



**PUNKT
INFORMACYJNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Podlaskie bogactwo różnorodności

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

Załącznik nr 4 do Regulaminu konkursu

STANDARDY FUNKCJONOWANIA SIECI

PUNKTÓW INFORMACYJNYCH

FUNDUSZY EUROPEJSKICH

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

SPIS TREŚCI

I.	UWAGI OGÓLNE	3
II.	TECHNICZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA PUNKTU INFORMACYJNEGO	3
1.	LOKAL I WYPOSAŻENIE PUNKTU	3
2.	STANDARDY DOTYCZĄCE WYGLĄDU PRACOWNIKÓW	4
3.	GODZINY OTWARCIA PUNKTU INFORMACYJNEGO	4
4.	ZAPEWNIENIE KONTAKTU TELEFONICZNEGO.....	5
III.	FORMY ŚWIADCZENIA USŁUG	6
1.	UWAGI OGÓLNE	6
2.	WYKAZ FORM ŚWIADCZENIA USŁUG	6
3.	DIAGNOZA POTRZEB KLIENTA.....	6
4.	KONSULTACJA BEZPOŚREDNIA	6
5.	KONSULTACJA TELEFONICZNA	7
6.	KORESPONDENCJA PISEMNA	8
7.	KORESPONDENCJA MAILOWA	9
8.	INDYWIDUALNA KONSULTACJA U KLIENTA.....	10
9.	SPOTKANIE INFORMACYJNE/SZKOLENIE	11
10.	MOBILNY PUNKT INFORMACYJNY (MPI)	13
IV.	ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG	14
1.	ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PIFE	14
2.	INFORMOWANIE NT. MOŻLIWOŚCI UCZESTNICTWA W PROJEKTACH FINANSOWANYCH ZE ŚRODKÓW FUNDUSZY EUROPEJSKICH	15
3.	INFORMOWANIE NT. MOŻLIWOŚCI UZYSKANIA DOFINANSOWANIA I UDZIELANIE OGÓLNYCH INFORMACJI O FUNDUSZACH EUROPEJSKICH	15
4.	KONSULTACJA NA ETAPIE PRZYGOTOWANIA PROJEKTU	16
5.	KONSULTACJA NA ETAPIE REALIZACJI PROJEKTU	16
V.	INFORMACJA I PROMOCJA	17
1.	WIZUALIZACJA PUNKTU I SIECI.....	17
2.	PROWADZENIE DZIAŁAŃ PROMOCYJNYCH	19
3.	STRONA INTERNETOWA PUNKTU	19
VI.	WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU PIFE	21
1.	WYMAGANIA WOBEC PODMIOTU PROWADZĄCEGO PUNKT I PRACOWNIKÓW.....	21
2.	ZAKRES ZADAŃ PRACOWNIKÓW PIFE	22
VII.	KODEKS ETYCZNY PRACOWNIKÓW PUNKTÓW	24

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	24
2. ZASADY WYZNACZAJĄCE STANDARDY POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW PIFE	24
3. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE ZWIĄZANE ZE SPECYFIKĄ PIFE	26
4. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	27
VIII. ZAŁĄCZNIKI.....	27

I. I. UWAGI OGÓLNE

- 1.1. Niniejsze standardy mają charakter minimalnych wymagań.

II. TECHNICZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA PUNKTU INFORMACYJNEGO

1. LOKAL I WYPOSAŻENIE PUNKTU INFORMACYJNEGO

- 1.1. Siedziba Punktu musi znajdować się w centrum miasta, bądź w takiej części miasta, która posiada dogodne połączenia komunikacyjne z centrum środkami transportu publicznego.
- 1.2. Wejście do siedziby Punktu musi być łatwo dostępne od strony ulicy.
- 1.3. Punkt musi zapewnić dostęp dla osób niepełnosprawnych, w szczególności poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- 1.4. Punkt musi być wyposażony w sprzęt ułatwiający słyszenie osobom niedosłyszącym, np. pętle indukcyjne.
- 1.5. Lokal Punktu musi posiadać powierzchnię umożliwiającą właściwe wykonywanie usług i komfortową obsługę klientów.
- 1.6. Lokal musi posiadać powierzchnię do ekspozycji materiałów promocyjnych (np. stojaki na publikacje).
- 1.7. Punkt musi dysponować:
 - a. pomieszczeniem biurowym pracowników PIFE o powierzchni dostosowanej do liczby pracowników (zgodnie z wymogami przepisów BHP), w którym znajdują się stanowiska pracy w liczbie dostosowanej do liczby personelu, wyposażone w niezbędne meble biurowe dla pracownika Punktu, tj. minimum: biurko, miejsce siedzące dla pracownika, aparat telefoniczny, sprzęt komputerowy (składający się z komputera wyposażonego w oprogramowanie umożliwiające prawidłową realizację zadań i wymianę danych, monitora, klawiatury, myszy, lub komputera przenośnego) ze stałym dostępem do Internetu oraz do drukarki.
 - b. wydzielonym miejscem lub pomieszczeniem do przeprowadzania konsultacji, wyposażonym w stolik/biurko i trzy miejsca siedzące dla klientów oraz komputer z dostępem do Internetu,

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- c. salą konferencyjną – na minimum 25 osób w przypadku GPI/CPI lub 15 w przypadku LPI (w obu przypadkach wystarczy zapewnienie dostępu na potrzeby spotkań/szkoleń), wyposażona w rzutnik multimedialny (kompatybilny ze sprzętem komputerowym będącym w dyspozycji Punktu), ekran i nagłośnienie, dostępną dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. Spełnienie ww. warunków należy udokumentować fotograficznie.
 - d. toaletami dla klientów dostępnymi na tym samym piętrze, na którym znajduje się punkt,
 - e. kącikiem dla dzieci, w którym znajduje się odpowiedni dla dzieci stół, krzesło, dywanik, kredki, kartki itp.,
 - f. urządzeniem wielofunkcyjnym,
 - g. w przypadku GPI/CPI - magazynem o powierzchni min. 10 m².
- 1.8. Punkt Informacyjny musi posiadać:
- a. komputer dla klientów z dostępem do Internetu¹,
 - b. stałe łącze internetowe o prędkości minimum 2 Mb/s,
 - c. dostępną dla klientów urnę na ankiety ewaluacyjne,
 - d. szafy aktowe w liczbie niezbędnej do archiwizowania dokumentów zgodnie z obowiązującymi zasadami (szafy muszą znajdować się w budynku, w którym jest Punkt),
 - e. ogólną skrzynkę e-mailową dla Punktu, do której dostęp mają wszyscy specjaliści i koordynator,
 - f. aparat fotograficzny przeznaczony do dokumentowania spotkań informacyjnych oraz MPI.

2. *STANDARDY DOTYCZĄCE WYGLĄDU PRACOWNIKÓW*

- 2.1. ***Pracownik PIFE musi dbać o wygląd i strój w miejscu pracy oraz dostosować go do charakteru wykonywanej pracy oraz powagi reprezentowanej instytucji.***
- 2.2. ***Pracownik PIFE musi wyglądać schludnie i czysto.***
- 2.3. ***Kolorystyka ubrań pracownika PIFE musi być stonowana, a styl klasyczny, elegancki, nie sportowy.***
- 2.4. ***Niedopuszczalny jest wyzywający makijaż i nadmierne eksponowanie biżuterii.***

3. *GODZINY OTWARCIA PUNKTU INFORMACYJNEGO*

- 3.1. Punkt Informacyjny jest otwarty przez 5 dni w tygodniu, w dni robocze od poniedziałku do piątku.

¹ W uzasadnionych przypadkach - gdy warunki lokalowe nie pozwalają na zapewnienie osobnych miejsc do konsultacji i dostępu do Internetu, może to być ten sam komputer, co wskazany w pkt. 1.5.a.



**PUNKT
INFORMACYJNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Podlaskie bogactwo różnorodności

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- 3.2. Przez 4 dni w tygodniu Punkt Informacyjny musi być otwarty przez minimum 8 godzin dziennie w godzinach pracy urzędu/instytucji prowadzącej Punkt. W poniedziałki Punkt musi być otwarty przez minimum 10 godzin.

4. ZAPEWNIENIE KONTAKTU TELEFONICZNEGO

- 4.1 Punkt Informacyjny musi zapewniać kontakt telefoniczny dla klientów w postaci:
- GPI/CPI - minimum 3 numerów zewnętrznych dla klientów,
 - LPI - minimum 2 numerów zewnętrznych dla klientów,
 - W przypadku funkcjonowania infolinii – GPI zapewnia minimum 3 numery wewnętrzne do konsultantów i minimum 1 odrębny zewnętrzny, a LPI – odpowiednio minimum 2 i 1.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

III. FORMY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. UWAGI OGÓLNE

1.1 Usługi PIFE świadczone są bezpłatnie.

1.2 Odpowiedź na pytanie udzielana jest w formie, w jakiej zostało zadane pytanie, chyba, że osoba zwracająca się do Punktu prosi o inną formę odpowiedzi lub zgodzi się na nią.

2. WYKAZ FORM ŚWIADCZENIA USŁUG

- 2.1. Konsultacja bezpośrednia
- 2.2. Konsultacja telefoniczna
- 2.3. Konsultacja pisemna
- 2.4. Konsultacja mailowa
- 2.5. Indywidualna konsultacja u klienta
- 2.6. Spotkanie informacyjne/szkolenie
- 2.7. Mobilny Punkt Informacyjny

3. DIAGNOZA POTRZEB KLIENTA

- 3.1. Diagnoza musi być indywidualnie dostosowana do klienta i stanowi punkt wyjścia do świadczenia usług przez PIFE.
- 3.2. Diagnoza zmierza do rozpoznania rzeczywistych (często nieuświadomionych) potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.
- 3.3. Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta.
- 3.4. W przypadku usług specjalistycznych diagnoza przeprowadzana jest zgodnie z minimalnym zakresem opisanym w załączniku nr 1 (karta diagnozy).
- 3.5. Karta diagnozy jest wypełniana przez klienta lub specjalistę ds. FE przed bezpośrednią konsultacją specjalistyczną i ma pozwolić specjalście na przygotowanie się do niej i przekazanie klientowi wyczerpujących informacji. W przypadku pozostałych usług nie ma obowiązku wypełniania karty diagnozy.

4. KONSULTACJA BEZPOŚREDNIA

- 4.1. Konsultacja bezpośrednia ogólna nie wymaga wcześniejszego umówienia klienta.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- 4.2. Konsultacja specjalistyczna wymaga wcześniejszego umówienia spotkania. Na prośbę klienta można jednakże udzielić konsultacji bez wcześniejszego umówienia.
- 4.3. W przypadku umawiania klienta, spotkanie musi odbyć się w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania od klienta wymaganych informacji (chyba, że klient preferuje późniejszy termin).
- 4.4. Rozpoczynając konsultację pracownik Punktu Informacyjnego przedstawia się i zaprasza klienta do miejsca konsultacji, przekazuje mu swoją wizytówkę oraz informuje go, jak będzie przebiegała konsultacja.
- 4.5. Jeżeli w trakcie konsultacji, po uzyskaniu dodatkowych informacji od klienta okaże się, że pracownik nie jest pewny odpowiedzi, może on poinformować klienta, że zweryfikuje dane i udzieli odpowiedzi telefonicznie, mailowo lub w czasie kolejnej konsultacji bezpośredniej w późniejszym terminie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni roboczych.
- 4.6. W przypadku jeśli pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w terminie określonym w pkt. 4.5 jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 7 dni roboczych od dnia poinformowania klienta. W przypadku, gdy do udzielenia odpowiedzi wymagane jest uzyskanie informacji z innej instytucji², czas oczekiwania na odpowiedź może się wydłużyć, o czym należy poinformować klienta.
- 4.7. Jeżeli w trakcie rozmowy z klientem okaże się, że klient zainteresowany jest również innymi usługami PIFE, specjalista proponuje mu skorzystanie z innych usług Sieci, np. spotkania informacyjnego.
- 4.8. Po udzieleniu konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań.
- 4.9. Na zakończenie rozmowy należy zachęcić klienta do ponownego kontaktu, a jeśli zajdzie taka potrzeba - zaproponować klientowi dodatkowe materiały informacyjne w celu uzupełnienia wiedzy.
- 4.10. Po udzielonej konsultacji, pracownik Punktu musi poinformować klienta o możliwości wypełnienia ankiety ewaluacyjnej oraz wskazać klientowi urnę na ankiety ewaluacyjne.

5. KONSULTACJA TELEFONICZNA

- 5.1. Pracownik Punktu odbiera telefon dzwoniący w Punkcie bez zbędnej zwłoki.
- 5.2. Podczas konsultacji telefonicznej należy:
 - a. przedstawić się imieniem i nazwiskiem oraz poinformować klienta, gdzie się dodzwonił (z wyjątkiem instytucji, które posiadają automatyczną zapowiedź informującą o tym klientu),

² Tj. innej, niż komórka organizacyjna w ramach której działa Punkt.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- b. przeprowadzić rozmowę z klientem w celu zdiagnozowania jego potrzeb,
 - c. w zależności od rezultatów przeprowadzonej diagnozy, pracownik PIFE udziela konsultacji, proponuje klientowi inną usługę PIFE (np. konsultację bezpośrednią) lub kieruje go do instytucji właściwej kompetencyjnie.
- 5.3. W przypadku, jeśli pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić konsultacji od razu, jest on zobowiązany poprosić klienta o pozostawienie numeru telefonu kontaktowego, bądź adresu e-mail lub poprosić o przesłanie pytania drogą mailową. Pracownik PIFE jest zobowiązany do przekazania uzupełniających informacji w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy.
- 5.4. W przypadku jeśli pracownik PIFE nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy, jest on zobligowany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 7 dni roboczych od dnia poinformowania klienta. W przypadku, gdy do udzielenia odpowiedzi wymagane jest uzyskanie informacji z innej instytucji³, czas oczekiwania na odpowiedź może się wydłużyć, o czym należy poinformować klienta.
- 5.5. Na koniec rozmowy należy upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań, podziękować za rozmowę, zachęcić do ponownego kontaktu i pożegnać klienta.

6. *KORESPONDENCJA PISEMNA*

- 6.1. PIFE odpowiada na pytania zadane drogą pisemną w trybie i formie zgodnymi z przyjętymi w danej instytucji zasadami obiegu dokumentów, jednakże termin odpowiedzi nie może przekraczać 14 dni kalendarzowych od wpływu pisma do instytucji prowadzącej PIFE.
- 6.2. Odpowiedź pisemna musi być zindywidualizowana, a jej treść dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język dostosowany do zidentyfikowanego profilu klienta.
- 6.3. Korespondencja pisemna z klientami musi być archiwizowana zgodnie z zasadami obowiązującymi w urzędzie/instytucji prowadzącej Punkt oraz w sposób umożliwiający jej sprawne odszukanie i przeglądanie oraz zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.
- 6.4. Do archiwum dokumentów dotyczących korespondencji z klientami należy dołączać ich zestawienie, określające minimum numer porządkowy, datę wpływu i odpowiedzi, imię i nazwisko lub inicjały (wraz z legendą) osoby odpowiedzialnej za udzielenie odpowiedzi oraz przedmiot korespondencji.

³ tj. innej, niż komórka organizacyjna w ramach której działa Punkt.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

7. KORESPONDENCJA MAILOWA

- 7.1. Zadaniem pracownika Punktu Informacyjnego jest regularne sprawdzanie poczty elektronicznej i udzielanie odpowiedzi na każde pytanie na temat Funduszy Europejskich, które zostanie przesłane na adres mailowy Punktu, a w przypadku posiadania adresu imiennego – również na jego skrzynkę imienną.
- 7.2. Odpowiedzi na pytania mailowe powinny być udzielone w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 3 dni robocze. W przypadku, gdy pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych, jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż kolejne 7 dni roboczych. W przypadku, gdy do udzielenia odpowiedzi wymagane jest uzyskanie informacji z innej instytucji⁴, czas oczekiwania na odpowiedź może się wydłużyć, o czym należy poinformować klienta.
- 7.3. Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną musi zawierać jej historię umożliwiającą zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.
- 7.4. Odpowiedź mailowa musi być zindywidualizowana, a jej treść dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język dostosowany do zidentyfikowanego profilu klienta.
- 7.5. Elementy, które muszą znajdować się w merytorycznej odpowiedzi mailowej:

„Zwrot grzecznościowy,

odwołanie do kwestii poruszonej przez klienta

treść odpowiedzi

W przypadku dodatkowych pytań zapraszam do ponownego kontaktu.

Zwrot grzecznościowy,

Imię i Nazwisko osoby odpowiadającej na pytanie

Dane teleadresowe Instytucji i Punktu Informacyjnego oraz godziny otwarcia Punktu

Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich jest koordynowany przez Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju.

⁴ J.w.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

7.6. Pod każdą odpowiedzią musi być umieszczona uwaga o następującej treści:

Informacje udzielone przez pracowników Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich nie stanowią oficjalnego stanowiska Instytucji Zarządzających, Pośredniczących i Wdrażających poszczególne Programy Operacyjne i nie mogą stanowić podstawy do formułowania jakichkolwiek roszczeń, a także nie stanowią oferty w rozumieniu prawa polskiego. Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich ani jego pracownicy nie odpowiadają za błędną interpretację udzielonych informacji, ani za następstwa czynności podjętych na ich podstawie.

Zachęcamy również do podzielenia się Państwa opiniami dotyczącymi funkcjonowania Sieci - poprzez wysłanie maila na adres monitoringpunktow@MIR.gov.pl.

7.7. Archiwizacja e-maili:

- a. Korespondencja mailowa z klientami musi być archiwizowana w sposób umożliwiający jej sprawne odszukanie i przeglądanie. Maile muszą być posegregowane według dat oraz zgrane na nośnik (płyta CD/DVD, pendrive) i przechowywane w siedzibie Punktu.
- b. Raz na kwartał koordynator PIFE w regionie (lub osoba przez niego wyznaczona) przesyła do CPE zestawienie wszystkich odpowiedzi mailowych z minionego kwartału w podziale na poszczególne Punkty i miesiące.
- c. Zestawienie zawiera listę maili oznaczonych datą wpływu i odpowiedzi oraz imieniem i nazwiskiem (lub inicjałami wraz z legendą) osoby odpowiedzialnej za udzielenie odpowiedzi.

8. INDYWIDUALNA KONSULTACJA U KLIENTA

- 8.1. W przypadku, gdy klient jest osobą niepełnosprawną możliwe jest przeprowadzenie przez pracowników Punktu indywidualnej konsultacji w miejscu uzgodnionym z klientem. Decyzję o przeprowadzeniu indywidualnej konsultacji u klienta podejmuje koordynator.
- 8.2. Indywidualne konsultacje u klienta obejmują pełen zakres usług świadczonych przez PIFE.
- 8.3. Wymagania i sposób dokumentowania realizacji indywidualnych konsultacji u klienta:
 - a. ustalenie terminu, zakresu i czasu trwania konsultacji,
 - b. przeprowadzenie konsultacji nie może nastąpić później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia potrzeby konsultacji przez klienta, chyba że klient prosi o późniejszy termin,
 - c. specjalista jest zobligowany przeprowadzić przed wizytą diagnozę klienta w zakresie opisanym w pkt. III.3,
 - d. po odbyciu konsultacji, specjalista przygotowuje notatkę służbową zawierającą informacje o: terminie spotkania, temacie konsultacji, rodzaju świadczonej usługi, uzasadnieniu odbycia

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- konsultacji u klienta. Notatka jest podpisywana przez pracownika oraz koordynatora Sieci w regionie.
- 8.4. Indywidualna konsultacja u klienta jest przeprowadzana przez dwóch specjalistów, chyba że koordynator zdecyduje inaczej.
 - 8.5. Wyjście na indywidualną konsultację traktowane jest jako wyjście służbowe lub delegacja.
 - 8.6. Po konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi poinformować klienta o możliwości przekazania dodatkowych opinii poprzez wysłanie maila na adres monitoringpunktow@MIR.gov.pl.
 - 8.7. W przypadku, gdy sprawa klienta wymaga dalszych konsultacji, możliwe jest przeprowadzenie dodatkowej konsultacji po zdiagnozowaniu szczegółowych potrzeb klienta.

9. SPOTKANIE INFORMACYJNE/SZKOLENIE

- 9.1. Spotkania informacyjne i szkolenia prowadzone są przez pracowników PIFE. Dopuszczalne jest bezpłatne prowadzenie spotkań/szkoleń przez pracowników innych instytucji lub innych komórek organizacyjnych w danej instytucji, w której funkcjonuje Punkt. Dopuszczalne jest w wyjątkowych przypadkach, wyłącznie za zgodą MIR, odpłatne prowadzenie szkoleń przez zewnętrznych trenerów.
- 9.2. Przeprowadzone spotkanie informacyjne/szkolenie musi być udokumentowane w następujący sposób:
 - a. kopie ogłoszenia o spotkaniu/szkoleniu, screeny itp,⁵
 - b. notatka z przebiegu procesu rekrutacji⁶ lub materiały zgłoszeniowe (np. formularze zgłoszeniowe zawierające zapytanie o specjalne potrzeby dla osób niepełnosprawnych, e- maile)⁷.
 - c. z każdego spotkania/szkolenia musi być sporządzona lista obecności potwierdzająca uczestnictwo,
 - d. po każdym spotkaniu/szkoleniu osoba odpowiedzialna za jego organizację zobligowana jest do przedstawienia sprawozdania dokumentującego przebieg spotkania/szkolenia oraz przedstawiającego ew. wnioski i rekomendacje dotyczące przyszłej organizacji spotkań/szkoleń, jak również zestawienie wyników ankiet. Wzór ankiety ewaluacyjnej po spotkaniu/szkoleniu stanowi załącznik nr 3 a, natomiast wzór zestawienia ankiet stanowi załącznik nr 3 b.
- 9.3. Spotkanie informacyjne

⁵ Nie dotyczy wykładów na uczelniach wyższych

⁶ W przypadku dopuszczenia zgłoszeń telefonicznych

⁷ Nie dotyczy wykładów na uczelniach wyższych

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- a. Spotkanie informacyjne ma na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji o FE oraz usługach świadczonych przez Punkt.
- b. Tematyka spotkania musi być dostosowana do potrzeb klientów, jak również do planowanych naborów wniosków.
- c. Wymagania dotyczące realizacji spotkania informacyjnego:
 - i. spotkanie informacyjne trwa minimum 3 godziny dydaktyczne (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) i uczestniczy w nim minimum 10 osób⁸,
 - ii. informacja o organizacji spotkania musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą spotkania,
 - iii. w celu dotarcia z informacją o spotkaniu do potencjalnych zainteresowanych, Punkt promuje spotkania różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter,
 - iv. Punkt Informacyjny jest zobowiązany do przygotowania, rozdania, zebrania i podsumowania ankiet oceniających.
 - v. przy organizacji spotkań informacyjnych należy uwzględniać potrzeby osób niepełnosprawnych (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących).

9.4. Szkolenie

- a. Szkolenie to działanie o charakterze wykładowo-warsztatowym, które ma na celu podniesienie wiedzy i kompetencji uczestników w dziedzinie związanej z zakresem usług świadczonych przez Punkt.
- b. Szkolenie odbywa się w formie stacjonarnej lub e-learningowej.
- c. Wymagania dotyczące realizacji szkoleń:
 - i. szkolenie jednodniowe⁹ trwa minimum 8 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) a szkolenie dwudniowe min. 14 godz. dydaktycznych i odbywa się dla minimum 10 osób. Przeprowadzenie szkolenia dwudniowego wymaga zgody MIR,
 - ii. informacja o szkoleniu musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni przed planowaną datą szkolenia,
 - iii. w celu dotarcia z informacją o szkoleniu do potencjalnych zainteresowanych, Punkt promuje szkolenia różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter,

⁸ W przypadku gdy w spotkaniu uczestniczyć będzie mniej osób nie może ono być raportowane jako spotkanie, ale jako konsultacje bezpośrednie, dla takiej liczby osób, która w spotkaniu uczestniczyła.

⁹ Punkt dotyczy tylko szkoleń stacjonarnych.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- iv. Punkt Informacyjny jest zobowiązany do przygotowania, przekazania uczestnikom, zebrania i podsumowania ankiet oceniających.
- v. przy organizacji szkoleń należy uwzględniać potrzeby osób niepełnosprawnych (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących).

10. MOBILNY PUNKT INFORMACYJNY (MPI)

- 10.1. MPI to forma spotkań z klientami przeprowadzana poza siedzibą PIFE – w miejscowościach, w których PIFE nie jest zlokalizowany i z uwzględnieniem zidentyfikowanych potrzeb informacyjnych mieszkańców danego rejonu.
- 10.2. MPI organizowany jest we współpracy z lokalnym samorządem lub z innymi instytucjami.
- 10.3. MPI ma formę konsultacji bezpośrednich. Za MPI uznaje się wydarzenie, w czasie którego zostanie udzielonych min. 5 konsultacji¹⁰.
- 10.4. Ogłoszenie o organizowaniu MPI musi zostać zamieszczone na stronie internetowej portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RPO co najmniej 7 dni przed planowaną datą MPI.
- 10.5. W celu dotarcia z informacją do potencjalnych zainteresowanych, Punkt promuje spotkania różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez stronę internetową samorządu, współpracujące instytucje, plakaty, newsletter, media lokalne.
- 10.6. PIFE musi dokumentować prowadzenie MPI poprzez dokumentację fotograficzną (np. zdjęcia stanowiska MPI), zrzuty ekranu ze stron internetowych z ogłoszeniami promującymi spotkanie i/lub wycinki/skany z gazet z ogłoszeniami promującymi spotkanie itp., jak również sporządzając notatkę służbową dotyczącą przeprowadzonego MPI, zawierającą informacje o sposobie organizacji MPI, współorganizatorach, terminie i miejscu oraz liczbie konsultacji.

¹⁰ W przypadku gdy w MPI uczestniczyć będzie mniej osób, nie będzie on raportowany jako MPI, ale jako konsultacje bezpośrednie, dla takiej liczby osób, która w MPI uczestniczyła.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

IV. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PIFE

- 1.1. Każdy PIFE świadczy usługi w następującym zakresie:
 - a. informowanie o projektach (usługa o charakterze ogólnym),
 - b. informowanie o możliwości uzyskania dofinansowania oraz ogólne informacje o FE (usługa o charakterze ogólnym),
 - c. konsultacje na etapie przygotowania projektu (usługa o charakterze ogólnym lub specjalistycznym)
 - d. konsultacje na etapie realizacji projektu (usługa o charakterze ogólnym lub specjalistycznym).
- 1.2. Każdy PIFE świadczy usługi informacyjne zarówno o charakterze ogólnym, jak i specjalistycznym w odniesieniu do wszystkich Programów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Funduszu Spójności.
- 1.3. W przypadku Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich 2007 – 2013 oraz Zrównoważonego rozwoju sektora rybołówstwa i nadbrzeżnych obszarów rybackich 2007-2013, PIFE informują o nich jako uzupełnienie innych informacji.
- 1.4. W przypadku Programów Umowy Partnerstwa zarządzanych przez Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi, PIFE świadczy usługi informacyjne tylko o charakterze ogólnym.
- 1.5. W 2014 r. Punkty Informacyjne zobowiązane są do świadczenia usług o charakterze ogólnym w odniesieniu do wszystkich Programów perspektywy finansowej 2014 - 2020. Po upływie pół roku od przyjęcia uszczegółowienia danego Programu, Punkty zobowiązane są do świadczenia w odniesieniu do nich także usług o charakterze specjalistycznym.
- 1.6. Usługi o charakterze ogólnym świadczone są przez wszystkich specjalistów zatrudnionych w PIFE, natomiast usługi o charakterze specjalistycznym przez poszczególnych wyspecjalizowanych w danej dziedzinie pracowników PIFE.
- 1.7. Usługi świadczone przez PIFE nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta przez specjalistów ds. funduszy europejskich.
- 1.8. Charakter przekazywanych informacji ma na celu przedstawienie w uporządkowany sposób i z wiarygodnego źródła informacji na temat FE, jak również przeanalizowanie pomysłu/projektu klienta w odniesieniu do obowiązujących w danym Programie/Działaniu/konkursie zasad, a decyzję o ostatecznych działaniach klienta podejmuje on sam.
- 1.9. Przekazywane przez specjalistę ds. funduszy europejskich informacje opierają się o doświadczenie i wiedzę pracownika sieci PIFE, jednakże nie stanowią wykładni IZ/IP/IW.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- 1.10 Raz na kwartał, PIFE przesyłają do CPE elektroniczne zestawienie ankiet ewaluacyjnych. Wzór ankiety ewaluacyjnej i zestawienia ankiet stanowią załączniki nr 2 a i 2 b do niniejszych Standardów.
- 1.11 W celu uzyskania obiektywnej odpowiedzi, ankieta ewaluacyjna:
- musi być anonimowa.
 - musi być wypełniana przez klienta bez obecności pracownika Punktu Informacyjnego.
 - po wypełnieniu, musi być wrzucana przez klienta do specjalnie utworzonej zamykanej urny.
- 1.12 W ankiecie musi się znaleźć informacja o możliwości przekazania opinii na temat funkcjonowania Punktu poprzez wysłania maila na adres: monitoringpunktow@MIR.gov.pl.

2. *INFORMOWANIE NT. MOŻLIWOŚCI UCZESTNICTWA W PROJEKTACH FINANSOWANYCH ZE ŚRODKÓW FE*

- 2.1. Celem usługi jest ułatwienie zainteresowanym osobom dostępu do informacji nt. możliwości udziału w projektach współfinansowanych ze środków FE oraz pomoc w znalezieniu odpowiedniego projektu.
- 2.2. W zależności od poziomu wiedzy, potrzeb i możliwości klienta, pracownik Punktu musi:
- korzystając z zasobów baz danych projektów FE oraz ogólnodostępnych informacji nt. realizowanych w regionie projektów współfinansowanych z FE, przedstawić klientowi adekwatną do potrzeb, pełną oraz aktualną informację nt. możliwości skorzystania z usług współfinansowanych z FE,
 - wskazać klientowi narzędzia do wyszukania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów.
- 2.3. Pracownicy Punktu weryfikują aktualność przekazywanych informacji poprzez utrzymywanie bezpośredniego kontaktu z instytucjami realizującymi projekty z FE, w szczególności w najbardziej popularnych projektach.

3. *INFORMOWANIE NT. MOŻLIWOŚCI UZYSKANIA DOFINANSOWANIA I UDZIELANIE OGÓLNYCH INFORMACJI O FE*

Celem usługi jest udzielenie klientowi ogólnych informacji o FE, bądź zakwalifikowanie pomysłu na projekt do konkretnego Priorytetu/Działania w Programie finansowanym z FE i przekazanie klientowi w przystępny i zrozumiały dla niego sposób:

- informacji nt. możliwości korzystania ze środków w ramach FE,
- informacji o konkursach i możliwych źródłach finansowania,
- informacji nt. warunków, kryteriów oraz procedur przyznawania dotacji oraz zachęcanie go do aplikowania o środki FE w ramach właściwego Programu,

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- iv. danych kontaktowych do właściwych instytucji,
- v. w razie potrzeby - ogólnych informacji o systemie wdrażania FE.

4. KONSULTACJA NA ETAPIE PRZYGOTOWANIA PROJEKTU

- 4.1. Pomoc przy przygotowywaniu wniosków/projektów jest to proces, w którym specjalista ds. funduszy europejskich pomaga klientowi zidentyfikować kluczowe obszary projektu, a następnie wspólnie z klientem odnieść je do zasad i warunków decydujących o przyznaniu dotacji z Funduszy Europejskich. Pomoc zmierza zatem do określenia cech, którymi musi charakteryzować się konkretny projekt oraz składający go beneficjent, aby ubiegać się o dofinansowanie w konkretnym Programie/Działaniu.
- 4.2. Pomoc ma charakter skonkretyzowanej porady odnoszącej się do konkretnej sprawy, opartej na danych i materiałach przekazanych przez klienta. Materiały przekazywane przez klienta przed konsultacją obejmują minimum wypełnioną kartę diagnozy, stanowiącą załącznik nr 1.
- 4.3. Zakres usługi obejmuje odniesienie projektu do:
 - a. generalnych zasad obowiązujących przy przygotowaniu projektów dofinansowanych z FE np. rzetelności, gospodarności, celowości, zachowania wysokiej jakości realizowanych działań, użyteczności, efektywności oraz przejrzystości działania,
 - b. kryteriów formalnych, co będzie polegało na poinformowaniu klienta o konieczności spełnienia szeregu warunków decydujących o skierowaniu wniosku do dalszej oceny np. aktualność załączanych zaświadczeń, zgodność z celami Programu i Działania, okres realizacji projektu,
 - c. wytycznych horyzontalnych w zakresie kwalifikowalności wydatków,
 - d. odniesienie projektu do kryteriów merytorycznych obowiązujących w danym Programie/Działaniu, w szczególności takich jak: innowacyjność projektu, dobór właściwych wskaźników, niezbędność wydatków do realizacji projektu i osiągnięcia jego celów, opis grupy docelowej,
 - e. wstępne określenie kwalifikowalności kosztów w odniesieniu do obowiązujących wytycznych,
 - f. udzielenie wsparcia w zakresie metodyki wniosku oraz pracy z generatorem wniosków poprzez objaśnienie instrukcji wypełniania i przygotowania wniosków o dofinansowanie.

5. KONSULTACJA NA ETAPIE REALIZACJI PROJEKTU

- 5.1. Pomoc w realizacji projektu jest procesem, w którym specjalista ds. funduszy europejskich wspiera klienta na etapie wdrażania współfinansowanego przedsięwzięcia oraz jego rozliczania. Celem usługi jest zapewnienie pomocy w poprawnej realizacji projektu. Usługa zmierza do uniknięcia potencjalnych zagrożeń dotyczących realizacji projektu oraz procesu jego rozliczenia.
- 5.2. Zakres usługi obejmuje:

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- a. informowanie o procedurach obowiązujących przy ponoszeniu wydatków z Funduszy Europejskich, w szczególności w zakresie spełnienia zasady konkurencyjności,
- b. informowanie o zasadach dokumentowania realizowanych przedsięwzięć,
- c. informowanie o zasadach archiwizacji dokumentów,
- d. informowanie o wymogach dotyczących promocji projektów współfinansowanych z FE,
- e. informowanie o zmianach w dokumentach związanych z realizacją projektu w danym Programie/Działaniu,
- f. informowanie o etapach, procedurach, wymaganych dokumentach, terminach związanych z procesem rozliczania projektu,
- g. informowanie o wymogach przy opisywaniu dokumentów finansowo-księgowych, w szczególności zasadach opisywania faktur, rachunków i innych dokumentów równoważnych w odniesieniu do wymogów konkretnego Programu, jego Priorytetu/Działania oraz wniosku o dofinansowanie,
- h. informowanie o wymogach formalnych wniosków o płatność z uwzględnieniem etapów ich przygotowania, zasad sporządzania części finansowej i rzeczowej, udzielania upoważnień, uwzględniania prawidłowej wizualizacji,
- i. informowanie na temat zasad kontroli projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich, w tym o:
 - i. rodzajach kontroli,
 - ii. instytucjach uprawnionych do kontroli,
 - iii. obowiązujących procedurach i terminach kontroli,
 - iv. sposobach kompletowania i archiwizacji dokumentów.

V. INFORMACJA I PROMOCJA

1. WIZUALIZACJA PUNKTU I SIECI

- 1.1. Wizualizacja Punktów musi być zgodna z Rozporządzeniem Komisji (WE) nr 1828/2006 z dnia 8 grudnia 2006 r. oraz zasadami wizualizacji obowiązującymi w sieci PIFE i Księgą znaków będącą załącznikiem do Strategii Komunikacji Funduszy europejskich na lata 2007-2013 i wizualizacją Wspólnych Ram Strategicznych.
- 1.2. Główny Punkt Informacyjny odpowiada za zgodność wizualizacji wszystkich Punktów funkcjonujących w sieci regionalnej.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- 1.3. Wizualizacja siedziby Punktu Informacyjnego musi umożliwić jego łatwą identyfikację i musi uwzględniać:
 - a. oznakowanie budynku
 - b. oznakowanie wejścia do pomieszczeń Punktu – informacją z nazwą Punktu i godzinami otwarcia Punktu
- 1.4. W widocznym miejscu w siedzibie Punktu musi znajdować się informacja o możliwości wyrażenia opinii na temat działania Punktu pod adresem monitoringpunktow@MIR.gov.pl. Informacja ta musi znajdować się również w ulotkach informacyjnych Punktu.
- 1.5. Opinie rozpatrywane są na bieżąco przez CPE i powinny zostać wykorzystane przez zespół Punktu Informacyjnego, którego dotyczą, do usprawnienia jego pracy.
- 1.6. Punkt musi zapewnić wizualizację działań:
 1. spotkania informacyjne/szkolenia:
 - ✓ ogłoszenie o spotkaniu, lista obecności, ankiety muszą zawierać odpowiednie logotypy zgodne z obowiązującymi zasadami wizualizacji,
 - ✓ w pomieszczeniu musi znajdować się roll-up Punktu oznakowany zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
 - ✓ na drzwiach i w korytarzu musi się znajdować odpowiednia informacja (wraz z logotypami zgodnymi z obowiązującymi zasadami wizualizacji) o odbywającym się spotkaniu/szkoleniu,
 - ✓ przekazywane i wyświetlane materiały muszą mieć oznakowanie zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
 - ✓ materiały promujące spotkanie i przekazywane uczestnikom muszą być oznakowane zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
 2. MPI:
 - ✓ ogłoszenie o MPI muszą zawierać odpowiednie logotypy zgodne z obowiązującymi zasadami wizualizacji,
 - ✓ w pomieszczeniu musi znajdować się roll-up Punktu oznakowany zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
 - ✓ przekazywane materiały muszą mieć oznakowanie zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
 - ✓ materiały promujące spotkanie i przekazywane uczestnikom muszą być oznakowane zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
 3. korespondencja mailowa/pisemna:

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- ✓ w stopce lub nagłówku maila/pisma muszą znajdować się logotypy zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
- 4. materiały informacyjne i promocyjne:
 - ✓ wszystkie materiały wytwarzane, finansowane i dystrybuowane przez PIFE muszą mieć oznaczenia zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
- 1.7. W przypadku, gdy z obiektywnych przyczyn PIFE nie jest w stanie spełnić wszystkich wymogów dotyczących wizualizacji, konsultuje kwestię z MIR, które może zgodzić się na odstępstwo.

2. PROWADZENIE DZIAŁAŃ PROMOCYJNYCH

- 2.1. Celem realizowanych przez Punkt działań promocyjnych jest:
 - a. poinformowanie o możliwości otrzymania bezpłatnej, profesjonalnej i kompleksowej informacji dotyczącej FE w Punktach Informacyjnych,
 - b. dostarczenie informacji o zakresie usług oferowanych przez PIFE,
 - c. zachęcenie klientów do skorzystania z usług PIFE,
 - d. dostarczenie informacji o możliwościach korzystania z Programów finansowanych z FE i ze współfinansowanych projektów oraz o zasadach realizacji projektów.
- 2.2. Punkt Informacyjny zobowiązany jest planować działania promocyjne oraz wskazać je we wniosku o dotację na podstawie zaleceń przygotowywanych przez DIP MIR.
- 2.3. W razie potrzeby publikacje informacyjno-promocyjne powinny być w wersji audio lub w języku Braille'a.
- 2.4. Działania promocyjne w regionie koordynowane są przez GPI.

3. STRONA INTERNETOWA PUNKTU

- 3.1. PIFE nie prowadzą odrębnych stron internetowych.
- 3.2. Podstawowym miejscem aktywności PIFE w Internecie jest ogólnopolski portal poświęcony Funduszom Europejskim w części dedykowanej Punktom Informacyjnym Funduszy Europejskich. Informacje dotyczące Sieci PIFE w województwie dostępne są na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa w części poświęconej Sieci PIFE.
- 3.3. Na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim oraz na stronie internetowej Regionalnego Programu poszczególnych województw znajdują się dane teleadresowe wszystkich Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, w szczególności zawierające: nazwę Punktu, adres, kod pocztowy i miejscowość, godziny pracy, numery telefonów, adres e-mail.



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- 3.4. Koordynator Sieci PIFE w województwie wyznaczy specjalistę ds. funduszy europejskich, który będzie dodatkowo pełnił funkcję redaktora stron internetowych. Redaktor stron internetowych odpowiada za:
 - a. przygotowanie i zamieszczanie informacji o przedsięwzięciach realizowanych przez Punkty w województwie na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim oraz na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa,
 - b. zamieszczenie i aktualizację danych teleadresowych PIFE na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim oraz na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa,
- 3.5. Instytucje prowadzące Lokalne Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich wybrane w procedurze konkursowej zamieszczają na swojej głównej stronie internetowej logo „Punkt Informacyjny” z odesłaniem do danych teleadresowych Punktu zawierających w szczególności: nazwę Punktu, adres, kod pocztowy i miejscowość, godziny pracy, numery telefonów, adres e-mail. Poza danymi teleadresowymi na stronie internetowej umieszczona jest informacja o współfinansowaniu Punktu ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007 - 2013.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

VI. WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU PIFE

1. WYMAGANIA WOBEC PODMIOTU PROWADZĄCEGO PUNKT I PRACOWNIKÓW

1.1. W skład personelu PIFE wchodzi osoby zajmujące następujące stanowiska:

- a. W przypadku GPI/CPI:
 - i. koordynator Sieci Punktów w regionie/koordynator CPI – maksymalnie 1 etat - jest przełożonym specjalistów ds. FE lub pracuje na samodzielny stanowisku z uprawnieniami do nadzoru merytorycznego i oceny specjalistów (minimum 2 lata doświadczenia zawodowego w koordynowaniu projektów),
 - ii. specjalista ds. funduszy europejskich: 5 - 8 etatów (minimum 2 lata doświadczenia zawodowego w realizowaniu projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE),
 - iii. personel administracyjny, w szczególności osoba rozliczająca, osoba zajmująca się sprawami kadrowymi lub finansowymi – maksymalnie łącznie 1 etat.
- b. W przypadku LPI:
 - i. specjalista ds. funduszy europejskich – 3 etaty, w tym lider zespołu w LPI (minimum 2 lata doświadczenia zawodowego w realizowaniu projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE oraz dodatkowo w przypadku lidera 2 lata doświadczenia w koordynowaniu projektów),
 - ii. w LPI wybranym w drodze konkursu - personel administracyjny, w szczególności osoba rozliczająca, osoba zajmująca się sprawami kadrowymi lub finansowymi – maksymalnie łącznie 0,5 etatu.

1.2. W przypadkach uzgodnionych z MIR dopuszcza się zatrudnienie innej liczby pracowników, pod warunkiem świadczenia wszystkich rodzajów usług określonych w Standardach.

1.3. Możliwe jest łączenie przez jedną osobę funkcji koordynatora i/lub specjalisty ds. FE z zadaniami personelu administracyjnego.

1.4 W odniesieniu do usług o charakterze specjalistycznym Punkt Informacyjny może wprowadzić specjalizację pracowników. Specjalizacja dotyczy projektów współfinansowanych z EFS i EFRR. Możliwe są także dodatkowe podspecjalizacje, np. w zakresie wsparcia w przygotowaniu projektu i wsparcia w realizacji projektu, bądź w zakresie pomocy przedsiębiorcom i podmiotom publicznym. Decyzja o liczbie osób posiadających specjalizację, jak również o charakterze specjalizacji należy do koordynatora i jest dostosowywana do realnego zapotrzebowania na dane usługi.

1.5 Nowo zatrudniani konsultanci zobowiązani są do wypełnienia testu rekrutacyjnego.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- 1.6 W ciągu 3 miesięcy od podpisania umowy wszyscy konsultanci będą mieli test wstępu, który nie będzie częścią certyfikacji, a będzie służył planowaniu szkoleń.
- 1.7 W przypadku zmiany na stanowisku specjalisty, koordynator PIFE zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Centrum Projektów Europejskich.**
- 1.8 Każdy pracownik PIFE jest zobowiązany do przestrzegania i stosowania Standardów funkcjonowania Sieci PIFE.**
- 1.9 W przypadku zgody wszystkich pracowników danego PIFE na rejestr dźwiękowy realizacji badania Tajemniczy Klient, personel Punktu zobowiązany jest do złożenia oświadczenia o wyrażeniu tej zgody w terminie do 30 dni od podpisania Umowy w zakresie funkcjonowania PIFE/umowy o pracę w PIFE (załącznik nr 4 do Standardów).**
- 1.10 Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 1.9 musi być dołączone do dokumentacji kadrowej pracownika.**

2. ZAKRES ZADAŃ PRACOWNIKÓW PIFE

- 2.1. Koordynator:
- a. kierowanie pracą Głównego Punktu Informacyjnego oraz koordynowanie działalności Lokalnych Punktów Informacyjnych w województwie,
 - b. odpowiedzialność za realizację Porozumienia, w tym prawidłową działalność GPI oraz LPI w województwie, a w szczególności za zarządzanie PIFE, dostosowywanie działań PIFE w regionie do potrzeb klientów, terminowość i jakość świadczonych przez PIFE usług oraz wykonanie wskaźników przez PIFE,
 - a. przygotowywanie/przeprowadzanie konkursów na wybór LPI – o ile taki model przyjęto w regionie,
 - b. rozliczanie LPI,
 - c. ustalanie zadań PIFE i harmonogramów ich realizacji (np. MPI, spotkania),
 - d. monitorowanie działalności GPI i LPI, wizytowanie lokalnych punktów co najmniej raz na kwartał, kontrola LPI raz do roku,
 - e. organizacja spotkań pracowników Sieci PIFE w regionie raz na pół roku,
 - f. koordynacja działań promocyjnych Sieci w województwie,
 - g. odpowiedzialność za wdrożenie planu naprawczego,



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- h. utrzymywanie stałych kontaktów z opiekunem PIFE w MIR i CPE, informowanie na bieżąco o zaistniałych problemach w realizacji działań,
 - i. terminowe sporządzanie i przysyłanie wszystkich wymaganych dokumentów i informacji, w tym w szczególności: wniosku o dotację, rozliczeń finansowych i merytorycznych, dbanie o przestrzeganie (przez cały zespół) obowiązków i zaleceń wynikających z realizacji umowy, procedur, Standardów oraz innych obowiązujących dokumentów,
 - j. obecność w certyfikowanym Punkcie Informacyjnym podczas certyfikacji koordynowanych PIFE,
 - k. uzgadnianie kierunków działań z MIR,
 - l. samokształcenie w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań i w zakresie FE.
- 2.2. Specjalista ds. Funduszy Europejskich:
- a. świadczenie usług informacyjnych na poziomie ogólnym i ew. specjalistycznym, zgodnie ze Standardami działania Sieci PIFE,
 - b. organizacja i udział w Mobilnych Punktach Informacyjnych,
 - c. organizacja i prowadzenie spotkań informacyjnych i szkoleń,
 - d. udzielanie konsultacji nt. FE w formie bezpośredniej, mailowej, pisemnej, telefonicznej i w czasie konsultacji u klienta,
 - e. samokształcenie w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań oraz udział w szkoleniach,
 - f. inne zadania zlecone przez koordynatora na potrzeby Sieci PIFE (np. udział w festynach, imprezach plenerowych itp.)

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

VII. KODEKS ETYCZNY PRACOWNIKÓW PUNKTÓW

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Kodeks Postępowania Etycznego personelu Punktów Informacyjnych, zwany dalej „Kodeksem” wyznacza standardy postępowania pracowników Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich.
- 1.2. Do stosowania Kodeksu są zobowiązani pracownicy Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich niezależnie od formy zatrudnienia (zwani dalej Pracownikami), realizujący zadania związane z realizacją celów i osiąganiem rezultatów Punktów Informacyjnych.
- 1.3. Pracownik Punktu Informacyjnego obowiązany jest do przestrzegania postanowień Kodeksu i kierowania się jego zasadami.
- 1.4. Za wdrożenie i egzekwowanie Kodeksu w Punkcie Informacyjnym odpowiada osoba kierująca pracą Punktu (Koordynator).
- 1.5. Interpretowanie Kodeksu oraz rozstrzyganie sporów związanym z jego stosowaniem należy do kompetencji MIR.

2. ZASADY WYZNACZAJĄCE STANDARDY POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW PUNKTÓW INFORMACYJNYCH FUNDUSZY EUROPEJSKICH

- 2.1 Przy wykonywaniu powierzonych obowiązków pracownicy Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich kierują się zasadami: praworządności, rzetelności i uczciwości, bezstronności i bezinteresowności, profesjonalizmu, jawności oraz neutralności.
- 2.2 Zasada praworządności oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego i wspólnotowego, mając na względzie interes publiczny oraz uzasadniony interes indywidualny klientów lub potencjalnych klientów Punktu Informacyjnego oraz cel funkcjonowania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich. Udzielając konsultacji, pracownik Punktu nie akceptuje i nie proponuje działań niezgodnych z prawem krajowym lub wspólnotowym.
- 2.3 Zasada rzetelności i uczciwości oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego, wykonuje swoje obowiązki z zachowaniem najwyższej staranności:
 - a. sumiennie, wykorzystując w sposób najlepszy swoją wiedzę oraz umiejętności i dążąc do osiągnięcia najlepszych rezultatów swojej pracy,
 - b. w rozpatrywaniu spraw klientów lub potencjalnych klientów Punktu nie kieruje się emocjami,
 - c. racjonalnie gospodaruje majątkiem i środkami publicznymi i jest gotowy do rozliczenia swoich działań w tym zakresie,
 - d. odmawia udzielenia usługi, w przypadku zidentyfikowania świadomego łamania prawa krajowego i wspólnotowego przez Klienta Punktu.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- 2.4 Zasada bezstronności i bezinteresowności oznacza, że personel Punktu Informacyjnego przy wykonywaniu obowiązków i prowadzeniu powierzonych spraw:
- a. traktuje równo wszystkich współpracowników, klientów lub potencjalnych klientów bez względu na rasę, płeć, stan cywilny, pochodzenie etniczne, narodowość, cechy genetyczne, język, religię, światopogląd, wiek, orientację seksualną, niepełnosprawność i pozycję społeczną, z poszanowaniem prawa do prywatności i godności klientów, a w przypadku różnic w traktowaniu zapewnia, aby nierówne traktowanie było usprawiedliwione wyłącznie obiektywnymi, istotnymi właściwościami danej sprawy,
 - b. nie przyjmuje żadnych zobowiązań wynikających z pokrewieństwa, znajomości, pracy lub przynależności politycznej, organizacyjnej ani narodowej,
 - c. w przypadku zidentyfikowania konfliktu interesów w sprawach prywatnych i służbowych wyłącza się z działań mogących wywołać podejrzenia o stronniczość lub interesowność.
 - d. w trakcie pracy nie świadczy usług innym pracownikom lub przedstawicielom władz instytucji prowadzącej Punkt oraz jeśli dotyczy - pracownikom lub przedstawicielom władz partnera organizacji prowadzącej Punkt- dotyczy Punktów wybieranych w trybie konkursowym.
- 2.5 Zasada profesjonalizmu oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego:
- a. diagnozuje problemy i znajduje skuteczne, efektywne ich rozwiązanie dostosowane do danej sytuacji,
 - b. jest przygotowany do jasnego, merytorycznego i prawnego uzasadnienia własnych decyzji i sposobu postępowania,
 - c. dąży do pełnej znajomości aktów prawnych i dokumentów regulujących obszary zagadnień ważnych z punktu widzenia obszarów, za które odpowiada w Punkcie Informacyjnym,
 - d. przestrzega terminów załatwiania spraw,
 - e. dba o systematyczne podnoszenie kwalifikacji zawodowych,
 - f. w swoich kontaktach z klientami zachowuje się właściwie, uprzejmie i pozostaje dostępny, odpowiadając na korespondencję pisemną i elektroniczną oraz prowadząc rozmowy telefoniczne stara się być pomocny i udziela wyczerpujących odpowiedzi na zadane pytania, a jeśli nie jest właściwy w danej sprawie, kieruje klienta lub potencjalnego klienta do właściwego pracownika lub właściwej instytucji,
 - g. jest gotowy do przedstawienia powodów zastosowania przyjętej procedury lub uzasadnienia podjętej decyzji.
- 2.6 Zasada jawności oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje powierzone obowiązki:
- a. zgodnie z przyjętymi standardami i procedurami,

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- b. szanuje prawo obywateli do informacji, z uwzględnieniem obowiązku nie ujawniania informacji prawnie chronionej.
- 2.7 Zasada neutralności oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego przy wykonywaniu obowiązków:
- a. nie ulega wpływom i naciskom, które mogą prowadzić do działań stronnictw albo sprzecznych z prawem lub interesem publicznym,
 - b. wystrzega się promowania jakichkolwiek grup interesu, bez względu na własne przekonania rzetelnie wykonuje polecenia zwierzchników oraz udziela zwierzchnikom obiektywnych opinii, zgodnych z najlepszą wiedzą i wolą,
- 2.8 Pracownik Punktu Informacyjnego:
- a. działa tak, aby jego postępowanie mogło być wzorem praworządności i prowadziło do pogłębienia zaufania obywateli do instytucji realizujących zadania publiczne;
 - b. wykonuje pracę z poszanowaniem godności innych i poczuciem godności własnej;
 - c. przestrzega zasad poprawnego zachowania, relacje służbowe opiera na współpracy i koleżeństwie oraz wzajemnym szacunku, chętnie udziela pomocy oraz dzieli się własnym doświadczeniem i wiedzą;
 - d. przy wykonywaniu obowiązków służbowych uwzględnia postanowienia Standardów działania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich;
 - e. zachowuje się godnie w miejscu pracy lub przy wykonywaniu obowiązków służbowych - poza miejscem pracy. W swoim postępowaniu ma na względzie budowanie dobrego wizerunku Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich.
- 2.9 Nie może być pracownikiem Punktu Informacyjnego osoba, która została skazana prawomocnym wyrokiem sądowym za przestępstwo umyślne:
- a. składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi bankowemu, albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych lub
 - b. ścigane z oskarżenia publicznego lub
 - c. karno-skarbowe lub
 - d. inne niewymienione w punktach a.-c., które podważałoby zaufanie do pracy danego Punktu Informacyjnego lub do Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich.

3. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE ZWIĄZANE ZE SPECYFIKĄ PUNKTÓW INFORMACYJNYCH FUNDUSZY EUROPEJSKICH

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- 3.1 Każdy klient Punktu Informacyjnego musi otrzymać odpowiednią usługę zgodnie ze Standardami działania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich.
- 3.2 Pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach projektu.
- 3.3 Pracownicy Punktu Informacyjnego 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.
- 3.4 Pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą bez zgody klienta lub potencjalnego klienta powielać lub przekazywać osobom trzecim jego koncepcji lub pomysłu projektu, w przypadku zastosowania w nim rozwiązań autorskich o charakterze nowatorskim czy zindywidualizowanym.
- 3.5 Każdy klient korzystający z konsultacji w siedzibie Punktu Informacyjnego musi mieć zapewnione warunki dyskrecji oraz bezpieczeństwa przekazywanych informacji.

4. *POSTANOWIENIA KOŃCOWE*

- 4.1. Przestrzeganie postanowień Kodeksu należy do podstawowych obowiązków pracowników Punktów Informacyjnych, a jego naruszenie stwarza ryzyko utraty zaufania niezbędnego do wykonywania zadań publicznych.
- 4.2. Naruszenie przez pracownika Punktu Informacyjnego postanowień Kodeksu, niezależnie od konsekwencji przewidzianych prawem, powoduje odpowiedzialność regulaminową (porządkową) oraz ma wpływ na wyniki certyfikacji pracownika oraz Punktu Informacyjnego.
- 4.3. W przypadku nieegzekwowania lub niestosowania postanowień Kodeksu przez pracowników Punktu Informacyjnego, MIR może rekomendować Urzędowi Marszałkowskiemu zerwanie umowy na prowadzenie Punktu Informacyjnego z daną instytucją (w przypadku wyboru Punktu w drodze konkursu) lub też zaprzestanie świadczenia usług przez Główny Punkt Informacyjny lub Lokalny Punkt Informacyjny działający w strukturach Urzędu Marszałkowskiego.

VIII. ZAŁĄCZNIKI



**PUNKT
INFORMACYJNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Podlaskie bogactwo różnorodności

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007 – 2013
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

1. *KARTA DIAGNOZY*
2. *ANKIETY EWALUACYJNE PO KONSULTACJI BEZPOŚREDNIEJ*
 - a. *WZÓR ANKIETY EWALUACYJNEJ PO KONSULTACJI BEZPOŚREDNIEJ*
 - b. *WZÓR ZESTAWIENIA ANKIET EWALUACYJNYCH PO KONSULTACJACH BEZPOŚREDNICH*
3. *WZÓR ANKIETY EWALUACYJNEJ PO SPOTKANIU/SZKOLENIU*
 - a. *WZÓR ANKIETY EWALUACYJNEJ PO SPOTKANIU/SZKOLENIU*
 - b. *WZÓR ZESTAWIENIA ANKIET EWALUACYJNYCH PO SPOTKANIU/SZKOLENIU*
4. *OŚWIADCZENIE O WYRAŻENIU ZGODY NA UDZIAŁ W BADANIU TAJEMNICZY KLIENT*