w aplikowaniu o fundusze unijne i doświadczenie w przygotowywaniu/realizacji projektów. Pracownicy Punktu Informacyjnego powinni udzielać konkretnych, szczegółowych informacji, a także wskazać liczne źródła wiedzy - Plany Działań, dokumentację konkursową, szczegółowe dokumenty programowe, akty prawne oraz wytyczne Instytucji Zarządzającej.

III. Standardy Punktów Informacyjnych

1 . Kodeks etyczny pracownika Punktu Informacyjnego:

1. Pracownicy Punktu Informacyjnego PO KL nie mogą dyskryminować żadnego z klientów.
2. Każdy klient Punktu Informacyjnego PO KL powinien otrzymać odpowiednią usługę zgodnie z niniejszymi standardami.
3. Pracownicy Punktu Informacyjnego PO KL są zobowiązani przekazywać klientom informacje z zachowaniem najwyższej staranności. Wszelkie usługi muszą być świadczone w sposób rzetelny, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Przekazywane informacje muszą być aktualne, wyczerpujące i zweryfikowane.
4. Pracownicy Punktu Informacyjnego PO KL nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzeń ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach usługi informacyjnej.
5. Pracownicy Punktu Informacyjnego PO KL 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 Punktu Informacyjnego.
6. Pracownicy Punktu Informacyjnego PO KL nie mogą bez zgody beneficjenta powielać jego koncepcji/pomysłu projektu, w przypadku zastosowania w nim rozwiązań autorskich o charakterze nowatorskim czy zindywidualizowanym.
7. Pracownicy Punktu Informacyjnego PO KL nie mogą polecać klientom usług konkretnych firm komercyjnych pomagających w pisaniu wniosków o dofinansowanie.

2. Zadania Punktu Informacyjnego

Podstawowym zadaniem Punktu Informacyjnego jest zapewnienie wszystkim zainteresowanym możliwości uzyskania rzetelnych i wyczerpujących informacji w zakresie Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki i Europejskiego Funduszu Społecznego.

Do zadań szczegółowych realizowanych przez Punkt lub komórkę organizacyjną IP lub IP2 odpowiedzialną za funkcjonowanie Punktu należy:

1. Przeprowadzenie właściwej diagnozy potrzeb klienta, który zgłosił się do Punktu Informacyjnego i udzielenie mu adekwatnej do potrzeb usługi informacyjnej.



2. Zbieranie i gromadzenie informacji dotyczących EFS, PO KL w obszarze działania danego Punktu oraz w miarę możliwości o innych obszarach interwencji PO KL i o innych funduszach europejskich.

3. Uczestnictwo w spotkaniach/prowadzenie spotkań/seminariów informacyjnych dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów PO KL.

W przypadku gdy do obowiązków Punktu Informacyjnego należy organizacja spotkań/seminariów informacyjnych dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów, częstotliwość takich spotkań powinna być adekwatna do przeprowadzanych konkursów. Po ogłoszeniu każdego konkursu pracownicy Punktu Informacyjnego powinni zorganizować przynajmniej jedno spotkanie/seminarium dla potencjalnych beneficjentów. Ponadto pożądana jest organizacja przynajmniej jednego spotkania/seminarium nie rzadziej niż dwa razy w roku dla beneficjentów realizujących projekty (w przypadku komponentu centralnego – raz w roku). Tematyka spotkań/seminariów dla beneficjentów realizujących projekty powinna być ustalana z zespołem wdrażającym projekty i dotyczyć najczęściej pojawiających się błędów, wątpliwości przy realizacji projektów. Zaleca się jednocześnie współpracę przy organizacji tych spotkań z pracownikami odpowiedzialnymi za rozliczenie realizowanych projektów, z Regionalnymi Ośrodkami EFS i z innymi sieciami informacyjnymi działającymi na terenie województwa.

4. Udział w imprezach promocyjnych m.in. targach i imprezach masowych i promowanie Punktu Informacyjnego.

5. Dystrybucja materiałów informacyjnych i promocyjnych związanych z PO KL.

6. Występowanie w miarę potrzeb do Instytucji Zarządzającej o przesyłanie aktualnych dokumentów oraz innych materiałów informacyjno-promocyjnych.

7. Współpraca z innymi sieciami informacyjnymi i specjalistycznymi (np. Regionalne Ośrodki EFS, Punkty Konsultacyjne Krajowego Systemu Usług, Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich w regionie).

3. Usługa informacyjna

Usługa informacyjna to udzielenie rzetelnej i wyczerpującej informacji zainteresowanej osobie, z zachowaniem najwyższej staranności oraz z uwzględnieniem najlepszej znajomości tematu:

- w przypadku jeśli, w wyniku przeprowadzonej diagnozy, potrzeby klienta dotyczą obszaru PO KL, bądź w przypadku Punktu Informacyjnego komponentu centralnego obszaru właściwego dla danej instytucji, zadaniem Punktu jest udzielenie wyczerpującej informacji w drodze kontaktu bezpośredniego, telefonicznego, mailowego lub innych form fakultatywnych. Informacja powinna być udzielona niezwłocznie - maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych.
 - Jeżeli informacja nie może być udzielona w ciągu 5 dni roboczych, ponieważ wymaga np. konsultacji z innymi pracownikami tej samej instytucji, pracownik Punktu Informacyjnego zobowiązany do udzielenia odpowiedzi, powiadamia w ciągu 5 dni roboczych o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 14 dni roboczych.
 - Jeżeli informacja nie może być udzielona w ciągu 5 dni roboczych, ponieważ wymaga np. konsultacji z innymi instytucjami, pracownik Punktu Informacyjnego zobowiązany do udzielenia odpowiedzi, powiadamia w ciągu 5 dni roboczych o powodach opóźnienia oraz o orientacyjnym terminie, w jakim udzieli informacji. Po uzyskaniu odpowiedzi od innej Instytucji, pracownik Punktu Informacyjnego jest zobowiązany niezwłocznie przesłać odpowiedź osobie zainteresowanej.



- w przypadku jeśli, w wyniku przeprowadzonej diagnozy, potrzeby klienta dotyczą pomocy przy przygotowaniu/realizacji projektu w ramach PO KL i/lub przygotowaniu wniosku o dofinansowanie z PO KL, zadaniem Punktu Informacyjnego jest skierowanie go do właściwej instytucji, w tym np. Regionalnego Ośrodka EFS, bądź w przypadku wątpliwości przy realizacji projektu skierowania go do właściwego opiekuna projektu,
- w przypadku jeśli, w wyniku przeprowadzonej diagnozy, potrzeby klienta dotyczą innego Programu Operacyjnego, bądź innego obszaru interwencji PO KL niż te, za których wdrażanie odpowiedzialna jest Instytucja, należy skierować klienta do odpowiedniej instytucji podając przynajmniej jej pełne dane teleadresowe.

Podstawowymi narzędziami udzielania informacji są: kontakt bezpośredni, telefon, mail, korespondencja tradycyjna, strona internetowa.

Dodatkowymi narzędziami udzielania informacji (w miarę posiadanych możliwości) mogą być m.in.: skype, komunikatory internetowe, fora internetowe.

4. Diagnoza potrzeb klienta:

Celem diagnozy jest rozpoznanie rzeczywistych (często nieuświadomionych) potrzeb oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego, tak aby możliwe było udzielenie rzetelnych, odpowiednich i wyczerpujących informacji, a w konsekwencji rozwiązanie problemu/problemów klienta. Należy zwrócić uwagę, że w natłoku informacji o funduszach, specjalistycznego nazewnictwa, dużej liczby instytucji zaangażowanych we wdrażanie, klient może być nieświadomy, o co powinien zapytać. Często wynika to też z faktu, że nie zna swoich potrzeb. Stąd wynika konieczność dopytania klienta o jego potrzeby i pomoc w zdiagnozowaniu jego problemu.

Proponowane narzędzia przeprowadzania diagnozy:

1. rozmowa bezpośrednia, pozwalająca na przeprowadzenie podstawowego wywiadu z klientem,
2. rozmowa telefoniczna, pozwalająca na przeprowadzenie podstawowego wywiadu z klientem,
3. ankieta lub formularz z pytaniami otwartymi (dostępne dla klientów).

W wyniku przeprowadzonej diagnozy potrzeb klienta pracownik Punktu Informacyjnego powinien uzyskać wiedzę m.in.:

1. Czy klient jest zainteresowany uczestnictwem w projektach współfinansowanych z EFS?
2. Czy klient jest zainteresowany aplikowaniem do PO KL, jeśli tak, to czy posiada już doświadczenie w aplikowaniu i w chwili obecnej potrzebuje rozwiązać konkretny problem w związku z przygotowywaniem projektu, czy też klient nie posiada żadnego doświadczenia i niezbędna jest mu podstawowa wiedza z zakresu procedur aplikowania itp.?
3. Czy klient otrzymał dofinansowanie i ma problemy związane z realizacją projektu?
4. Czy klient poszukuje informacji nt. projektów lub dofinansowania projektów z innych źródeł niż PO KL?



5. Obsługa klienta Punktu Informacyjnego – przebieg usług i pożądane zachowania podczas realizacji poszczególnych usług:

Informacje udzielane są w formie konsultacji bezpośrednich, rozmów telefonicznych, korespondencji elektronicznej i pisemnej. Odpowiedź na zapytanie udzielana jest w formie, w jakiej zostało zadane pytanie, chyba, że osoba zwracająca się do Punktu Informacyjnego prosi o inną formę odpowiedzi.

5.1 Konsultacja bezpośrednia:

Pracownik Punktu powinien przywitać klienta i zaprosić go do indywidualnej konsultacji, podczas której jego zadaniem jest zbadanie potrzeb klienta w celu zdiagnozowania problemu i poziomu jego wiedzy. Po dokonaniu diagnozy pracownik powinien udzielić odpowiedzi na zapytania lub pomóc w rozwiązaniu problemu. W przypadku pytań, co do których pracownik nie jest pewny odpowiedzi, może on powiadomić klienta, że zweryfikuje dane i udzieli odpowiedzi telefonicznie, mailowo lub w formie korespondencji pisemnej w późniejszym terminie, nie później jednak niż w ciągu 5 dni roboczych.

Jeżeli informacja nie może być udzielona w ciągu 5 dni roboczych, ponieważ wymaga np. konsultacji z innymi pracownikami tej samej instytucji, pracownik Punktu Informacyjnego zobowiązany do udzielenia odpowiedzi, powiadamia w ciągu 5 dni roboczych o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 14 dni roboczych.

Jeżeli informacja nie może być udzielona w ciągu 5 dni roboczych, ponieważ wymaga np. konsultacji z innymi instytucjami, pracownik Punktu Informacyjnego zobowiązany do udzielenia odpowiedzi, powiadamia w ciągu 5 dni roboczych o powodach opóźnienia oraz o orientacyjnym terminie, w jakim udzieli informacji. Po uzyskaniu odpowiedzi od innej Instytucji, pracownik Punktu Informacyjnego jest zobowiązany niezwłocznie przesłać odpowiedź osobie zainteresowanej.

W przypadku jeśli klient jest zainteresowany aplikowaniem do PO KL należy przekazać klientowi informacje, że Instytucja Pośrednicząca/Instytucja Pośrednicząca II stopnia/Regionalne Ośrodki EFS bądź inne sieci informacyjne organizują bezpłatne szkolenia/spotkania dla potencjalnych projektodawców. Jeżeli klient jest zainteresowany uczestnictwem w szkoleniach, należy poinformować go, gdzie może uzyskać bardziej szczegółowe informacje takie jak: dane teleadresowe do instytucji organizującej szkolenie/spotkanie, adres strony internetowej, termin szkolenia itd.

W przypadku, gdy w wyniku przeprowadzonej diagnozy okazuje się, że zapytanie dotyczy innego Programu Operacyjnego, bądź innego obszaru interwencji PO KL niż te, za których wdrażanie odpowiedzialna jest Instytucja, klienta należy skierować do odpowiedniej instytucji podając przynajmniej jej dane teleadresowe bądź do Punktu Informacyjnego zajmującego się danym zagadnieniem np. Punkt Informacyjny o Funduszach Europejskich czy Punkty konsultacyjne KSU.

Po udzieleniu odpowiedzi pracownik Punktu Informacyjnego powinien upewnić się, czy klient uzyskał satysfakcjonującą go odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań, a następnie podsumować spotkanie i ustalić kierunki dalszego postępowania.

Na zakończenie rozmowy należy zaproponować klientowi dodatkowe materiały informacyjno-promocyjne w celu uzupełnienia wiedzy i zachęcić do ponownego kontaktu.

W celu zweryfikowania usługi konsultacji bezpośredniej, Punkt Informacyjny powinien posiadać formularz ankiety ewaluacyjnej, dostępnej dla klientów odwiedzających Punkt. Wzór ankiety stanowi Załącznik nr 1 do niniejszych Standardów.



Pracownik Punktu Informacyjnego powinien poinformować klienta przed konsultacją o możliwości wypełnienia ankiety ewaluacyjnej, po udzielonej konsultacji. Brak wypełnienia ankiety nie może być jednak podstawą do nie udzielenia konsultacji.

W celu uzyskania obiektywnej odpowiedzi, ankieta ewaluacyjna:

- powinna być anonimowa,
- powinna być wypełniana przez klienta w warunkach zapewniających możliwość swobodnego wyrażenia opinii na temat jakości usługi,
- po wypełnieniu, powinna być wrzucana do specjalnie utworzonego w tym celu pojemnika, który zapewnia instytucja prowadząca Punkt.

Dane uzyskane z przeprowadzanych ankiet powinny być systematycznie gromadzone i co najmniej raz na kwartał weryfikowane, zaś ich wyniki przysyłane do Krajowego Ośrodka EFS i udostępniane osobom kontrolującym lub weryfikującym pracę Punktów Informacyjnych.

5.2 Usługa telefoniczna:

Pracownik Punktu Informacyjnego powinien niezwłocznie odbierać telefon dzwoniący w Punkcie, chyba że inne obowiązki nie pozwalają mu na to.

Podczas rozmowy telefonicznej należy:

- Przedstawić się imieniem i nazwiskiem oraz poinformować klienta, gdzie się dodzwonił (z wyjątkiem instytucji, które posiadają automatyczną zapowiedź, informującą klienta gdzie się dodzwonił).
- Przeprowadzić krótką rozmowę z klientem w celu zdiagnozowania jego potrzeb.
- Udzielić wyczerpującej odpowiedzi na zadane pytanie. W przypadku jeśli pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić odpowiedzi od razu, powinien poprosić klienta o pozostawienie numeru telefonu kontaktowego, adresu do korespondencji bądź adresu e-mail lub poprosić o przesłanie zapytania drogą mailową, w celu udzielenia odpowiedzi niezwłocznie, maksymalnie do 5 dni roboczych po otrzymaniu zapytania od klienta.

Jeżeli informacja nie może być udzielona w ciągu 5 dni roboczych, ponieważ wymaga np. konsultacji z innymi pracownikami tej samej instytucji, pracownik Punktu Informacyjnego zobowiązany do udzielenia odpowiedzi, powiadamia w ciągu 5 dni roboczych o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 14 dni roboczych.

Jeżeli informacja nie może być udzielona w ciągu 5 dni roboczych, ponieważ wymaga np. konsultacji z innymi instytucjami, pracownik Punktu Informacyjnego zobowiązany do udzielenia odpowiedzi, powiadamia w ciągu 5 dni roboczych o powodach opóźnienia oraz o orientacyjnym terminie, w jakim udzieli informacji. Po uzyskaniu odpowiedzi od innej Instytucji, pracownik Punktu Informacyjnego jest zobowiązany niezwłocznie przesłać odpowiedź osobie zainteresowanej.

W przypadku jeśli klient jest zainteresowany aplikowaniem do PO KL należy również przekazać klientowi informacje, że Instytucja Pośrednicząca/Instytucja Pośrednicząca II stopnia/Regionalne Ośrodki EFS bądź inne sieci informacyjne organizują bezpłatne szkolenia/spotkania dla potencjalnych projektodawców; jeżeli klient jest zainteresowany uczestnictwem w szkoleniach należy poinformować go, gdzie może uzyskać bardziej szczegółowe informacje takie jak: dane teleadresowe do instytucji organizującej szkolenie/spotkanie, adres strony internetowej, termin szkolenia i inne.



W przypadku gdy w wyniku przeprowadzonej diagnozy okazuje się, że zapytanie dotyczy innego Programu Operacyjnego, bądź innego obszaru interwencji PO KL, niż te, za których wdrażanie odpowiedzialna jest Instytucja, klienta należy skierować do odpowiedniej instytucji podając jej dane teleadresowe bądź do Punktu Informacyjnego zajmującego się danym zagadnieniem np. Punkt Informacyjny o Funduszach Europejskich czy Punkty konsultacyjne KSU. Na koniec rozmowy należy upewnić się, czy klient uzyskał satysfakcjonującą go odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań, podziękować za rozmowę, zachęcić do ponownego kontaktu telefonicznego, bezpośredniego lub mailowego i pożegnać klienta.

5.3 Usługa mailowa:

Zadaniem pracownika Punktu Informacyjnego jest regularne sprawdzanie poczty elektronicznej i udzielanie odpowiedzi na każde zapytanie merytoryczne nt. funduszy europejskich, które zostanie przesłane na adres e-mail Punktu Informacyjnego. W przypadku dużej liczby zapytań mailowych, osoby kierujące pracą Punktu Informacyjnego powinny wyznaczyć osobę odpowiedzialną za korespondencję elektroniczną.

Odpowiedzi na zapytania mailowe powinny być udzielone w najkrótszym możliwym terminie, maksymalnie do 5 dni roboczych od wpływu zapytania do Punktu Informacyjnego. W przypadku jeśli pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 5 dni roboczych, jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji:

- Jeżeli informacja wymaga np. konsultacji z innymi pracownikami tej samej instytucji, pracownik Punktu Informacyjnego zobowiązany do udzielenia odpowiedzi, powiadamia w ciągu 5 dni roboczych o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 14 dni roboczych.
- Jeżeli informacja wymaga np. konsultacji z innymi instytucjami, pracownik Punktu Informacyjnego zobowiązany do udzielenia odpowiedzi, powiadamia w ciągu 5 dni roboczych o powodach opóźnienia oraz o orientacyjnym terminie, w jakim udzieli informacji. Po uzyskaniu odpowiedzi od innej Instytucji, pracownik Punktu Informacyjnego jest zobowiązany niezwłocznie przesłać odpowiedź do osoby zainteresowanej.

Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną powinna zawierać historię korespondencji.

W przypadku kiedy zapytanie dotyczy innego Programu Operacyjnego, bądź innego obszaru PO KL niż te, za których wdrażanie odpowiedzialna jest Instytucja, należy skierować klienta do odpowiedniej instytucji z podaniem danych teleadresowych.

Poniżej przedstawiony jest sugerowany schemat odpowiedzi jaka powinna zostać udzielona na pytanie przesłane do Punktu Informacyjnego:

„Szanowna Pani/Szanowny Panie,

W odpowiedzi na zapytanie przesłane e-mailem z dnia..... dotyczące....., uprzejmie informuję, że.....

W przypadku dodatkowych pytań proszę o kontakt pod numerem telefonu.

Z poważaniem,



Imię i Nazwisko osoby odpowiadającej na pytanie

Dane teleadresowe Instytucji/Punktu Informacyjnego

Pod każdą odpowiedzią, która nie jest oficjalnym stanowiskiem Instytucji udzielającej informacji, powinna być umieszczona uwaga o treści zamieszczonej poniżej lub podobnej:

„Informacje podane przez Punkt Informacyjny nie mogą stanowić podstawy do formułowania roszczeń”.

5.4. Korespondencja pisemna:

W przypadku otrzymania oficjalnego pisma z zapytaniem należy odpowiedzieć na piśmie, zgodnie z ustalonymi wewnętrznymi procedurami w danej instytucji, w ramach której funkcjonuje Punkt Informacyjny. Schemat udzielania odpowiedzi w formie pisemnej powinien wyglądać podobnie jak w przypadku udzielania odpowiedzi w formie mailowej.

6. Możliwe sposoby postępowania w sytuacjach problemowych

Obsługując klienta w Punkcie Informacyjnym pracownicy mogą się często znaleźć w różnych sytuacjach problemowych. Poniżej przedstawione są możliwe sposoby postępowania w takich sytuacjach.

Możliwe sposoby postępowania z klientem w sytuacjach problemowych:

1. Wysłuchać klienta.
2. Upewnić się, jakie są dokładnie potrzeby i oczekiwania klienta. Sparafrazować wypowiedź klienta. Empatycznie okazać zrozumienie.
3. Kontrolować własne emocje. Zachować spokój.
4. Skupić się na faktach, nie na emocjach klienta.
5. Nie oceniać klienta, tylko fakty i sytuacje.
6. Powoływać się na akty prawne, przepisy i dokumenty.
7. Nie przerywać, nie udowadniać na siłę własnej racji, nie pouczać klienta i nie umoralniać.
8. Nie odchodzić od tematu.
9. Zachować obiektywizm.

7. Organizacja pracy w Punkcie Informacyjnym

Punkt informacyjny w ramach komponentu regionalnego i centralnego powinien być otwarty i zapewniać stałą obsługę klienta codziennie w godzinach pracy Instytucji Pośredniczącej i Pośredniczącej II stopnia.

Czas pracy Punktu należy podać do wiadomości co najmniej:

1. na stronie WWW,



2. przy wejściu do Urzędu, jeżeli jest to technicznie możliwe,
3. przy wejściu do Punktu Informacyjnego,
4. w stopce w korespondencji mailowej.

W przypadku nieobecności pracownika/pracowników Punktu Informacyjnego niezbędne jest zapewnienie kompetentnego zastępstwa:

1. Nieobecną osobę z Punktu Informacyjnego powinna zastąpić inna osoba z Punktu Informacyjnego.

W przypadku jeśli nie jest możliwe zapewnienie zastępstwa w ramach pracowników Punktu Informacyjnego możliwe jest:

1. Zapewnienie zastępstwa przez inną osobę z urzędu spoza Punktu Informacyjnego. W tym przypadku osoba zastępująca, celem udzielenia rzetelnej informacji, może poprosić klienta o sformułowanie zapytania w formie e-maila.
2. Odesłanie klienta do Punktu Informacyjnego Regionalnego Ośrodka EFS.

8. Infrastruktura lokalowa i wyposażenie Punktu Informacyjnego:

Punkt Informacyjny, aby prawidłowo wypełniać wszystkie przynależne mu zadania powinien posiadać odpowiednie zasoby lokalowe, meblowe i sprzętowe. Powinien być również przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. W przypadku gdy budynek, w którym znajduje się Punkt nie jest dostosowany do osób niepełnosprawnych, Punkt powinien zagwarantować, aby usługi oferowane w Punkcie były dostępne dla osób niepełnosprawnych.

Punkt powinien być wydzielony w miarę możliwości z innych obszarów działania urzędu i być przystosowany do liczby pracujących w nim osób, a także zapewniać swobodną obsługę klienta. Powinien byćumeblowany w sposób zapewniający swobodną pracę dla wszystkich pracowników Punktu.

Punkt powinien mieć zapewniony stały i bezproblemowy dostęp do sprzętu umożliwiającego kompleksową obsługę klienta poprzez narzędzia takie jak: Internet, telefon, fax, ksero, drukarka, komputer z możliwością nagrywania płyt.

Stanowisko dla klienta:

W Punkcie Informacyjnym powinno znajdować się osobne, dodatkowe miejsce, przy którym będą się odbywać indywidualne konsultacje, tak by zagwarantować komfortowe warunki klientowi, w tym przede wszystkim prywatność. Taką funkcję może spełniać np. odrębne biurko, stół itp. Ważne jest również to, aby podczas konsultacji zapewnić dostęp do Internetu, tak by można było klientowi np. pokazać co znajduje się na stronie internetowej. Wystarczy zapewnić dostęp do Internetu w którymkolwiek miejscu Punktu, niekoniecznie przy biurku, przy którym odbywa się konsultacja.

Punkt Informacyjny powinien być również wyposażony w miejsce, gdzie klienci oczekujący na poradę bądź informacje mogą spokojnie poczekać. Taką funkcję mogą spełniać np. ustawione przed wejściem do Punktu lub wewnątrz Punktu krzesła. W miejscu tym powinny być również dostępne materiały informacyjno-promocyjne, tak aby klienci jeszcze przed uzyskaniem informacji mogli się z nimi zapoznać.

Klienci Punktu Informacyjnego powinni mieć dostęp do wody pitnej.



9. Pracownik Punktu Informacyjnego

Pracownik Punktu Informacyjnego powinien posiadać wysokie umiejętności komunikacyjne, przede wszystkim powinien przekazywać klientom informacje w sposób przystępny i starać się dostosować sposób przekazywania informacji do poziomu wiedzy klienta.

Każdy pracownik Punktu Informacyjnego powinien w trakcie pracy nosić identyfikator z imieniem i nazwiskiem, bądź posiadać imienny identyfikator na biurku.

Pracownik Punktu Informacyjnego powinien mieć możliwość sukcesywnie aktualizować swoją wiedzę oraz być włączonym w system szkoleń, w tym obowiązujących w urzędzie oraz organizowanych przez Krajowy Ośrodek EFS w ramach Akademii Wiedzy EFS.

Pracownik Punktu Informacyjnego powinien mieć czysty i schludny wygląd oraz wykazywać się wysoką kulturą osobistą.

10. Materiały informacyjno-promocyjne

Rodzaje materiałów, które powinny być dostępne dla klienta w Punkcie Informacyjnym przynajmniej do wglądu (w wersji elektronicznej) :

1. Plan Działania na bieżący rok,
2. Program Operacyjny Kapitał Ludzki,
3. Szczegółowy Opis Priorytetów (SzOP),
4. Zasady dokonywania wyboru projektów w ramach PO KL,
5. Zasady finansowania PO KL,
6. Instrukcja wypełniania wniosku o dofinansowanie projektu w ramach PO KL.

Ekspozycja dostępnych, drukowanych materiałów informacyjno-promocyjnych powinna być umieszczona w widocznym dla klienta miejscu.

11. Wizualizacja Punktu Informacyjnego

Punkt Informacyjny powinien stosować wizualizację zgodną z *Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki*. W przypadku gdy Punkt Informacyjny udziela informacji również o innych Programach Operacyjnych wystarczy jak będzie oznaczony logotypem Narodowej Strategii Spójności i flagą Unii Europejskiej.

Punkt Informacyjny powinien być dobrze oznakowany, tak aby klient nie miał żadnych problemów z dotarciem do jego siedziby. Informacje o Punkcie Informacyjnym powinny być umieszczone w następujących miejscach:

1. przy wejściu do budynku Urzędu, gdzie – o ile to technicznie i organizacyjnie możliwe - powinny być również podane godziny otwarcia, numer telefonu oraz adres strony internetowej,
2. przy wejściu do Punktu Informacyjnego, gdzie powinny być również podane godziny otwarcia, numer telefonu – dotyczy Punktów Informacyjnych komponentu regionalnego,



3. na stronie internetowej oraz innych portalach, gdzie powinny być również podane godziny otwarcia, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej
4. w publikacjach, ulotkach, raportach, biuletynach, spotach reklamowych, plakatach; w miarę możliwości powinny być również podane godziny otwarcia, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej,
5. w korespondencji papierowej i mailowej, zgodnie z wymaganiami niniejszych standardów.

12. Współpraca Punktów Informacyjnych Instytucji Pośredniczących i Instytucji Pośredniczących II stopnia z Regionalnymi Ośrodkami EFS oraz innymi sieciami informacyjnymi

1. Pracownicy Punktów Informacyjnych przy organizowaniu różnego rodzaju spotkań o charakterze informacyjno-promocyjnym powinni zapraszać na spotkania przedstawicieli Regionalnych Ośrodków EFS oraz innych sieci informacyjnych.
2. Pracownicy Punktów Informacyjnych IP i IP2, Regionalnych Ośrodków EFS oraz innych sieci informacyjnych powinni wzajemnie informować się o podejmowanych działaniach i przekazywać sobie harmonogramy planowanych działań.
3. Pracownicy Punktów Informacyjnych IP i IP2, Regionalnych Ośrodków EFS oraz innych sieci informacyjnych powinni wymienić się swoimi danymi teleadresowymi.
4. Pracownicy Punktów Informacyjnych IP i IP2 powinni informować klientów o usługach Regionalnych Ośrodków EFS i innych sieci informacyjnych.
5. Pracownicy Punktów Informacyjnych IP i IP2 powinni brać udział w spotkaniach Instytucji Pośredniczących z Regionalnymi Ośrodkami EFS oraz w Regionalnych Informacyjnych Grupach Roboczych.

IV. Koordynacja działalności Punktów Informacyjnych

Za koordynację działalności Punktów Informacyjnych, a tym samym za weryfikację przestrzegania standardów odpowiada na zlecenie Instytucji Zarządzającej PO KL Krajowy Ośrodek EFS.

W ramach koordynacji Punktów Informacyjnych, Krajowy Ośrodek:

1. obejmuje szkoleniami pracowników Punktów Informacyjnych w ramach „Akademii Wiedzy EFS”,
2. wspiera współpracę pomiędzy punktami, wymianę doświadczeń i dobrych praktyk,
3. przeprowadza cykliczne badania jakości pracy Punktów Informacyjnych,
4. przeprowadza badanie ewaluacyjne zmian po wdrożeniu standardów,
5. przeprowadza okresowe testy wiedzy wśród pracowników Punktów informacyjnych,
6. weryfikuje funkcjonowanie Punktów za pomocą metody „Tajemniczy Klient”,
7. uczestniczy w pracach dotyczących obszaru działania Punktów Informacyjnych i wspiera Instytucję Zarządzającą w tworzeniu rozwiązań o charakterze systemowym.



Załącznik nr 1- formularz ankiety ewaluacyjnej

Załącznik nr 1

ANKIETA DLA KLIENTÓW PUNKTU INFORMACYJNEGO PO KL

Szanowni Państwo,

Mają Państwo przed sobą ankietę, której wyniki pozwolą na dostosowanie usług Punktu Informacyjnego do Państwa potrzeb i oczekiwań. Udzielając odpowiedzi na pytanie prosimy zaznaczyć wybraną odpowiedź, zakreślając ją wyraźnie. Ankieta jest anonimowa, a jej wyniki będą prezentowane jedynie w postaci zbiorczych zestawień.

1. Na jakim etapie procesu starania się o uzyskanie wsparcia ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego znajduje się Pan/Pani obecnie?

- ☐ Chciał(a)bym wziąć udział w projekcie dofinansowanym ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego
- ☐ Poszukuję ogólnych informacji o Europejskim Funduszu Społecznym
- ☐ Poszukuję ogólnych informacji o możliwościach i warunkach ubiegania się o dofinansowanie
- ☐ Jestem w trakcie składania wniosku o dofinansowanie
- ☐ Złożyłem(am) już wniosek o dofinansowanie
- ☐ Inne - jakie?.....

2. W jaki sposób dowiedział(a) się Pan/Pani o możliwości skorzystania z porad Punktu Informacyjnego PO KL?

- ☐ Z Internetu, ze strony internetowej:.....
- ☐ Podczas osobistej wizyty lub telefonu do Urzędu, w którym mieści się Punkt Informacyjny
- ☐ Z reklamy lub ogłoszenia w mediach
- ☐ Od znajomego/członka rodziny
- ☐ W inny sposób, jaki?.....

3. Proszę ocenić poszczególne elementy pracy Punktu Informacyjnego PO KL. Odpowiadając proszę posłużyć się skalą szkolną od 1 do 6 . (1-niedostateczny, 2-mierny, 3-dostateczny, 4-dobry, 5-bardzo dobry, 6-celujący)



Jak ocenia Pan/Pani ogólną jakość przeprowadzonej konsultacji?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

Jak ocenia Pan/Pani dopasowanie informacji do potrzeb?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

Jak ocenia Pan / Pani wiedzę konsultantów?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

Jak ocenia Pan/Pani życzliwość i kulturę osobistą konsultantów?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

Uwagi:

.....

.....

.....

METRYCZKA

1. Proszę zaznaczyć płeć:

☐ K

☐ M

1. Jakiego rodzaju instytucję/podmiot Pan(i) reprezentuje?

☐ Jestem osobą prywatną

☐ Przedsiębiorstwo

☐ Instytucję publiczną

☐ Organizację pozarządową

☐ Inne, jakie?.....

Uprezzmie dziękujemy za wypełnienie ankiety, życząc Państwu satysfakcji z korzystania z usług Punktów Informacyjnych PO KL.