

Rzeczpospolita
PolskaUnia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

DZIAŁANIE PO WER	2.17 Skuteczny wymiar sprawiedliwości
FISZKA PROJEKTU POZAKONKURSOWEGO KONCEPCYJNEGO	
PODSTAWOWE INFORMACJE O PROJEKCIE	
Tytuł lub zakres projektu ¹	Wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym
Cel szczegółowy PO WER, w ramach którego projekt będzie realizowany	Usprawnienie procesów zarządzania i komunikacji w sądownictwie i prokuraturze
Priorytet inwestycyjny	11.I Inwestycje w zdolności instytucjonalne i w sprawność administracji publicznej oraz efektywność usług publicznych na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym w celu przeprowadzenia reform, z uwzględnieniem lepszego stanowienia prawa i dobrego rządzenia
Typ/typy projektów przewidziane do realizacji w ramach projektu	1. Wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym 2. Utworzenie i rozwój biur obsługi interesanta w sądach
Cel główny projektu	Celem projektu jest usprawnienie procesów zarządzania i komunikacji w obszarze obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym poprzez wdrożenie standardów obsługi interesanta, katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług oraz wspieranie tworzenia Biur Obsługi Interesanta w sądach.
Kamienie milowe projektu ²	1. Zawarcie umowy z wykonawcą świadczącym wsparcie w zakresie wdrażanych standardów i procedur obsługi interesanta 2. Przeszkolenie kadry zarządzającej z nowego modelu komunikacji w obszarze obsługi interesanta w sądach powszechnych 3. Przeszkolenie pracowników i kadry kierowniczej z nowego modelu komunikacji w obszarze obsługi interesanta w sądach powszechnych 4. Przekazanie do sądów standardów, katalogu usług wraz z kartami usług oraz ustandaryzowanych procedur 5. Opracowanie raportu końcowego z wdrożenia standardów i procedur w sądownictwie powszechnym w ramach nowego modelu komunikacji
Podmiot zgłaszający projekt ³	Ministerstwo Sprawiedliwości
Podmiot, który będzie wnioskodawcą	Ministerstwo Sprawiedliwości

¹ Należy wskazać roboczą nazwę projektu albo skrótowo opisać istotę, zakres przedmiotowy projektu.

² Zgodnie z podrozdziałem 5.2.1 *Polityka spójności* rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów* Umowy Partnerstwa z dnia 21 maja 2014 r. przedsięwzięcia o długim horyzoncie czasowym realizacji muszą być dzielone na krótkie etapy, których realizacja będzie uzależniona od osiągnięcia rezultatów założonych na wcześniejszym etapie (kamieni milowych).

³ W przypadku opracowywania Roczego Planu Działania przez IP, podmiotem zgłaszającym projekt jest IP. W przypadku opracowywania Roczego Planu Działania przez IZ należy wpisać nazwę podmiotu, który zgłosił projekt do IZ.

Uzasadnienie wyboru podmiotu, który będzie wnioskodawcą ⁴	Projekt powinien być realizowany przez Ministerstwo Sprawiedliwości, ze względu na funkcje zarządcze i nadzorcze Ministra Sprawiedliwości nad działalnością administracyjną sądów powszechnych oraz zadania dysponenta części budżetowej odpowiadającej sądom powszechnym, tym samym występowanie monopolu kompetencyjnego wnioskodawcy w obszarze objętym interwencją – zgodnie z art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460 z późn. zm.) oraz podrozdziału 5.2.1 Polityka spójności i rozdziału 5.2 Zasady wyboru projektów Umowy Partnerstwa z dnia 21 maja 2014 r.				
Czy projekt będzie realizowany w partnerstwie?	TAK		NIE	X	
Podmioty, które będą partnerami w projekcie i uzasadnienie ich wyboru ⁵	Nie dotyczy				
Czy projekt będzie projektem grantowym?	TAK		NIE	X	
Przewidywany termin złożenia wniosku o dofinansowanie (kwartał albo miesiąc oraz rok)	II/III kwartał 2018				
Przewidywany okres realizacji projektu	Data rozpoczęcia (miesiąc oraz rok)	lipiec 2018	Data zakończenia (miesiąc oraz rok)	grudzień 2020	
SZACOWANY BUDŻET PROJEKTU					
Szacowana kwota wydatków w projekcie w podziale na lata i ogółem (PLN)					
w roku 2017	w roku 2018	w roku 2019	w roku 2020	w roku 2021	Ogółem
0	202 113,12	5 667 946,24	3 461 005,24	-----	9 331 064,60
Szacowany wkład własny beneficjenta (PLN)					
TAK (PLN)			NIE	X
Szacowany wkład UE (PLN)					
7 864 221,24					
OPIS PROJEKTU					

⁴ W szczególności w świetle art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz.U. z 2016 r. poz. 217) oraz podrozdziału 5.2.1 Polityka spójności, rozdziału 5.2 Zasady wyboru projektów Umowy Partnerstwa z dnia 21 maja 2014 r.

⁵ Wypełnić w przypadku projektu realizowanego w partnerstwie. W przypadku, gdy nie są znane konkretne podmioty, które będą partnerami w projekcie, należy wpisać pożądane cechy partnerów oraz uzasadnić wskazanie określonych cech.

Uzasadnienie realizacji projektu w trybie pozakonkursowym⁶

Zadania zaplanowane w ramach projektu są nierozdzielnie związane z funkcjami zarządczymi i nadzorczymi Ministra Sprawiedliwości nad działalnością administracyjną sądów powszechnych oraz z zadaniami dysponenta części budżetowej odpowiadającej sądom powszechnym.

W kontekście powyższego, przede wszystkim należy wskazać, że na podstawie art. 41 § 1 ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. *Prawo o ustroju sądów powszechnych* (Dz. U. z 2018 r. poz. 23, t.j.), to wyłącznie Minister Sprawiedliwości, po zasięgnięciu opinii Krajowej Rady Sądownictwa, określa, w drodze rozporządzenia, regulamin wewnętrznego urzędowania sądów powszechnych, zgodnie z którym w *Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych* (Dz. U. 2015 poz. 2316 z późn. zm.) w § 28 uregulowane zostały zasady tworzenia, funkcjonowania i zadania biur obsługi interesantów.

Ponadto stosownie do przepisów art. 8 przywołanej ustawy, działalność administracyjna sądów polega na zapewnieniu odpowiednich warunków techniczno-organizacyjnych oraz majątkowych funkcjonowania sądu i wykonywania przez sąd zadań z zakresu sprawowania wymiaru sprawiedliwości oraz ochrony prawnej, a także zapewnieniu właściwego toku wewnętrznego urzędowania sądu, bezpośrednio związanego z wykonywaniem przez sąd tychże zadań. W myśl postanowień art. 9 i 9a przywołanej ustawy, nadzór administracyjny nad działalnością sądów, o której mowa w art. 8, sprawuje Minister Sprawiedliwości. Z kolei w zakresie dotyczącym nadzoru nad zapewnieniem odpowiednich warunków techniczno-organizacyjnych oraz majątkowych funkcjonowania sądów, Minister Sprawiedliwości sprawuje ten nadzór na zasadach określonych w dziale I rozdziale 6 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. *o finansach publicznych* (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2077 z późn. zm.).

Niniejszy projekt stanowi kontynuację działań zapoczątkowanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości w ramach projektu koncepcyjnego pt. „Opracowanie standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym” (dalej jako projekt SOI), które mają doprowadzić do wdrożenia we wszystkich sądach powszechnych nowego modelu obsługi interesanta. Działania zaplanowane do realizacji w ramach niniejszego projektu, zostały wypracowane w oparciu o wyniki badań przeprowadzonych w sądach w ramach projektu SOI i stanowią odzwierciedlenie rzeczywistych potrzeb kadry odpowiedzialnej za obsługę interesanta w sądach powszechnych.

Wskazać należy, że na podstawie przeprowadzonych w ramach projektu SOI badań oraz wypracowanych produktów, Minister Sprawiedliwości dokonał w 2017 roku zmiany Regulaminu urzędowania sądów powszechnych, w celu umożliwienia osiągnięcia celu głównego niniejszego projektu. Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 grudnia 2017 r. zmieniającym z dniem 1 stycznia 2018 r., między innymi § 28 rozporządzenia - Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz. U. z 2017 r. poz. 2481) (dalej jako rozporządzenie zmieniające), w budynku sądu, w którym nie utworzono biur obsługi interesantów, zadania w zakresie informowania zainteresowanych są realizowane z uwzględnieniem standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług z kartami usług i powiązanymi z nimi procedurami świadczenia usług, o których mowa w ust. 6, przez wyznaczonego pracownika biura podawczego w punkcie informacyjnym lub przez pracowników sekretariatów wydziałów (ust. 1 § 28). Regulamin urzędowania sądów powszechnych w dodanym ust. 6 do § 28 określa, że zadania biura obsługi interesantów są realizowane z uwzględnieniem standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług z kartami usług i powiązanymi z nimi procedurami świadczenia usług, opracowanymi i udostępnionymi przez Ministra Sprawiedliwości. Ponadto zgodnie z § 7 rozporządzenia zmieniającego, Minister Sprawiedliwości udostępni sądom standardy obsługi interesanta, katalog usług z kartami usług i powiązanymi z nimi procedurami świadczenia usług, w celu ich uwzględnienia przy realizacji zadań biura obsługi interesantów.

Mając na uwadze przepisy ww. rozporządzenie należy podkreślić, że jedynym uprawnionym podmiotem do kształtowania i wdrażania obligatoryjnie obowiązujących zmian w obszarze działalności administracyjnej sądów, w zakresie objętym interwencją niniejszego projektu, jest Minister Sprawiedliwości, co z założenia wyklucza zastosowanie trybu konkursowego do wyboru projektów do dofinansowania ze środków UE w ramach PO WER na lata 2014-2020. Efektywna realizacja i osiągnięcie założonych celów projektu będą możliwe jedynie poprzez centralne wdrożenie (w trybie pozakonkursowym) standardów obsługi interesanta, katalogu usług z kartami usług i powiązanymi z nimi procedurami we wszystkich jednostkach organizacyjnych sądownictwa powszechnego, na podstawie produktów wypracowanych w ramach projektu SOI.

Przeprowadzona zmiana legislacyjna stanowi jedynie pierwszy krok do wdrożenia we wszystkich sądach powszechnych nowego modelu komunikacji w obszarze obsługi interesanta. Niezbędnym dopełnieniem przeprowadzonych zmian legislacyjnych jest konieczność realizacji przez Ministra Sprawiedliwości szeregu działań nadzorczych, doradczych i wspierających i poszczególnie sądy, związanych z opracowanymi standardami i procedurami obsługi interesanta poprzez m.in.:

- dostosowanie katalogu usług, kart usług i procedur do aktualnego stanu prawnego,
- nadzór oraz wsparcie sądów w procesie wdrażania standardów, procedur obsługi interesanta oraz tworzenia

⁶ W szczególności w świetle art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. *o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020* (Dz.U. z 2016 r. poz. 217) oraz podrozdziału 5.2.1 *Polityka spójności*, rozdziału 5.2 *Zasady wyboru projektów Umowy Partnerstwa z dnia 21 maja 2014 r.*

i rozwoju Biur Obsługi Interesanta,

- ustalanie i uzupełnianie zakresu merytorycznego materiałów dydaktycznych dla trzech grup docelowych sądów powszechnych (kadry zarządczej, kierowniczej i pracowników obsługujących interesantów),
- przekazanie do sądów powszechnych standardów obsługi interesanta, katalogu usług wraz z kartami usług dla interesantów oraz ustandaryzowanych procedur obsługi interesanta,
- wypracowanie rekomendacji dot. treści zamieszczanych na stronach internetowych sądów dla usprawnienia komunikacji z interesantem.

W związku z koniecznością przeprowadzenia ww. działań doradczych i udzielenia sądom powszechnym niezbędnego wsparcia jeszcze przed wdrożeniem standardów, zgodnie z decyzją kierownictwa Ministerstwa Sprawiedliwości, aktualnie obowiązujący termin wynikający z § 7 rozporządzenia zmieniającego na udostępnienie sądom standardów obsługi interesanta, katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, w celu ich uwzględnienia przy realizacji zadań biura obsługi interesantów, zostanie wydłużony z 12 do 36 miesięcy.

Należy podkreślić, że wdrażanie standardów w poszczególnych sądach będzie procesem złożonym, wymagającym uwzględnienia specyfiki poszczególnych jednostek, w szczególności specyfiki organizacyjnej (np. usytuowanie jednostki obsługującej interesanta w strukturze danego sądu) i lokalowej (m.in. lokalizacja jednostki obsługującej interesanta w strukturze danego sądu, liczba budynków i ich stan techniczny czy też sytuacja prawna budynków np. wpisanie budynku do rejestru zabytków). Ministerstwo Sprawiedliwości zapewni wsparcie merytoryczne sądów w procesie wdrażania standardów i procedur obsługi interesanta poprzez zbieranie informacji bezpośrednio z sądów odnośnie ewentualnych problemów związanych z wdrożeniem, analizę zebranych informacji, przeprowadzenie wizyt doradczych i wspierających w poszczególnych sądach (na miejscu), a następnie weryfikację zgłoszonych problemów, ocenę ich zasadności oraz zaproponowanie konkretnych działań zaradczych w odniesieniu do zidentyfikowanych problemów. Ponadto w celu zapewnienia rzeczywistego stosowania standardów, po ich wdrożeniu oraz zakończeniu poszczególnych działań wspierających i doradczych, zostanie przeprowadzona ocena poziomu standaryzacji obsługi interesanta m.in. w drodze wizyt monitorujących w wybranych sądach (elementy tajemniczego klienta).

Wskazane działania wspierające sądy, stanowiące najistotniejszą część zadań merytorycznych przewidzianych do realizacji w projekcie, mogą być zrealizowane wyłącznie przez Ministerstwo Sprawiedliwości. Powyższe wyklucza możliwości realizacji tych zadań przez podmioty zewnętrzne a jednocześnie stanowi gwarancję należytej i zgodnej z prawem realizacji obowiązków nadzorczych nad działalnością administracyjną sądów powszechnych.

Uzupełnieniem działań nadzorczych Ministra Sprawiedliwości będzie także odpowiednie merytoryczne przygotowanie kadry zajmującej się w sądach szeroko pojętą obsługą interesanta, do świadczenia określonej kategorii usług według przyjętego standardu. Celem Ministerstwa Sprawiedliwości jest bowiem obligatoryjne, powszechne i jednolite wdrożenie, a nie dobrowolne stosowanie, przez wszystkie sądy powszechne w Polsce wypracowanych standardów obsługi klienta/interesanta. Projekty konkursowe ze swojej istoty nadają się do opracowania lub wdrożenia rozwiązań dotyczących usprawnień zarządzania, które mają charakter dobrowolny, a nie obligatoryjny. Żaden potencjalny beneficjent konkursu za wyjątkiem Ministerstwa Sprawiedliwości nie dysponuje skutecznymi instrumentami formalno-prawnymi wymuszającymi wdrożenie wypracowanych standardów we wszystkich sądach powszechnych oraz zapewnienia powszechności, jednolitości i przymusowości ich stosowania.

Działania nadzorcze i wspierające Ministra Sprawiedliwości, polegające na wdrożeniu standardów obsługi interesanta w postaci obowiązku stosowania przez wszystkie jednostki sądowe wypracowanych w ramach projektu SOI standardów, katalogu usług, kart usług i procedur przy uwzględnieniu jednolitych wytycznych odnośnie sposobu postępowania w zakresie obsługi interesanta (w obszarze m.in. komunikacji z interesantem, kultury osobistej, zachowania dyskrecji, obsługi interesantów z niepełnosprawnościami) oraz w zakresie udzielanych informacji (wymagań formalnych w danej sprawie, podstawowych kroków i czynności w postępowaniu sądowym oraz sposobu wypełniania dokumentów i formularzy w ramach tego samego rodzaju spraw), przyczynią się do znacznego usprawnienia obsługi interesanta i podniesienia jakości usług świadczonych interesantom w sądach powszechnych.

Ze względu na przypisany prawny zakres kompetencji oraz wyłączność w zakresie posiadania wiedzy i przekazania standardów obsługi interesanta, katalogu usług, kart usług i powiązanych z nimi procedur obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym, Minister Sprawiedliwości jest jedynym podmiotem upoważnionym i posiadającym kompetencje w przedmiotowym zakresie. Obsługa komunikacji z interesantami, jako jedno z podstawowych zadań realizowanych przez sądy powszechne, stanowi element realizacji konstytucyjnych zasad praworządności oraz demokratycznego państwa prawnego, a tym samym stanowi element realizacji zadań publicznych. Powyższe wyczerpuje przesłanki uzasadniające realizację projektu w trybie pozakonkursowym określone w art. 38 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz. U. z 2017 r. poz. 1460, z późn. zm.).

Zasadnicze założenia interwencji publicznej, której wsparcie zaplanowano w ramach projektu

Założeniem projektu jest usprawnienie procesów zarządzania i komunikacji w sądownictwie w obszarze obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym poprzez wdrożenie standardów obsługi interesanta, katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług tj. produktów wypracowanych w ramach projektu SOI.

Należy bowiem wskazać, że informowanie klienta jest procesem realizowanym w odmienny sposób w różnych sądach. Celem zapobieżenia istniejącej dysproporcji, zarówno w sposobie obsługi interesantów, jak i jakości informacji przekazywanej przez poszczególne sądy w ramach opisywanego typu operacji, zakłada się wdrożenie opracowanych standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług. Obecnie w większości sądów udzielane informacje nie są przedstawiane w ustandaryzowany, jednorodny sposób, co powoduje duże trudności podczas kontaktu obywateli z przedstawicielami jednostek organizacyjnych wymiaru sprawiedliwości. Zdarza się, że klienci wymiaru sprawiedliwości spotykają się z różnym podejściem w zakresie udzielanych informacji dotyczących wymagań formalnych w danej sprawie, podstawowych kroków i czynności w postępowaniu sądowym oraz sposobu wypełnienia dokumentów i formularzy, przy czym rozbieżności nie dotyczą szczebla sądu, a sposobu powiadamiania na tym samym poziomie organizacji i w tego samego rodzaju kategoriach spraw. Działania przewidziane do realizacji w projekcie w sposób bezpośredni wpłyną na sprawność działania, a tym samym na wzmocnienie zdolności instytucjonalnych wszystkich sądów powszechnych oraz obywateli korzystających z usług świadczonych na ich rzecz przez Biura Obsługi Interesantów, Punkty Obsługi Interesanta, Punkty Informacyjne Biura Podawcze oraz sekretariaty wydziałów.

Dodatkowo ważnym aspektem realizacji projektu, nie tylko wizerunkowym, jest usprawnienie komunikacji z interesantem, szczególnie z interesantem z niepełnosprawnościami, poprzez wypracowanie rekomendacji dot. treści zamieszczanych na stronach internetowych sądów, w tym również zamieszczenie katalogu usług wraz z kartami usług dla interesantów poszczególnych szczebli sądów. Katalog usług wraz z kartami usług świadczonych przez sąd (przeznaczonych dla interesantów) będzie obejmował usługi możliwe do realizacji przez każdy sąd powszechny, niezależnie od jego szczebla (usługi podstawowe), a także te wykonywane przez sądy danego szczebla (usługi uzupełniające dla sądu rejonowego, usługi uzupełniające dla sądu okręgowego, usługi uzupełniające dla sądu apelacyjnego). Karty usług ujęte w katalogu usług, to jednostkowa informacja o postępowaniu. Będzie to informacja dla interesantów o tym, w jaki sposób interesanci mogą zrealizować daną usługę świadczoną przez sądy powszechne, w szczególności informację o tym, który sąd i wydział jest dla sprawy właściwy, informację o tym, w jaki sposób zainicjować sprawę, jakie złożyć dokumenty, w jakim terminie należy je złożyć, w jakiej wysokości wnieść opłatę, jakie wzory i formularze zastosować. Będzie to konkretna instrukcja działania dla interesanta, udzielana zgodnie z jednolitym we wszystkich sądach procedurą. Powyższe znacząco podniesie efektywność komunikacji na linii sąd - obywatel oraz przyczyni się do szerokiego i nieograniczonego dostępu do informacji o realizowanych przez sąd usługach, bez konieczności przychodzenia do sądu.

W ramach działań wdrożeniowych i nadzorczych Ministra Sprawiedliwości, katalog usług, karty usług i powiązane z nimi procedury, będą w zależności od potrzeb na bieżąco rozbudowywane (poprzez przegląd, aktualizację, modyfikację i monitoring stosowania), zarówno w odniesieniu do usług świadczonych bezpośrednio jak i poprzez kanały zdalne. Powyższe działania mają na celu ciągle doskonalenie jakości usług świadczonych przez sądy w ramach obsługi interesantów.

Tylko dzięki wdrożeniu ustandaryzowanych rozwiązań i narzędzi komunikacyjnych, skutkujących poprawą efektywności szeroko pojętej działalności administracyjnej sądów, uzyskamy efekt synergii w postaci poprawy wizerunku sądów wśród obywateli.

Dodatkowo należy wskazać, że uzyskanie wymiernych korzyści, mierzalnych zarówno z punktu widzenia pracowników sądów, jak i obywateli, jest możliwe po pełnej implementacji i wprowadzeniu obowiązku stosowania w sądach standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług. Działania te skutkować będą znaczącym podniesieniem jakości obsługi klienta oraz odciążeniem sekretariatów wydziałów od udzielania obecnie przez te komórki informacji merytorycznych dotyczących szeroko pojętej sprawy sądowej, w tym także zasad, procesów i procedur związanych z funkcjonowaniem sądu. Dodatkowo odciążenie pracowników sekretariatów umożliwi im wykonywanie obowiązków merytorycznych, bezpośrednio związanych z procesem (sprawą sądową), co z kolei wpłynie na poprawę sprawności orzecznictwa, a tym samym na poprawę sprawności funkcjonowania całego systemu.

Dzięki wdrożeniu we wszystkich sądach powszechnych standardów obsługi interesanta, katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług oraz realizacji przez Ministra Sprawiedliwości zaplanowanych działań nadzorczych a także działań doradczych i wspierających sądy powszechne, możliwe będzie pełne osiągnięcie zakładanych korzyści projektu:

KORZYŚCI O WYMIARZE FINANSOWYM:

- Przesunięcie punktu ciężkości i koncentracji na działalność podstawową sądów – orzecznictwo, odciążenie sekretariatów wydziałów,
- Skrócenie czasu wykonywania czynności obsługowych, oszczędność czasu pracowników i jego bardziej efektywne wykorzystanie,
- Automatyzacja części procesów bez udziału czynnika ludzkiego,
- Efektywniejsze wykorzystanie posiadanych zasobów poprzez ograniczenie lub wyeliminowanie sytuacji,

w których te same procesy są powtarzane w wielu jednostkach (duplikowanie zadań).

POPRAWA JAKOŚCI I EFEKTYWNOŚCI REALIZACJI ZADAŃ I PROCESÓW:

- Zdolność do szybkiego i efektywnego wdrożenia najlepszych praktyk opartych na ustandaryzowanych procesach,
- Wprowadzenie/ zwiększenie specjalizacji, jako sposobu zwiększenia efektywności i poprawy poziomu usług.
- Ujednolicenie procedur i stosowanych rozwiązań (komunikacja, wymiana informacji, itd.).
- Zwiększenie sprawności i poprawienie koordynacji procesów i działań obsługowych.
- Standaryzacja informacji zarządczej i przepływu danych, skrócenie czasu dostępności, zwiększenie przejrzystości.
- Poprawa jakości, spójności i przejrzystości danych, łatwiejszy do nich dostęp.
- Specjalizacja, rozwój zawodowy, większe możliwości zatrudniania wysokospecjalizowanych pracowników, ujednolicenie modelu i zakresu szkoleń, jeden model rekrutacji, zwiększenie motywacji pracowników, a przez to poprawa jakości i wydajności pracy.
- Zwiększenie skali wykorzystania dobrych praktyk, dzielenie się wiedzą i zasobami (przy coraz bardziej ograniczonych zasobach budżetu państwa i rosnącej presji na wzrost efektywności, racjonalizacji wydatków i zatrudnienia).

WZROST POTENCJAŁU INSTYTUCJONALNEGO I CZYNNIKI WIZERUNKOWE:

- Pozytywny wizerunek i wydźwięk społeczny dzięki dążeniu do oszczędności i optymalizacji wykorzystania zasobów publicznych,
- Standaryzacja katalogu usług skierowanych do klienta wymiaru sprawiedliwości,
- Poprawa jakości przekazywania informacji interesantom,
- Zwiększenie jakości obsługi interesanta,
- Poprawa sprawności orzecznictwa,
- Skoncentrowanie sądów na działalności podstawowej - sprawowaniu wymiaru sprawiedliwości, wyższa jakość usług, poprawa społecznej oceny sądów,
- Większa elastyczność i gotowość na kolejne ewentualne zmiany, dzięki scentralizowanemu środowisku pracy i wystandaryzowanym procesom,
- Wysoka skalowalność operacji pracowników obsługujących interesantów dzięki wdrożeniu rozwiązań wypracowanych w ramach projektu SOI, które mogą sprawnie adaptować się zarówno do rosnącej liczby obsługiwanych klientów, jak i do zmienianego zakresu świadczonych usług,
- Optymalizacja wykorzystania kadr i podniesienie standardów zarządzania zasobami ludzkimi.

Reasumując, uzyskanie wymiernych korzyści, mierzalnych zarówno z punktu widzenia pracowników sądów, jak i obywateli, jest możliwe po pełnej implementacji i wprowadzeniu w sądach, jako obowiązkowych, wypracowanych standardów obsługi interesanta, katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług. Podkreślić należy, że samo przeprowadzenie zmian legislacyjnych, nakładających na sądy obowiązek świadczenia wybranych usług według określonych standardów, stanowi jedynie pierwszy krok do wdrożenia stosowania standardów w sądach. Kolejnym krokiem będzie nie tylko przekazanie sądom standardów w określonej formie umożliwiającej ich stosowanie, ale przede wszystkim podjęcie szeregu działań nadzorczych, doradczych i wspierających. Wdrażanie standardów w poszczególnych sądach będzie procesem złożonym, wymagającym uwzględnienia specyfiki poszczególnych jednostek, w szczególności specyfiki organizacyjnej i lokalowej. Ministerstwo Sprawiedliwości zapewni wsparcie sądów w procesie wdrażania standardów i procedur obsługi interesanta poprzez zbieranie informacji odnośnie ewentualnych problemów związanych z wdrożeniem, ich analizę i weryfikację, wizyty doradcze i wspierające wprowadzanie zmian w poszczególnych sądach, w oparciu o konkretne działania zaradcze. Uzupełnieniem tych działań będzie merytoryczne przygotowanie kadry sądowej, poprzez udział w warsztatach, superwizji, a także możliwość zdalnego podnoszenia kompetencji przez e-learning oraz doradztwo. W celu zapewnienia rzeczywistego stosowania standardów, po zakończeniu poszczególnych działań wspierających i doradczych, zostanie przeprowadzona ocena poziomu standaryzacji obsługi interesanta m.in. w oparciu o wizyty monitorujące w wybranych sądach (elementy tajemniczego klienta). Projekt będzie realizowany w oparciu o wymagania określone w Wytocznych w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020.

Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie ze wskazaniem grup docelowych

Grupą docelową działań projektowych są zarówno klienci/interesariusze wymiaru sprawiedliwości, jak i pracownicy sądów powszechnych.

Główne zadania przewidziane do realizacji to:

Zadanie 1. Przygotowanie zamówienia publicznego i przeprowadzenie postępowania przetargowego

Etap 1. Przeprowadzenie analizy rynku na potrzeby zamówienia publicznego

Etap 2. Opracowanie Opisu przedmiotu zamówienia i projektu umowy

Etap 3. Opracowanie Specyfikacji istotnych warunków zamówienia i ogłoszenie postępowania przetargowego

Etap 4. Rozstrzygnięcie postępowania przetargowego

Etap 5. Podpisanie umowy

Zadanie 2. Realizacja działań Ministra Sprawiedliwości związanych z wdrożeniem nowego modelu komunikacji

Etap 1. Dostosowanie katalogu usług, kart usług i procedur do aktualnego stanu prawnego

Etap 2. Nadzór oraz wsparcie sądów w procesie wdrażania standardów, procedur obsługi interesanta oraz tworzenia i rozwoju Biur Obsługi Interesanta

Etap 3. Przekazanie do sądów powszechnych Standardów Obsługi Interesanta, Katalogu usług wraz z kartami usług dla Interesantów oraz ustandaryzowanych procedur obsługi interesanta

Etap 4. Wypracowanie rekomendacji dot. treści zamieszczanych na stronach internetowych sądów dla usprawnienia komunikacji z interesantem

Zadanie 3. Doskonalenie obsługi interesanta w zakresie wdrażanych standardów, procedur obsługi interesanta w ramach nowego modelu komunikacji

Etap 1. Opracowanie materiałów dydaktycznych na warsztaty dla kadry zarządczej sądów powszechnych

Etap 2. Organizacja warsztatów dla kadry zarządczej sądów powszechnych

Etap 3. Opracowanie materiałów dydaktycznych na warsztaty dla pracowników obsługujących interesanta

Etap 4. Organizacja warsztatów dla pracowników obsługujących interesanta z elementami nowego modelu komunikacji w obsłudze interesanta

Etap 5. Opracowanie materiałów dydaktycznych na warsztaty dla kadry kierowniczej

Etap 6. Organizacja warsztatów dla kadry kierowniczej z nowego modelu zarządzania i komunikacji w obsłudze interesanta

Etap 7. Opracowanie contentów szkoleń e-learningowych

Etap 8. Pilotażowe zastosowanie metody superwizji w procesie doskonalenia obsługi interesanta

Zasadnicze działania ukierunkowane na wsparcie podejmowanej interwencji publicznej, zrealizowane dotychczas przez wnioskodawcę lub inne instytucje

W przypadku niniejszego projektu można zidentyfikować liczne punkty styczności z innymi projektami zrealizowanymi w obszarze wymiaru sprawiedliwości, ze szczególnym uwzględnieniem produktów dostarczonych w ramach następujących projektów PO KL:

Ułatwianie dostępu do wymiaru sprawiedliwości; „Edukacja w dziedzinie zarządzania czasem i kosztami postępowań sądowych – case management”, „Modernizacja sposobu świadczenia usług przez wymiar sprawiedliwości”.

Projekt Wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym stanowi rozszerzenie i kontynuację wcześniejszych działań. W ramach projektu Ułatwianie dostępu do wymiaru sprawiedliwości realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, wsparciem objęte zostały jedynie 92 jednostki, a w ramach projektu Edukacja w dziedzinie zarządzania czasem i kosztami postępowań sądowych – case management, realizowanego przez Krajową Szkołę Sądownictwa i Prokuratury 15 wypracowanych dobrych praktyk pilotażowo wdrożono jedynie w 60 sądach. Ponadto projekt stanowi realizację rekomendacji wskazanych w Analizie struktury organizacyjnej sądownictwa powszechnego, opracowanej w ramach projektu Modernizacja sposobu świadczenia usług przez wymiar sprawiedliwości, w zakresie ograniczenia jednego z kluczowych problemów polskiego sądownictwa powszechnego, a mianowicie nieefektywnego sposobu informowania interesantów.

Na potrzebę kontynuacji przedsięwzięć podejmowanych na rzecz poprawy obsługi interesanta i procesów komunikacji obywateli z sądami, wskazuje również przeprowadzona analiza efektywności zrealizowanych działań. Wskazała ona, że objęcie wsparciem wszystkich jednostek organizacyjnych sądownictwa powszechnego jest niezbędne zarówno w kontekście usprawnienia komunikacji z obywatelami, jak i podniesienia efektywności pracy pracowników sądów. Ponadto, żaden z wcześniej realizowanych projektów nie zakładał wdrożenia ujednoczonych procesów i procedur w zakresie obsługi interesanta. Na podkreślenie zasługuje także to, że żaden z dotychczasowych projektów nie różnicował podejścia do zagadnienia obsługi interesanta i funkcjonowania Biura Obsługi Interesantów w kontekście trzyszczełowej struktury organizacyjnej sądów powszechnych, uwzględniając m.in. zakres kognicji sądów rejonowych, okręgowych i apelacyjnych oraz związane z tym zróżnicowane grupy interesantów dla poszczególnych sądów. Dotychczasowe działania skupiały się na tworzeniu komórek BOI w aspekcie materialnym oraz podstawowych szkoleniach w zakresie kontaktów z obywatelem, nie dotyczyły natomiast szkoleń z procesów i procedur standaryzowanych i ujednoczonych dla wszystkich sądów.

Przede wszystkim, w zakresie subsydnialnych działań podejmowanych na rzecz niniejszej interwencji publicznej, należy jednak wskazać na cele, założenia i produkty, które zostały dostarczone w wyniku realizowanego przez Ministerstwo Sprawiedliwości w ramach PO WER projektu SOI. Niniejszy projekt jest bowiem bezpośrednią jego kontynuacją. Produkty projektu SOI – m.in. standardy obsługi interesanta, jednolite katalogi i karty usług dla interesantów z uwzględnieniem procedur obsługi interesanta i procesów realizowanych przez BOI, projekty aktu prawnego oraz dokument Studium Wykonalności, obejmujący swoim zakresem działania wdrożeniowe, stanowią bowiem bazę i punkt wyjścia dla realizacji omawianej interwencji.

W kontekście działań ukierunkowanych na wsparcie podejmowanej interwencji publicznej, istotne znaczenie mają również sprzyjające warunki dotyczące realizacji działań na rzecz usprawnienia procesów zarządzania i komunikacji w sądownictwie (m.in. akceptacja kierunku zmian przez kierownictwo resortu sprawiedliwości, realizacja projektu SOI, rekomendacje ekspertów zewnętrznych) oraz wymierne korzyści związane z wdrożeniem rozwiązań i narzędzi komunikacyjnych. Uwzględniając powyższe, omawiana interwencja publiczna, jest w pełni uzasadniona i możliwa do realizacji w sposób zapewniający uzyskanie planowanych efektów.

Uwarunkowania skutecznej realizacji założeń interwencji publicznej (interesariusze, stan prawny, itd.)

Interwencja publiczna polegała będzie na działaniach ukierunkowanych na usprawnienie procesów zarządzania i komunikacji w obszarze obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym poprzez wdrożenie standardów obsługi interesanta, katalogów usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług.

W celu zapewnienia skuteczności interwencji, pozyskane zostanie wsparcie niezależnej firmy eksperckiej, wyłonionej w ramach postępowania przetargowego, ale przede wszystkim w realizację projektu, jako członkowie Zespołu Projektowego, zostaną włączeni bezpośrednio pracownicy sądów posiadający doświadczenie w zakresie obsługi klienta.

Mając na uwadze powyższe, należy podkreślić, że projekt będzie miał pozytywny wpływ na partnerstwo społeczne i wielopoziomowy system zarządzania, poprzez otwarty stosunek do interesariuszy projektu. Projekt zakłada bowiem zaangażowanie interesariuszy w jego implementację na różnych etapach realizacji.

Ponadto, w ramach projektu zostaną przeprowadzone kompleksowe warsztaty dla pracowników komórek organizacyjnych objętych omawianą interwencją - w zakresie nowego modelu komunikacji opartego o standardy obsługi interesanta, katalog usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług. Dodatkowo, w celu zapewnienia skutecznej realizacji procesu szkoleń, w proces rekrutacji uczestników zaangażowani zostaną w razie potrzeby dyrektorzy sądów. Ponadto harmonogram szkoleń zostanie opracowany z uwzględnieniem i przy udziale reprezentantów poszczególnych sądów.

W kontekście interwencji publicznej, nie można pominąć przesłanek wizerunkowych związanych z realizacją projektu. Działania w projekcie są bowiem nastawione przede wszystkim na działanie proklienckie, obejmujące swoim zasięgiem wszystkie grupy interesariuszy (zarówno pracowników sądów, jak i obywateli), podnoszące tym samym ocenę postrzegania przez obywatela sprawności działania sądów.

Ważnym aspektem realizacji projektu, nie tylko wizerunkowym, jest usprawnienie komunikacji z interesantem, szczególnie z interesantem z niepełnosprawnościami, poprzez wypracowanie rekomendacji dot. treści zamieszczanych na stronach internetowych sądów, w tym również zamieszczenie katalogu usług wraz z kartami usług dla interesantów poszczególnych szczebli sądów. Katalog usług wraz z kartami usług świadczonych przez sąd (przeznaczonych dla interesantów) będzie obejmował usługi możliwe do realizacji przez każdy sąd powszechny, niezależnie od jego szczebla (usługi podstawowe), a także te wykonywane przez sądy danego szczebla (usługi uzupełniające dla sądu rejonowego, usługi uzupełniające dla sądu okręgowego, usługi uzupełniające dla sądu apelacyjnego). Karty usług ujęte w katalogu usług, to jednostkowa informacja o postępowaniu. Będzie to informacja dla interesantów o tym, w jaki sposób interesanci mogą zrealizować daną usługę świadczoną przez sądy powszechne, w szczególności informację o tym, który sąd i wydział jest dla sprawy właściwy, informację o tym w jaki sposób zainicjować sprawę, jakie złożyć dokumenty, w jakim terminie należy je złożyć, w jakiej wysokości wnieść opłatę, jakie wzory i formularze zastosować. Będzie to konkretna instrukcja działania dla interesanta, udzielana zgodnie z jednolitą we wszystkich sądach procedurą. Powyższe znacząco podniesie efektywność komunikacji na linii sąd - obywatel oraz przyczyni się do szerokiego i nieograniczonego dostępu do informacji o realizowanych przez sąd usługach, bez konieczności przychodzenia do sądu.

Ponadto procedury świadczenia usług przez pracowników sądu, zaprojektowane w sposób jasny i przejrzysty, będą stanowiły wyjaśnienie pracownikowi, w jaki sposób ma postępować przy udzielaniu informacji o konkretnej usłudze interesantowi. Pracownik będzie miał za zadanie w głównej mierze dokonać analizy potrzeb interesanta, a następnie wskazać mu prawidłową kartę usługi wraz z załącznikami oraz udzielić informacji o tej usłudze. Procedura ma za zadanie ułatwić mu identyfikację tej konkretnej usługi.

Zakres interwencji objęty projektem, wpisuje się w perspektywę ukierunkowania na prawa obywateli wskazaną w przyjętych przez Rząd RP dokumentach strategicznych: Długookresowa Strategia Rozwoju Kraju Polska 2030, Trzecia fala nowoczesności, Średniookresowa Strategia Rozwoju Kraju Polska 2020 oraz Strategia Sprawne Państwo.

Uwarunkowania prawne projektu dotyczą przede wszystkim wewnętrznej organizacji jednostek sądownictwa powszechnego, nie można jednak traktować przepisów dotyczących tej organizacji jako bytu oderwanego od funkcjonowania Państwa jako całości, zaś przede wszystkim – roli, jaką w demokratycznym państwie prawa pełni sądownictwo powszechne.

Podstawą prawną stanowiącą punkt wyjścia dla tworzenia i funkcjonowania biur obsługi interesantów w sądach powszechnych jest ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. Prawo o ustroju sądów powszechnych (Dz.U.2018.23 t.j.), która w art. 41 § 1 stanowi, że Minister Sprawiedliwości, po zasięgnięciu opinii Krajowej Rady Sądownictwa, określi, w drodze rozporządzenia, regulamin wewnętrznego urzędowania sądów powszechnych. Regulamin ten określa wewnętrzną organizację i porządek funkcjonowania sądów, szczegółowe zasady przydziału spraw, sposób

realizacji zadań związanych z funkcjonowaniem Europejskiej Sieci Sądowej w sprawach cywilnych i handlowych, porządek czynności w sądach, porządek urzędowania organów sądów i wykonywania zadań sędziów, asesorów sądowych i referendarzy sądowych pełniących funkcje kierownicze, tok czynności administracyjnych w sprawach należących do właściwości sądów, dopuszczalne systemy i rozkład czasu urzędowania, oraz szczegółowe warunki i tryb udostępniania i przysyłania akt i dokumentów z akt oraz warunki udostępniania pomieszczeń dla uczestników postępowania, świadków i innych osób przebywających w sądach. Wydając rozporządzenie Minister Sprawiedliwości powinien kierować się zasadami sprawności, racjonalności, ekonomicznego i szybkiego działania, uwzględniając potrzeby zapewnienia rzetelnego wykonywania zadań powierzonych sądom. W § 28 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 grudnia 2015 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. 2015. poz. 2316 z późn. zm.), uregulowane zostały zasady tworzenia, funkcjonowania i zadania biur obsługi interesantów. Zgodnie z § 28 ust. 1 w sądzie, w ramach oddziału administracyjnego, samodzielnej sekcji administracyjnej lub jako odrębną komórkę organizacyjną, tworzy się biuro obsługi interesantów, zwane dalej "biurem", chyba że nie jest to celowe z uwagi na realizację zadań w zakresie informowania zainteresowanych w wydziałach sądu lub z innych ważnych względów. Jeżeli sąd zajmuje więcej niż jeden budynek, biuro funkcjonuje we wszystkich budynkach, chyba że byłoby to niecelowe z uwagi na zakres zadań realizowanych w poszczególnych budynkach sądu.

Należy podkreślić, że od powyższej zasady tworzenia biura obsługi interesantów przewidziane są wyjątki. Pierwszym z nich jest niecelowość tworzenia biura z uwagi na realizację zadań w zakresie informowania zainteresowanych w wydziałach sądu. Kolejnym wyjątkiem są, jak określa to rozporządzenie, „inne ważne względy”.

Zgodnie z rozporządzeniem zmieniającym w budynku sądu, w którym nie utworzono biura obsługi interesantów, zadania w zakresie informowania zainteresowanych są realizowane z uwzględnieniem standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, o których mowa w ust.6, przez wyznaczonego pracownika biura podawczego w punkcie informacyjnym lub przez pracowników sekretariatów wydziałów (ust. 1 § 28). Regulamin urzędowania sądów powszechnych w dodanym ust. 6 do § 28 określa, że zadania biura obsługi interesantów są realizowane z uwzględnieniem standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, opracowanymi i udostępnionymi przez Ministra Sprawiedliwości. Ponadto zgodnie z § 7 rozporządzenia zmieniającego, Minister Sprawiedliwości udostępni sądom standardy obsługi interesanta, katalog usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, w celu ich uwzględniania przy realizacji zadań biura obsługi interesantów.

W związku z koniecznością przeprowadzenia działań doradczych i udzielenia sądom powszechnym niezbędnego wsparcia jeszcze przed wdrożeniem standardów, zgodnie z decyzją kierownictwa Ministerstwa Sprawiedliwości, konieczne będzie przeprowadzenie w okresie realizacji projektu działań legislacyjnych zmierzających do wydłużenia terminu na udostępnienie sądom standardów obsługi interesanta, katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, w celu ich uwzględniania przy realizacji zadań biura obsługi interesantów, z obecnych 12 miesięcy do 36 miesięcy.

Istotnym warunkiem skutecznej realizacji interwencji jest prowadzenie, w ramach działań wdrożeniowych i nadzorczych Ministra Sprawiedliwości aktualizacji oraz w zależności od potrzeb rozbudowy (poprzez przegląd, modyfikację i monitoring) standardów obsługi interesanta, zarówno w odniesieniu do usług świadczonych bezpośrednio, jak i poprzez kanały zdalne. Katalogi usług, karty usług i powiązane z nimi procedury dotyczą bowiem usług podstawowych, uzupełniających z zakresu prawa cywilnego, karnego, rodzinnego, gospodarczego, pracy, ubezpieczeń społecznych realizowanych w sądach rejonowych, sądach okręgowych i sądach apelacyjnych. Są to dziedziny prawa, w których następują ciągle zmiany, stąd występuje konieczność przeglądu i aktualizacji, modyfikacji ww. dokumentacji przez Ministra Sprawiedliwości przed przekazaniem jej do sądów powszechnych oraz w trakcie realizacji projektu. Ponadto efektywność wdrożenia standardów wymaga istotnego zaangażowania wyspecjalizowanego zespołu ze strony Ministerstwa Sprawiedliwości, którego działania będą obejmowały m.in. zbieranie informacji bezpośrednio z sądów odnośnie ewentualnych problemów związanych z wdrożeniem standardów, ich analizę, wizyty w sądach, weryfikację zgłoszonych problemów, ocenę zasadności planowanych działań, proponowanie działań zaradczych w odniesieniu do zidentyfikowanych problemów, a także przeprowadzenie oceny poziomu standaryzacji obsługi interesanta m.in. w drodze wizyt monitorujących w wybranych sądach (elementy tajemniczego klienta).

Potwierdzeniem wdrożenia standardów obsługi interesanta w danej jednostce organizacyjnej będzie wydanie przez kierownika tej jednostki zarządzenia dotyczącego wdrożenia standardów obsługi interesantów w danej jednostce.

Dalsze etapy planowane do wdrożenia poza projektem, o ile zostaną spełnione warunki umożliwiające ich skuteczne wykonanie

Nie dotyczy

ZAKŁADANE EFEKTY PROJEKTU WYRAŻONE WSKAŹNIKAMI (W PODZIALE NA PŁEĆ I OGÓŁEM)

WSKAŹNIKI REZULTATU			
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa		
	W podziale na: ⁷		Ogółem w projekcie
	Kobiety	Mężczyzn	
1. Liczba sądów oraz jednostek organizacyjnych prokuratury, w których wdrożono usprawnienia w zakresie zarządzania i komunikacji			374
WSKAŹNIKI PRODUKTU			
Nazwa wskaźnika	Wartość docelowa		
	W podziale na: ⁸		Ogółem w projekcie
	Kobiety	Mężczyzn	
1. Liczba Biur Obsługi Interesanta w sądach oraz Biur Podawczych w jednostkach organizacyjnych prokuratury objętych wsparciem EFS.			274
2. Liczba pracowników wymiaru sprawiedliwości objętych wsparciem w zakresie zarządzania i komunikacji.			1500
SZCZEGÓŁOWE KRYTERIA WYBORU PROJEKTU			
KRYTERIA DOSTĘPU			
1. Nie dotyczy			
Uzasadnienie:			

⁷ Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia i samego projektu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekt ma rozwiązać lub złagodzić.

⁸ Rozbicie wartości docelowych na płeć jest nieobowiązkowe – wypełniane w zależności od specyfiki wsparcia i samego projektu oraz zidentyfikowanego problemu, który projekt ma rozwiązać lub złagodzić.