Fundusze Europejskie
Pomoc Techniczna

Rzeczpospolita Polska

Unia Europejska
Fundusz Spójności

STANDARDY FUNKCJONOWANIA SIECI PUNKTÓW INFORMACYJNYCH FUNDUSZY EUROPEJSKICH

Spis treści

I. TECHNICZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA PUNKTU INFORMACYJNEGO 3

1. Lokal i wyposażenie Punktu Informacyjnego 3
2. Godziny otwarcia Punktu Informacyjnego 4
3. Zapewnienie kontaktu telefonicznego 4

II. USŁUGI SIECI PIFE 4

1. Uwagi ogólne 4
2. Zakres usług świadczonych przez PIFE 5
3. Diagnoza potrzeb klienta 7
4. Formy świadczenia usług 7

4.1 Konsultacja telefoniczna 7
4.2 Konsultacja pisemna 8
4.3 Konsultacja e-mailowa 8
4.4 Konsultacja bezpośrednia 9
4.5 Indywidualna konsultacja u klienta 10
4.6 Spotkanie informacyjne/szkolenie/spotkanie informacyjne w szkołach ponadpodstawowych i na uczelniach. 11
4.7 Mobilny Punkt Informacyjny (MPI) 13
4.8 Prowadzenie klienta 13
4.9 Dodatkowe działania informacyjne 13

III. INFORMACJA I PROMOCJA 14

1. Wizualizacja Punktu i Sieci 14
2. Prowadzenie działań promocyjnych 15
3. Strona internetowa Punktu 15

IV. WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU PIFE 16

1. Wymagania wobec podmiotu prowadzącego Punkt i pracowników 16
2. Zakres zadań pracowników PIFE 17
3. Standardy dotyczące wyglądu pracowników 18

V. ETYKA PRACOWNIKÓW SIECI PUNKTÓW INFORMACYJNYCH FE 18

Niniejsze standardy mają charakter minimalnych wymagań i mają obligatoryjny charakter.

I. 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 miasta środkami transportu publicznego.

1.2. Wejście do siedziby Punktu musi być łatwo dostępne od strony ulicy.

1.3. Siedziba Punktu musi posiadać powierzchnię w wielkości umożliwiającej właściwe wykonywanie usług i komfortową obsługę klientów.

1.4. Punkt musi zapewnić dostęp dla osób z niepełnosprawnościami, w szczególności poruszających się na wózkach inwalidzkich.

1.5. Punkt musi zapewniać usprawnienia ułatwiające komunikację z osobami niesłyszącymi/ niedosłyszącymi np. poprzez wykorzystanie pętli indukcyjnej, znajomość przez pracownika języka migowego, umowę z podmiotem zewnętrznym na usługę tłumaczenia na język migowy.

1.6. W Punkcie musi być miejsce do ekspozycji materiałów informacyjnych i promocyjnych (np. stojaki na publikacje).

1.7. Punkt musi dysponować:

a. pomieszczeniem biurowym dla 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 pracowników 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 dwa miejsca siedzące dla klientów oraz zapewniającym możliwość skorzystania z komputera z dostępem do Internetu;

c. salą konferencyjną dostępną dla osób z różnymi niepełnosprawnościami – na minimum 25 osób w przypadku GPI/CPI lub 15 w przypadku LPI (w obu przypadkach wystarczy zapewnienie dostępu na potrzeby spotkań/szkoleń), wyposażoną w rzutnik multimedialny (kompatybilny ze sprzętem komputerowym będącym w dyspozycji Punktu), ekran i nagłośnienie;

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 stolik, krzesełka, dywanik, kredki, kartki itp.;

f. urządzeniem wielofunkcyjnym;

g. w przypadku GPI/CPI - magazynem o powierzchni min. 10 m^2.

h. oznakowanym komputerem dla klientów z dostępem do Internetu[1]

i. stałym łączem internetowym o prędkości umożliwiającej sprawne działanie Punktu;

[1] W uzasadnionych przypadkach, gdy warunki lokalowe nie pozwalają na zapewnienie osobnych miejsc do konsultacji i Internetu, może to być ten sam komputer, co wskazany w pkt. 1.7 lit. a.

j. szafami aktowymi w liczbie niezbędnej do archiwizowania dokumentów, zgodnie z obowiązującymi zasadami (szafy muszą znajdować się w budynku, w którym jest Punkt);

k. ogólną skrzynką e-mailową dla Punktu, do której dostęp mają wszyscy specjaliści ds. FE i koordynator.

2. Godziny otwarcia Punktu Informacyjnego

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

2.2. Przez 4 dni w tygodniu Punkt Informacyjny musi być otwarty przez minimum 8 godzin dziennie w godzinach pracy urzędu/instytucji prowadzącej Punkt.

2.3. W poniedziałki Punkt musi być otwarty przez minimum 10 godzin[2].

3. Zapewnienie kontaktu telefonicznego

3.1. Punkt Informacyjny musi zapewniać kontakt telefoniczny dla klientów w postaci:

a. GPI/CPI - minimum 3 numerów zewnętrznych dla klientów,

b. LPI - minimum 2 numerów zewnętrznych dla klientów,

c. W przypadku funkcjonowania infolinii – GPI zapewnia minimum 3 numery wewnętrzne do konsultantów i minimum 1 odrębny numer zewnętrzny, a LPI – odpowiednio minimum 2 i 1.

II. Usługi sieci PIFE

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 z pytaniem wystąpi o udzielenie odpowiedzi w konkretnej innej formie.

1.3. Każdy PIFE świadczy usługi informacyjne w odniesieniu do wszystkich Programów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego, Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Funduszu Spójności.

1.4. Punkty Informacyjne zobowiązane są do świadczenia konsultacji na etapie przygotowania wniosku o dotację oraz konsultacji na etapie realizacji projektu w odniesieniu do właściwego dla województwa Regionalnego Programu Operacyjnego oraz programów krajowych perspektywy 2014-2020.

1.5. W przypadku Programów Umowy Partnerstwa zarządzanych przez Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi oraz programów zarządzanych centralnie przez KE (m.in. Horyzont 2020, COSME, LIFE, ERASMUS, CEF) PIFE świadczy usługi informacyjne w zakresie ogólnym, tj. nie świadczy usług konsultacji na etapie przygotowania wniosku o dotację oraz konsultacji na etapie realizacji projektów

1.6. Przez konsultację (bezpośrednią, elektroniczną, telefoniczną) należy rozumieć odpowiedź udzieloną klientowi punktu na zadane przez niego pytanie lub przedstawiony problem z zakresu Funduszy Europejskich lub weryfikację przez GPI formularza w ramach instrumentu STEP (Sprawdzimy Twój Eksperymentalny Pomysł na Projekt).

1.7. Oddzielną konsultacją nie jest:

- przesłanie po konsultacji w Punkcie dodatkowych informacji/dokumentów e-mailem,

- przesłanie po konsultacji telefonicznej dodatkowych informacji/dokumentów e-mailem,

[2] Wydłużony dyżur dotyczy popołudniowych godzin otwarcia Punktu.

- telefon po rozmowie w punkcie ze strony specjalisty ds. FE doszczegóławiający omawianą podczas spotkania kwestię,

- e-mail, w którym specjalista ds. FE dopytuje o dodatkowe informacje niezbędne do diagnozy i udzielenia właściwej odpowiedzi,

- e-mail informujący o dłuższym okresie niezbędnym do udzielenia odpowiedzi.

1.8. Usługi świadczone przez PIFE nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta przez specjalistów ds. Funduszy Europejskich.

1.9. Świadczone usługi mają na celu przedstawienie w sposób uporządkowany informacji na temat FE, jak również przeanalizowanie pomysłu klienta w odniesieniu do obowiązujących w danym Programie/Działaniu/Konkursie zasad. Decyzję o ostatecznych działaniach klient podejmuje sam.

1.10. Przekazywane przez specjalistę ds. Funduszy Europejskich informacje opierają się na jego wiedzy oraz dostępnych dokumentach programowych i nie stanowią wykładni IZ/IP/IW.

1.11. Dopuszcza się wprowadzenie specjalizacji zadań wśród pracowników zatrudnionych w PIFE w zależności od potrzeb danego punktu/regionu.

1.12. Opinie wpływające na skrzynkę pocztową *monitoringpunktów@mfipr.gov.pl* rozpatrywane są na bieżąco przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej (MFiPR) i powinny zostać wykorzystane przez koordynatora właściwego dla danego regionu oraz zespół PIFE do usprawnienia jego pracy.

1.13. W PIFE stosowane są dwa rodzaje ankiet:

a. Ankieta on-line dla klientów Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich –po wizycie bezpośredniej, konsultacji mailowej, telefonicznej, indywidualnej bądź konsultacji w ramach Mobilnego Punktu Informacyjnego;

b. Ankieta dla uczestników spotkań/szkoleń – dystrybuowana po przeprowadzonych spotkaniach/ szkoleniach (według wzoru dla POPT) lub w wersji on-line (w przypadku webinariów).

2. Zakres usług świadczonych przez PIFE

2.1. ogólne informowanie na temat Funduszy Europejskich, poszczególnych Programów i Działań oraz programów zarządzanych centralnie przez Komisję Europejską (m.in. Horyzont 2020, COSME, LIFE, ERASMUS, CEF);

2.2. informowanie o możliwości uzyskania dofinansowania w ramach Funduszy Europejskich – tj. udzielenie klientowi informacji o systemie wdrażania, bądź zakwalifikowanie pomysłu na projekt do konkretnego Priorytetu/Działania w Programie finansowanym z FE (m.in. w zakresie możliwości korzystania ze środków w ramach FE, informacji o konkursach i możliwych źródłach i formach finansowania, informacji nt. ogólnych warunków, kryteriów oraz procedur przyznawania wsparcia oraz danych kontaktowych do właściwych instytucji);

2.3. informowanie, jak przygotować wniosek o wsparcie – tj. min. przedstawienie zasad i warunków decydujących o przyznaniu wsparcia z Funduszy Europejskich, a także cech, którymi musi charakteryzować się konkretny wniosek oraz warunków, które musi spełnić składający go beneficjent, aby ubiegać się o konkretne wsparcie w konkretnym Programie/Działaniu/Konkursie.

Konsultacja na etapie przygotowywania wniosku obejmuje:

- odniesienie do generalnych zasad obowiązujących przy przygotowaniu projektów dofinansowanych z FE np. rzetelności, gospodarności, celowości, zachowania wysokiej jakości realizowanych działań, użyteczności, efektywności oraz przejrzystości działania;

- odniesienie do 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;
- odniesienie do wytycznych horyzontalnych w zakresie kwalifikowalności wydatków oraz innych wytycznych
- wyjaśnienie kryteriów merytorycznych, jakie musi spełnić projekt w danym Programie/Działaniu/Konkursie, w szczególności takich jak: innowacyjność projektu, dobór właściwych wskaźników, niezbędność wydatków do realizacji projektu i osiągnięcia jego celów, opis grupy docelowej;
- wstępne określenie kwalifikowalności kosztów w odniesieniu do właściwych dokumentów;
- udzielenie wsparcia w zakresie metodyki wniosku oraz pracy z generatorem wniosków poprzez objaśnienie instrukcji wypełniania i przygotowania wniosków o dofinansowanie.

2.4. informowanie, jak realizować i rozliczyć projekt – tj. min. przedstawienie obowiązków wynikających z realizacji projektu, sporządzania oraz archiwizacji w sposób prawidłowy dokumentacji finansowej i merytorycznej realizowanego przedsięwzięcia, procesu przesyłania wniosków o płatność oraz wniosków sprawozdawczych poprzez system SL2014, a także informowania nt. procesu kontroli projektów współfinansowanych z FE. Konsultacja na etapie realizacji projektu jest procesem, w którym specjalista ds. Funduszy Europejskich udziela informacji na etapie wdrażania współfinansowanego przedsięwzięcia oraz jego rozliczania i zamykania. Celem usługi jest zapewnienie pomocy w poprawnej realizacji projektu.

Usługa obejmuje:

- informowanie o procedurach obowiązujących przy ponoszeniu wydatków z Funduszy Europejskich, w szczególności w zakresie spełnienia zasady konkurencyjności;
- informowanie o zasadach dokumentowania realizowanych przedsięwzięć;
- informowanie o zasadach archiwizacji dokumentów;
- informowanie o wymogach dotyczących promocji projektów współfinansowanych z FE;
- informowanie o zmianach w dokumentach związanych z realizacją projektu w danym Programie;
- informowanie o etapach, procedurach, wymaganych dokumentach, związanych z procesem rozliczania projektu;
- informowanie o wymogach przy opisywaniu dokumentów finansowo-księgowych, w szczególności zasadach opisywania faktur, rachunków i innych dokumentów równoważnych w odniesieniu do wymogów konkretnego Programu,;
- informowanie o wymogach formalnych wniosków o płatność z uwzględnieniem etapów ich przygotowania, zasad sporządzania części finansowej i rzeczowej, udzielania upoważnień, uwzględniania prawidłowej wizualizacji;
- udzielanie wsparcia w pracy z systemem SL 2014 poprzez objaśnienie instrukcji wypełniania i przygotowania wniosków o płatność;
- informowanie na temat zasad kontroli projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich, w tym o rodzajach kontroli, instytucjach uprawnionych do kontroli, obowiązujących procedurach i terminach kontroli, sposobach kompletowania i archiwizacji dokumentów.

2.5. informowanie o projektach – tj. przedstawienie aktualnej informacji nt. możliwości udziału w realizowanych przez innych beneficjentów, projektach współfinansowanych z FE, a także wskazaniu klientowi narzędzi do wyszukania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów.

3. Diagnoza potrzeb klienta

3.1. Diagnoza potrzeb klienta stanowi punkt wyjścia do świadczenia usług przez specjalistów ds. FE w PIFE.

3.2. Diagnoza ma na celu rozpoznanie rzeczywistych 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.

4. Formy świadczenia usług

- Konsultacja telefoniczna
- Konsultacja pisemna
- Konsultacja e-mailowa (w tym weryfikacja przez GPI formularza złożonego w ramach instrumentu STEP)
- Konsultacja bezpośrednia
- Indywidualna konsultacja u klienta
- Spotkanie informacyjne/webinarium/ szkolenie
- Spotkanie informacyjne w szkołach ponadpodstawowych i na uczelniach
- Mobilny Punkt Informacyjny
- Prowadzenie klienta
- Dodatkowe działania informacyjne

4.1 Konsultacja telefoniczna

4.1.1 Specjalista ds. FE odbiera telefon dzwoniący w Punkcie bez zbędnej zwłoki. W sytuacji obecności w PIFE jednego specjalisty ds. FE, który w danym momencie udziela konsultacji bezpośredniej, należy telefony odbierać i umawiać się na rozmowę w późniejszym terminie bądź oddzwaniać niezwłocznie po zakończeniu konsultacji.

4.1.2 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 klienta);

b. przeprowadzić rozmowę z klientem w celu zdiagnozowania jego potrzeb;

c. w zależności od rezultatów przeprowadzonej diagnozy, specjalista ds. FE powinien udzielić konsultacji, lub skierować klienta do instytucji właściwej kompetencyjnie. W przypadku konsultacji o dużym stopniu skomplikowania oraz wymagających poświecenia znacznej ilości czasu, w uzasadnionych przypadkach konsultant może zaproponować klientowi inną usługę PIFE, konsultację bezpośrednią lub indywidualną.

4.1.3 W przypadku, jeśli specjalista ds. FE nie jest w stanie udzielić konsultacji od razu (np. ze względu na udzielanie w tym czasie innemu klientowi konsultacji bezpośredniej, konieczność wystąpienia o stanowisko innej instytucji), jest on zobowiązany poprosić klienta o pozostawienie numeru telefonu kontaktowego, bądź adresu e-mail lub poprosić o przesłanie pytania drogą e-mailową. Specjalista ds. FE jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy.

4.1.4 W przypadku, jeśli specjalista ds. FE 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.

4.1.5 Odpowiedź na pytanie zadane telefonicznie musi być zindywidualizowana, jej treść i forma dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta i specjalistę ds. FE w trakcie rozmowy diagnozującej, a język odpowiedzi prosty i zrozumiały.

4.1.6 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.

4.1.7 Za konsultację telefoniczną uznaje się również konsultację przeprowadzoną za pośrednictwem Skype'a bądź innego komunikatora internetowego.

4.2 Konsultacja pisemna

4.2.1 Specjaliści ds. FE odpowiadają 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 roboczych od wpływu pisma do instytucji prowadzącej PIFE.

4.2.2 Odpowiedź pisemna musi być zindywidualizowana, jej treść i forma dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język odpowiedzi prosty i zrozumiały.

4.2.3 Korespondencja pisemna z klientami musi być archiwizowana zgodnie z zasadami obowiązującymi w urzędzie/instytucji prowadzącej Punkt, w sposób umożliwiający jej sprawne odszukanie i przeglądanie oraz zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.

4.3 Konsultacja e-mailowa

4.3.1 Specjaliści ds. Funduszy Europejskich są zobowiązani do regularnego i bieżącego sprawdzania poczty elektronicznej i udzielania odpowiedzi na każde pytanie na temat Funduszy Europejskich, które zostanie przesłane na adres e-mailowy Punktu, a w przypadku posiadania adresu imiennego – również na ich skrzynki imienne.

4.3.2 Odpowiedzi na pytania e-mailowe powinny być udzielone w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 3 dni robocze, licząc od kolejnego dnia roboczego po wpłynięciu pytania na skrzynkę e-mailową.

4.3.3 W przypadku, gdy specjalista ds. FE 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.

4.3.4 Przed udzieleniem odpowiedzi należy upewnić się, że w zapytaniu podane są wszystkie niezbędne informacje, które stanowią podstawę do odpowiedzi, a jeśli ich nie ma należy poprosić klienta o ich podanie, tj. przeprowadzić diagnozę potrzeb.

4.3.5 Zakres pytań diagnostycznych powinien być dostosowany do profilu klienta oraz sprawy, która klienta interesuje. Należy unikać formułowania pytań, na które odpowiedź została już udzielona przez klienta np. w pierwszym e-mailu lub jest oczywista.

4.3.6 Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną musi zawierać jej historię umożliwiającą zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.

4.3.7 Odpowiedź e-mailowa musi być zindywidualizowana, a jej treść i język dopasowany do kwestii poruszanych przez klienta i specjalistę ds. Funduszy Europejskich w trakcie diagnozy (zaleca się unikanie przeklejania zapisów regulaminów). Nie należy udzielać odpowiedzi zbyt ogólnych oraz zawierających zbyt szeroki zakres informacji, o które klient nie poprosił..

4.3.8 Elementy, które muszą znajdować się w odpowiedzi e-mailowej:

„Zwrot grzecznościowy na powitanie,

odwołanie do kwestii poruszonej przez klienta

treść odpowiedzi

W przypadku dodatkowych pytań zapraszam do ponownego kontaktu.

Zwrot grzecznościowy na pożegnanie,
Imię i Nazwisko osoby odpowiadającej na pytanie
Dane teleadresowe Instytucji i Punktu Informacyjnego oraz godziny otwarcia Punktu
Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich jest koordynowana przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej".

4.3.9 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 do podzielenia się Państwa opiniami dotyczącymi funkcjonowania Sieci - poprzez wypełnienie ankiety dostępnej na stronie https://www.funduszeeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/punkty/#/ oraz wysłanie e-maila na adres monitoringpunktow@mfipr.gov.pl.

4.3.10 Korespondencja e-mailowa z klientami musi być archiwizowana w sposób umożliwiający jej sprawne odszukanie i przeglądanie. E-maile muszą być posegregowane według dat oraz zgrane na nośnik (płyta CD/DVD, pendrive, dysk sieciowy) i przechowywane w siedzibie Punktu.

4.4 Konsultacja bezpośrednia

4.4.1 Konsultacja bezpośrednia nie wymaga wcześniejszego umówienia klienta. Na prośbę klienta konsultacja bezpośrednia może być umówiona wcześniej telefonicznie bądź mailowo na konkretny termin. Dodatkowo, w przypadku, gdy w danym momencie w Punkcie jest duże zapotrzebowanie na konsultacje bezpośrednie np. kilkuosobowa kolejka, istnieje możliwość zaproponowania klientowi umówienia spotkania w innym terminie, z zastrzeżeniem, że jeśli klient nie wyrazi zgody na umówienie konsultacji na inny termin, powinien zostać obsłużony w dniu wizyty w Punkcie.

4.4.2 Rozpoczynając konsultację specjalista ds. FE przedstawia się i zaprasza klienta do miejsca konsultacji.

4.4.3 Kolejnym etapem konsultacji bezpośredniej jest diagnoza potrzeb informacyjnych klienta. Konieczność przeprowadzenia diagnozy i jej zakres jest każdorazowo dostosowywany do klienta i informacji, które do tej pory przekazał specjaliście ds. Funduszy Europejskich.

4.4.4 Po diagnozie następuje konsultacja właściwa. Jeżeli w trakcie konsultacji okaże się, że specjalista ds. Funduszy Europejskich musi wystąpić o interpretację przepisów do IZ/IP, 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.

4.4.5 W przypadku jeśli specjalista ds. Funduszy Europejskich nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w terminie 3 dni roboczych 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 instytucji, czas oczekiwania na odpowiedź może się wydłużyć, o czym należy poinformować klienta.

4.4.6 Nie należy ograniczać konsultacji dotyczącej FE do odesłania klienta do innej instytucji odpowiedzialnej za dane działanie.

4.4.7 Podczas konsultacji specjalista ds. FE powinien wykorzystywać komputer, wskazywać użyteczne strony internetowe oraz sposób poruszania się po nich, jeśli sytuacja tego wymaga.

4.4.8 Po konsultacji właściwej specjalista ds. Funduszy Europejskich powinien podsumować konsultację, przekazać dodatkowe materiały informacyjne klientowi (w miarę dostępności), upewnić się, że klient nie ma dodatkowych pytań, a następnie poinformować go o najbliższych działaniach PIFE (np. zaproszenie na spotkanie informacyjne/szkolenie) lub wskazać miejsce, gdzie publikowane są informacje o organizowanych wydarzeniach.

4.4.9 Po udzielonej konsultacji, specjalista ds. FE musi poinformować klienta o możliwości wypełnienia ankiety elektronicznej oraz

przesłania opinii na temat funkcjonowania Punktu poprzez wysłanie e-maila na adres: monitoringpunktow@mfipr.gov.pl.

4.4.10 Na zakończenie konsultacji bezpośredniej należy podziękować klientowi za przybycie, zachęcić do ponownego kontaktu, wręczyć wizytówkę (o ile specjalista ds. FE nie zrobił tego wcześniej) i pożegnać klienta.

4.5 Indywidualna konsultacja u klienta

4.5.1 Indywidualna konsultacja u klienta odbywa się w miejscu uzgodnionym z klientem lub on-line z wykorzystaniem dostępnych komunikatorów (Skype, Zoom, itp.).

4.5.2 Może ona mieć miejsce w następujących przypadkach:

a. gdy klient jest osobą z niepełnosprawnością ruchową i ma utrudnione możliwości dotarcia do najbliższego Punktu;

b. gdy konsultacja jest przeprowadzana dla kilku osób jednocześnie (np. pracownicy JST, instytucji publicznych, podopieczni organizacji pozarządowych, kilka firm);

c. gdy konsultacja jest przeprowadzana dla przedsiębiorców oraz – opcjonalnie - dla NGO i/lub JST, którzy zamierzają skorzystać z konsultacji na etapie przygotowania wniosku bądź realizacji projektu. Z powyższego wyłączone są firmy consultingowe.

4.5.3 Decyzję o przeprowadzeniu indywidualnej konsultacji u klienta podejmuje koordynator.

4.5.4 Przed realizacją indywidualnej konsultacji u klienta należy ustalić: termin, miejsce, zakres i czas trwania konsultacji.

4.5.5 Specjalista ds. Funduszy Europejskich jest zobligowany przeprowadzić przed indywidualną konsultacją diagnozę klienta w zakresie opisanym w pkt. II.3.

4.5.6 Po odbyciu konsultacji, specjalista ds. Funduszy Europejskich przygotowuje notatkę służbową zawierającą informacje o: terminie spotkania, temacie konsultacji, rodzaju świadczonej usługi, uzasadnieniu odbycia konsultacji u klienta. Notatka jest podpisywana przez pracownika oraz koordynatora Sieci w regionie.

4.5.7 Indywidualna konsultacja u klienta jest przeprowadzana przez dwóch specjalistów, chyba że koordynator zdecyduje inaczej.

4.5.8 Wyjście na indywidualną konsultację traktowane jest jako wyjście służbowe lub delegacja.

4.5.9 Po konsultacji, specjalista ds. FE musi poinformować klienta o możliwości wypełnienia ankiety elektronicznej oraz przekazania opinii na temat konsultacji poprzez wysłanie e-maila na adres: monitoringpunktow@mfipr.gov.pl.

4.5.10 W przypadku, gdy sprawa klienta wymaga dalszych konsultacji, możliwe jest przeprowadzenie dodatkowej konsultacji po zdiagnozowaniu szczegółowych potrzeb klienta.

4.6 Spotkanie informacyjne/szkolenie/ spotkanie informacyjne w szkołach ponadpodstawowych i na uczelniach

4.6.1 Spotkania informacyjne i szkolenia prowadzone są przez specjalistów ds. FE. Dopuszczalne jest bezpłatne prowadzenie spotkań/szkoleń przez pracowników innych instytucji lub innych komórek organizacyjnych w danej instytucji, w której funkcjonuje Punkt.

4.6.2 Dopuszczalne jest w wyjątkowych przypadkach, wyłącznie za zgodą MFiPR, odpłatne prowadzenie szkoleń przez zewnętrznych trenerów.

4.6.3 W przypadku, gdy do Punktu zgłosi się jednolita grupa osób lub przedstawiciel takiej grupy np. nauczyciele, możliwe jest zorganizowanie przez PIFE zamkniętego spotkania informacyjnego bądź zamkniętego szkolenia dla takiej grupy.

4.6.4 Przeprowadzone spotkanie informacyjne/webinarium/szkolenie musi być udokumentowane w następujący sposób:

a. kopie ogłoszenia o spotkaniu/szkoleniu, screeny[3], itp.; materiały zgłoszeniowe (np. formularze zgłoszeniowe zawierające zapytanie o specjalne potrzeby dla osób z niepełnosprawnościami, e- maile)[4];

b. program spotkania/szkolenia;

c. prezentacje,

d. z każdego spotkania/szkolenia musi być sporządzona lista obecności potwierdzająca uczestnictwo lub - w przypadku webinarium - raport informujący o liczbie aktywnych uczestników w trakcie trwania webinarium [5]);

e. zestawienie z wyników ankiet[6].

4.6.5 Spotkanie informacyjne:

a. ma na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji o FE oraz usługach świadczonych przez Punkt;

b. jego tematyka musi być dostosowana do potrzeb klientów, jak również do planowanych naborów wniosków.

c. w przypadku pojawienia się na spotkaniu mniej niż 10 osób spotkanie powinno się odbyć zgodnie z planem, natomiast powinno zostać zaraportowane jako konsultacje bezpośrednie.

d. w przypadku niewystarczającej liczby zgłoszonych osób na spotkanie punkt może podjąć decyzję o jego odwołaniu. Osoby zgłoszone należy o tym fakcie niezwłocznie poinformować i zaprosić na konsultacje do PIFE.

4.6.6 Wymagania dotyczące realizacji spotkania informacyjnego:

a. spotkanie informacyjne trwa minimum 2 godziny zegarowe i uczestniczy w nim minimum 10 osób;

b. informacja o organizacji spotkania informacyjnego musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą spotkania[5];

c. w celu dotarcia z informacją o spotkaniu informacyjnym do potencjalnych zainteresowanych, Punkt promuje spotkania różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter[7];

---

[3] Z wyłączeniem spotkań i szkoleń, o których mowa w pkt. 4.6.3
[4] j.w.
[5] W przypadku braku technicznej możliwości wygenerowania raportu należy zgromadzić inne dokumenty potwierdzające liczbę uczestników (np. sporządzić screeny ekranu).
[6] W przypadku szkoleń należy stosować wzór ankiety POPT.
[7] Z wyłączeniem spotkań, o których mowa w pkt. 4.6.3

d. organizujący spotkanie informacyjne jest zobowiązany do przygotowania, rozdania, zebrania i podsumowania ankiet oceniających spotkanie informacyjne;
e. przy organizacji spotkań informacyjnych należy uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnościami zdiagnozowane na etapie rekrutacji (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących);
f. po przeprowadzeniu spotkania informacyjnego należy zadbać o możliwość przeprowadzenia indywidualnych rozmów z uczestnikami, którzy będą mieli dodatkowe pytania.

4.6.7 Spotkanie informacyjne może być zorganizowane w formie webinarium w czasie rzeczywistym. W przypadku organizowania przez Punkt spotkań informacyjnych w formie webinarium, należy spełnić następujące wymagania:

a. webinarium trwa minimum 30 minut;
b. informacja o organizacji webinarium musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą wydarzenia;
c. w celu dotarcia z informacją o webinarium do potencjalnych zainteresowanych, Punkt promuje wydarzenie różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter;
d. organizujący webinarium zapewnia narzędzia umożliwiające monitorowanie liczby uczestników webinarium w czasie rzeczywistym oraz jego ewaluację;
e. organizujący webinarium (w miarę możliwości technicznych) powinien zapewnić możliwość odtworzenia webinarium w późniejszym czasie
f. organizujący webinarium powinien zaplanować je w taki sposób, by przekaz nie był monotonny, a uczestnicy mogli aktywnie uczestniczyć w wydarzeniu, np. poprzez zadawanie pytań.

4.6.8 Szkolenie:

a. 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. odbywa się w formie stacjonarnej lub on-line.

4.6.9 Wymagania dotyczące realizacji szkoleń:

a. szkolenie jednodniowe trwa minimum 5 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) a szkolenie dwudniowe min. 10 godz. dydaktycznych i odbywa się dla minimum 10 osób. Przeprowadzenie szkolenia dwudniowego wymaga zgody MFiPR;
b. szkolenie on-line trwa minimum 5 godzin dydaktycznych i odbywa się dla minimum 10 osób; organizator szkolenia powinien zadbać, by przekaz nie był monotonny, np. poprzez zastosowanie przerw lub podział szkolenia na 2 dni;
c. informacja o szkoleniu musi być zamieszczona na portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni przed planowaną datą szkolenia[8];
d. 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[9];
e. organizujący szkolenie jest zobowiązany do przygotowania, przekazania uczestnikom, zebrania i podsumowania ankiet oceniających szkolenie[10];

---

[8] Z wyłączeniem szkoleń, o których mowa w pkt. 4.6.3
[9] j.w.
[10] Należy stosować ankiety według wzoru POPT.

f. przy organizacji szkoleń należy uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnościami zdiagnozowane na etapie rekrutacji właściwym pytaniem w formularzu zgłoszeniowym (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących);

g. po przeprowadzeniu szkolenia należy zadbać o możliwość przeprowadzenia indywidualnych rozmów z uczestnikami, którzy będą mieli dodatkowe pytania.

4.6.10 spotkania informacyjne w szkołach ponadpodstawowych i na uczelniach

a. Jest to działanie nieobowiązkowe, bez konieczności umieszczania ogłoszenia o spotkaniu.

b. Spotkanie takie trwa minimum 1 godzinę dydaktyczną.

4.7 Mobilny Punkt Informacyjny (MPI)

4.7.1 MPI to forma spotkań z klientami przeprowadzana poza siedzibą PIFE – w miejscowościach, w których PIFE nie jest zlokalizowany (dopuszczalne jest zorganizowanie MPI przez GPI w innej dzielnicy miasta wojewódzkiego) i z uwzględnieniem zidentyfikowanych potrzeb informacyjnych mieszkańców danego rejonu.

4.7.2 MPI organizowany jest we współpracy z lokalnym samorządem lub z innymi instytucjami[11].

4.7.3 MPI nie może być organizowany podczas imprez zewnętrznych typu: targi, dni przedsiębiorczości itp.

4.7.4 Za MPI nie mogą być uznane konsultacje po spotkaniu informacyjnym lub szkoleniu.

4.7.5 MPI ma formę konsultacji bezpośrednich. Przebieg konsultacji bezpośrednich opisany jest w pkt II.4.4

4.7.6 Za MPI uznaje się wydarzenie trwające min. 2,5 godziny zegarowe oraz w czasie którego zostanie udzielonych min. 5 konsultacji[12]

4.7.7 Jeden specjalista ds. FE/zespół specjalistów ds. FE danego dnia może zorganizować nie więcej niż 2 MPI.

4.7.8 Zaleca się publikowanie na portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RPO zbiorczego miesięcznego zestawienia planowanych MPI w całym województwie na 5 dni przed rozpoczęciem danego miesiąca.

4.7.9 W sytuacjach, gdy MPI organizowany jest w wyniku bieżącego zapotrzebowania, należy umieścić informację o planowanym MPI na portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RPO co najmniej 7 dni przed planowaną datą MPI.

4.7.10 W celu dotarcia z informacją do potencjalnych zainteresowanych, można promować MPI różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez stronę internetową samorządu, współpracujące instytucje, plakaty, newsletter, media lokalne.

4.7.11 Należy dokumentować prowadzenie MPI sporządzając notatkę służbową dotyczącą przeprowadzonego MPI, zawierającą informacje o sposobie organizacji MPI, ewentualnych współorganizatorach, terminie i miejscu oraz liczbie przeprowadzonych konsultacji.

4.8 Prowadzenie klienta

Prowadzenie klienta to usługa skierowana przede wszystkim dla przedsiębiorców, opcjonalnie dla pozostałych klientów np. NGO, JST. Jeśli pomysł klienta PIFE pozwala na aplikowanie o wsparcie z Funduszy Europejskich, ale w chwili obecnej nie ma informacji o właściwym konkursie – zostaje on wpisany (za jego zgodą) do prowadzonego przez PIFE rejestru wraz z określeniem działań i programów z których mógłby skorzystać. Przed ogłoszeniem konkursu PIFE poinformuje mailowo tych klientów o planowanym ogłoszeniu konkursu.

[11] Z wyłączeniem instytucji/firm consultingowych, doradczych świadczących odpłatnie usługi dotyczące FE.

[12] 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.

4.9 Dodatkowe działania informacyjne

Do dodatkowych działań informacyjnych prowadzonych w ramach Sieci PIFE zalicza się:

4.9.1 udział w charakterze prelegenta podczas konferencji, szkoleń, spotkań organizowanych przez inną komórkę organizacyjną/instytucję, w tym uczelnię wyższą;

4.9.2 organizację stoiska i udział w targach, konferencjach i innych wydarzeniach;

4.9.3 udział ze stoiskiem na imprezach plenerowych;

4.9.4 współpraca z różnymi instytucjami, takimi jak: Instytucje Otoczenia Biznesu, regionalne organizacje zrzeszające przedsiębiorców, organizacje pozarządowe, parafie itp.;

4.9.5 współorganizacja spotkań dla beneficjentów/potencjalnych beneficjentów FE przez dwa lub więcej województw – za zgodą MFiPR, raportuje województwo, na którego terenie odbywa się spotkanie;

4.9.6 wizyty studyjne w innych regionach – za zgodą MFiPR;

4.9.7 Prowadzenie newslettera PIFE bądź dołączenie do newslettera RPO w celu poinformowania o swoich działaniach– obowiązkowo dla wszystkich PIFE.

Przedsięwzięcia wskazane powyżej należy traktować i raportować jako dodatkowe działania informacyjne.

Niedopuszczalne jest uczestnictwo specjalistów ds. FE jako prelegentów w wydarzeniach, w których uczestnictwo osób zainteresowanych jest odpłatne[2]. Odstępstwa od tej zasady możliwe są za uprzednią zgodą MFiPR.

III. Informacja i promocja

1. Wizualizacja Punktu i Sieci

1.1. Wizualizacja Punktów musi być zgodna z zapisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. oraz Rozporządzenia Wykonawczego Komisji (UE) nr 821/2014 z dnia 28 lipca 2014 r. z uwzględnieniem instrukcji i wskazówek zawartych w Podręczniku wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji oraz zasadami wizualizacji obowiązującymi w sieci PIFE.

1.2. Wizualizacja Punktów oraz realizowanych przez nie działań odbywa się na podstawie wzorów oraz Zasad korzystania z szablonów graficznych dla Sieci PIFE 2014-2020 przekazanych i opracowanych przez MFiPR.

1.3. Koordynator Sieci PIFE w regionie odpowiada za zgodność wizualizacji wszystkich Punktów funkcjonujących w sieci regionalnej.

1.4. 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.

1.5. W widocznym miejscu w siedzibie Punktu musi znajdować się informacja o możliwości wyrażenia opinii na temat działania Punktu pod adresem monitoringpunktow@mfipr.gov.pl.

1.6. Punkt musi zapewnić wizualizację działań:

1.6.1 spotkania informacyjne/szkolenia:

a. ogłoszenie o spotkaniu, lista obecności, ankiety muszą zawierać odpowiednie logotypy zgodne z obowiązującymi zasadami wizualizacji;

b. 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;

c. wyświetlane materiały oraz materiały informacyjne i promocyjne przekazywane uczestnikom muszą mieć oznakowanie zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.

[2] Z wyłączeniem sytuacji, w której panel prowadzony przez specjalistę ds. FE będzie bezpłatny dla wszystkich zainteresowanych, a organizator zapewni informacje o tym fakcie.

1.6.2 MPI:

a. ogłoszenia o MPI muszą zawierać odpowiednie logotypy zgodne z obowiązującymi zasadami wizualizacji;

b. w pomieszczeniu, w którym odbywają się konsultacje musi znajdować się roll-up Punktu oznakowany zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE (w uzasadnionych przypadkach roll-up może zostać zastąpiony plakatem);

c. materiały promujące spotkanie i przekazywane uczestnikom muszą być oznakowane zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.

1.6.3 korespondencja mailowa/pisemna:

a. w stopce lub nagłówku e-maila/pisma muszą znajdować się logotypy zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.

1.6.4 materiały informacyjne i promocyjne:

a. wszystkie materiały wytwarzane i finansowane 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 MFiPR, 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.

2.2. Punkt Informacyjny zobowiązany jest planować działania promocyjne oraz wskazać je we wniosku o dotację na podstawie zaleceń przygotowywanych przez DIP MFiPR.

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 Koordynatora Sieci w regionie.

3. Strona internetowa Punktu

3.1. PIFE nie mogą prowadzić odrębnych stron internetowych swoich PIFE.

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.

3.4. Koordynator Sieci PIFE w województwie wyznaczy pracownika, 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. Konieczne jest również odesłanie do strony internetowej www.funduszeuropejskie.gov.pl. Poza danymi teleadresowymi na stronie internetowej umieszczona jest informacja o współfinansowaniu Punktu ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020.

3.6. PIFE ma obowiązek dołączyć się do newslettera wysyłanego przez IZ RPO lub – w przypadku braku takiego newslettera - prowadzić własny.

IV. Wymogi dotyczące personelu PIFE

1. Wymagania wobec podmiotu prowadzącego Punkt i pracowników

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

1.1.1 W przypadku GPI/CPI:

a. koordynator Sieci Punktów w regionie/koordynator CPI – maksymalnie 1 etat - jest przełożonym specjalistów ds. FE lub pracuje na samodzielnym stanowisku z uprawnieniami do nadzoru merytorycznego i oceny specjalistów (minimum 1 rok doświadczenia[3] zawodowego w koordynowaniu projektów);

b. specjalista ds. Funduszy Europejskich: 5 - 10 etatów (minimum 1 rok doświadczenia[4] zawodowego w realizowaniu projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE, a w przypadku braku zgłoszeń w rekrutacji zewnętrznej – wykształcenie kierunkowe lub wiedza udokumentowana zdanym testem;);

c. personel administracyjny, w szczególności osoba rozliczająca, osoba zajmująca się sprawami kadrowymi lub finansowymi – maksymalnie łącznie 1 etat.

1.1.2 W przypadku LPI:

a. specjalista ds. Funduszy Europejskich – 3 etaty, w tym lider zespołu w LPI[5] (minimum 1 rok doświadczenia zawodowego w realizowaniu projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE, a w przypadku braku zgłoszeń w rekrutacji zewnętrznej – wykształcenie kierunkowe lub wiedza udokumentowana zdanym testem; oraz dodatkowo w przypadku lidera 1 rok doświadczenia w koordynowaniu projektów),

b. 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 MFiPR 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 innymi zadaniami.

1.4. Nowo zatrudniani konsultanci zobowiązani są do wypełnienia testu wstępu zorganizowanego przez koordynatora Sieci PIFE w regionie/koordynatora CPI.

1.5. W przypadku zmiany na stanowisku specjalisty ds. FE, koordynator Sieci PIFE w regionie zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie DIP MFiPR.

[3] Dotyczy osób nowozatrudnionych
[4] Dotyczy osób nowozatrudnionych
[5] Dotyczy wyłącznie LPI wybranych w drodze konkursu

1.6. Każdy pracownik PIFE jest zobowiązany do przestrzegania i stosowania Standardów funkcjonowania Sieci PIFE.

1.7. MFiPR może przeprowadzać badanie Tajemniczy Klient lub inne badania jakości usług. Personel PIFE może wyrazić zgodę na rejestr dźwiękowy konsultacji prowadzonych w ramach badań. Jeśli wszyscy pracownicy danego PIFE zgodzą się na nagrywanie, zobowiązani są oni do złożenia stosownego oświadczenia.

1.8. Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 1.7 musi być dołączone do dokumentacji kadrowej pracownika i przesłane do MFiPR.

2. Zakres zadań pracowników PIFE

2.1. Koordynator odpowiada za:

a. kierowanie pracą Głównego Punktu Informacyjnego oraz koordynowanie działalności Lokalnych Punktów Informacyjnych w województwie, a w przypadku CPI kierowanie pracą CPI;

b. realizację Umowy[6], w tym prawidłową działalność GPI/CPI 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;

c. przygotowywanie/przeprowadzanie konkursów na wybór LPI – o ile taki model przyjęto w regionie;

d. w przypadku LPI wybranych w drodze konkursu – sprawdzanie i wstępne zatwierdzanie rozliczeń LPI;

e. ustalanie zadań PIFE i harmonogramów ich realizacji (np. MPI, spotkania);

f. bieżący nadzór nad działalnością GPI/CPI i LPI, w tym:

- ocenę pracowników Sieci PIFE w regionie przeprowadzenie monitoringu jakości pracy,
- wizytowanie lokalnych punktów co najmniej raz na kwartał;
- przeprowadzanie planowych kontroli na miejscu w LPI co najmniej raz w roku oraz w przypadku zaistnienia przesłanek o nieprawidłowościach kontroli doraźnych;

g. organizację spotkań pracowników Sieci PIFE w regionie obowiązkowo w ciągu miesiąca po spotkaniu dla koordynatorów organizowanym przez MFiPR (w wyjątkowych sytuacjach dopuszcza się, za zgodą MFiPR, poinformowanie specjalistów ds. FE o ustaleniach ze spotkania koordynatorów w trakcie wizyty koordynacyjnej w punkcie)[7];

h. zapewnienie szkoleń dla pracowników Sieci PIFE w regionie umożliwiających właściwą realizację zadań, w szczególności z zakresu RPO;

i. koordynację działań promocyjnych Sieci w województwie takich jak:

- promowanie Sieci PIFE w regionie oraz świadczonych przez nią usług;
- zakup i dystrybucja materiałów informacyjno-promocyjnych na potrzeby PIFE w regionie;
- przygotowywanie publikacji poświęconych tematyce Funduszy Europejskich.

j. podjęcie działań usprawniających funkcjonowanie poszczególnych PIFE w regionie w przypadku, gdy osiągane wyniki wskazują na ryzyko nieosiągnięcia Punktów Aktywności wskazanych w Załączniku „System wskaźników dla Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich”;

k. utrzymywanie stałych kontaktów z opiekunem województwa w MFiPR, informowanie na bieżąco o zaistniałych problemach w realizacji działań i sposobach ich rozwiązywania;

[6] Porozumienia w przypadku CPI

[7] Spotkania są organizowane przy zachowaniu świadczenia usług przez poszczególne PIFE.

l. terminowe sporządzanie i przesyłanie 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;

m. uzgadnianie kierunków działań z MFiPR;

n. samokształcenie w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań i w zakresie FE.

2.2. Specjalista ds. Funduszy Europejskich odpowiada za:

a. świadczenie usług informacyjnych w zakresie Funduszy Europejskich, zgodnie ze Standardami działania Sieci PIFE;

b. organizację i udział w Mobilnych Punktach Informacyjnych[8];

c. organizację i prowadzenie spotkań informacyjnych i szkoleń;

d. udzielanie konsultacji nt. FE w formie bezpośredniej, e-mailowej, pisemnej, telefonicznej, indywidualnej 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.

3. Standardy dotyczące wyglądu pracowników

3.1. Pracownik PIFE musi dbać o swój wygląd i strój oraz dostosować go do charakteru wykonywanej pracy oraz powagi reprezentowanej instytucji.

3.2. Pracownik PIFE musi wyglądać schludnie i czysto.

Kolorystyka ubrań pracownika PIFE musi być stonowana, a styl klasyczny, nie sportowy.

3.3. Pracownik PIFE musi posiadać w widocznym miejscu ubrania znaczek PIFE lub identyfikator PIFE (identyfikator instytucji, w której jest zatrudniony pracownik PIFE nie spełnia tego warunku).

V. Etyka pracowników Sieci Punktów Informacyjnych FE

1. Pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego, wspólnotowego oraz regulacji wewnętrznych instytucji, w której jest zatrudniony:

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;

b. 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), o ile dotyczy to zakresu usług niezwiązanych z zakresem działań PIFE;

c. pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach wykonywanych zadań;

d. pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą oferować klientom odpłatnej pomocy przy wypełnianiu dokumentacji konkursowej oraz realizacji projektu;

[8] Nie dotyczy CPI

e. pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą bez zgody klienta lub potencjalnego klienta powielać lub przekazywać osobom trzecim jego koncepcji lub pomysłu projektu, zastosowanych rozwiązań autorskich o charakterze nowatorskim czy zindywidualizowanym.