



**Centrum Projektów Europejskich**  
02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 39a  
tel. (22) 378 31 00; fax (22) 201 97 25  
NIP 701 015 88 87; REGON 141681456

Warszawa, 17 lipca 2015 r.

Przetarg nieograniczony, znak: CPE-II-261-48/KB/14

**SPECYFIKACJA  
ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA  
(zwana dalej „SIWZ”)**

Dotyczy:

postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 39, w związku z art. 10 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”, na **przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Tajemniczy Klient.**

Kody CPV:

79315000-5 Usługi badań społecznych

**ROZDZIAŁ I.**  
**Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Mystery Client, przy uwzględnieniu trzech różnych kanałów kontaktu, realizowanych w tym samym czasie: jedna przeprowadzona będzie poprzez wizyty bezpośrednie, druga metodą kontaktów telefonicznych, zaś trzecia metodą kontaktów e-mailowych.
2. Opis przedmiotu zamówienia znajduje się w załączonym projekcie umowy (**załącznik nr 1 do SIWZ**).
3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych oraz wariantowych, nie zamierza zawrzeć umowy ramowej, nie zamierza ustanowić dynamicznego systemu zakupów, nie przewiduje udzielania zamówień uzupełniających oraz nie przewiduje wyboru najkorzystniejszej oferty z zastosowaniem aukcji elektronicznej.
4. Zamawiający dopuszcza wykonanie przedmiotu zamówienia przy pomocy podwykonawców. Zgodnie z art. 36b ustawy Zamawiający żąda, aby Wykonawca wskazał w ofercie części zamówienia, których wykonanie powierzy podwykonawcom.

**ROZDZIAŁ II.**  
**Opis sposobu przygotowania oferty**

1. Oferta musi być złożona, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej, w formie oryginału, w języku polskim. Wzór oferty określony jest w **załączniku nr 2 do SIWZ**. Treść oferty musi odpowiadać treści SIWZ.
2. Dokumenty sporządzane w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
3. Oferta wraz z wymaganymi oświadczeniami powinna być podpisana przez osobę (osoby) mające prawo do stałego reprezentowania Wykonawcy na zewnątrz, składania w jego imieniu oświadczeń woli i zaciągania zobowiązań majątkowych. Ofertę mogą podpisać także inne osoby posiadające pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawcy w danym zamówieniu publicznym, dołączone do oferty w formie oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii.
4. Każda zapisana strona oferty wraz z załącznikami powinna być ponumerowana i podpisana lub parafowana.
5. Wszelkie poprawki i zmiany w tekście oferty muszą być parafowane i datowane przez osobę podpisującą ofertę.
6. Dokumenty w ofercie, stanowiące informację zastrzeżoną dla innych uczestników postępowania, tj. stanowiącą tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 z późn. zm.), powinny znajdować się w oddzielnej zamkniętej kopercie opatrzonej napisem „DOKUMENTY ZASTRZEŻONE”.
7. Wszelkie dokumenty tworzące ofertę powinny być spięte (zszyte) w sposób trwały, uniemożliwiający swobodne wysunięcie lub wyjęcie kartek.
8. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia **muszą ustanowić pełnomocnika** do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie niniejszego zamówienia lub do reprezentowania ich w postępowaniu oraz do zawarcia umowy o udzielenie przedmiotowego zamówienia publicznego. W takim przypadku, wraz z ofertą należy złożyć stosowne pełnomocnictwo określające sposób współdziałania Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. W przypadku wyboru oferty Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Zamawiający przed

zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego zażąda umowy regulującej współpracę tych Wykonawców. Przepisy ustawy dotyczące Wykonawcy stosuje się odpowiednio do Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

### **ROZDZIAŁ III.** **Termin wykonania zamówienia**

Termin wykonania zamówienia: od dnia podpisania do 31 marca 2016 r.

### **ROZDZIAŁ IV.** **Warunki udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału**

1. O zamówienie mogą się starać Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:
  - 1) **posiadania uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień:**  
na podstawie oświadczenia Wykonawcy.
  - 2) **posiadania wiedzy i doświadczenia:**  
tj. w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wykonali co najmniej 3 usługi polegających na przeprowadzeniu badania obsługi klientów przy użyciu techniki Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing o wartości minimum 30 000 zł brutto każda.
  - 3) **dysonowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, a w szczególności:**
    - a) **liderem projektu** – osoby, która kierowała realizacją co najmniej 3 badań typu Mystery Shopping i/ lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu. Przy czym poprzez kierowanie rozumie się organizację, koordynację i nadzór merytoryczny nad zespołem badawczym. Lider projektu najpóźniej w dniu podpisania umowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ;**
    - b) **członka zespołu badawczego** - osoby, która wzięła udział w realizacji co najmniej 3 zakończonych badań Mystery Shopping i/ lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing. Przy czym poprzez udział rozumie się opracowywanie koncepcji i metodologii badań, realizację badań, analizę wyników i opracowywanie wniosków z badania. Członek zespołu badawczego najpóźniej w dniu podpisania umowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ;**
    - c) **minimum 15 badaczy terenowych**, z których każdy wykonywał zadania badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich trzech lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu. Każdy badacz terenowy najpóźniej w dniu podpisania umowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ;**
    - d) **ekspertem ds. funduszy europejskich** – osoby posiadającej minimum dwuletnie doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych/ doradczych z zakresu przygotowywania, zarządzania i rozliczania projektów w ramach Funduszy Europejskich z programów NSRO (minimum 200 godzin

szkoleniowych i /lub doradczych z w/w zakresu). Dodatkowo, osoba ta musi posiadać doświadczenie w realizacji co najmniej 2 projektów współfinansowanych ze środków FE jako członek kadry zarządzającej projektu. Ekspert ds. funduszy europejskich najpóźniej w dniu podpisania umowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ**;

4) **sytuacji ekonomicznej i finansowej:**

na podstawie oświadczenia Wykonawcy.

5) Dla wykazania spełniania powyższych warunków Wykonawca jest obowiązany złożyć wszystkie oświadczenia i dokumenty wymienione w **Rozdziale V SIWZ**.

**ROZDZIAŁ V.**

**Wykaz oświadczeń i dokumentów wymaganych dla wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy**

1. Wraz z ofertą Wykonawca złoży oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy. Oświadczenie zostanie podpisane przez osobę/y upoważnione do reprezentowania Wykonawcy. Wzór oświadczenia określony jest w **załączniku nr 3 do SIWZ**.
2. W celu wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu dotyczących posiadania wiedzy i doświadczenia, Wykonawca zobowiązany jest dołączyć do oferty wykaz usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku określonego w rozdziale IV pkt 1 ppkt 2), wykonanych w okresie ostatnich trzech lat, przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, z podaniem ich przedmiotu, dat wykonywania, wartości i odbiorców (wg wzoru określonego w **załączniku nr 7 do SIWZ**) **oraz załączyć dokumenty potwierdzające, że usługi zostały wykonane należycie**.
3. W celu wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu dotyczących dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest dołączyć do oferty wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia wraz z informacjami nt. ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych dla wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności (wg wzoru określonego w **załączniku nr 8 i 8a do SIWZ**) oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami.  
Załączone do oferty dokumenty powinny potwierdzać spełnienie warunku, o którym mowa w rozdziale IV pkt 1 ppkt 3) lit. a – d.
4. Ponadto Wykonawca musi złożyć wypełniony Formularz ofertowy (w tym sposób realizacji zamówienia), zgodnie z wzorem określonym w załączniku nr 2 do SIWZ.
5. Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków. Wykonawca w takiej sytuacji jest zobowiązany udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie innych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia, o których mowa w art. 26 ust. 2b ustawy, podpisane przez osoby upoważnione do reprezentacji tego podmiotu.

6. Zamawiający nie wymaga, aby Wykonawca powołujący się przy wykazywaniu spełnienia warunków udziału w postępowaniu na potencjał innych podmiotów, które będą brały udział w realizacji zamówienia, przedkładał także dokumenty dotyczące tych podmiotów w zakresie wymaganym dla Wykonawcy.

## **ROZDZIAŁ VI.**

### **Wykluczenie Wykonawcy z postępowania – niespełnienie warunków określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy**

1. Wykonawca ubiegający się o zamówienie jest zobowiązany wykazać, iż nie ma podstaw do wykluczenia go z postępowania z powodów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy. Dla wykazania braku podstaw do wykluczenia Wykonawcy z postępowania, Zamawiający żąda złożenia przez Wykonawcę następujących dokumentów:
  - 1) oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z postępowania, podpisane przez osoby upoważnione do reprezentacji Wykonawcy, którego wzór określony jest w **załączniku nr 4 do SIWZ**;
  - 2) aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, **wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed terminem upływu składania ofert**;
  - 3) aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego, potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków lub zaświadczenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – **wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert**;
  - 4) aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne, lub potwierdzenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – **wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert**.
  - 5) oświadczenie o przynależności lub nie do grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy (wzór oświadczenia określony jest w **załączniku nr 5 do SIWZ**), a w przypadku przynależności do takiej grupy kapitałowej listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej.
2. Z postępowania zostaną wykluczeni Wykonawcy także z powodów określonych w art. 24 ust. 2 ustawy.
3. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polski, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt 1 ppkt 2, 3, 4 – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
  - a) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości,
  - b) nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.
4. Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 3 lit. a) i b)

zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania. Termin ważności dokumentów zawierających oświadczenie stosuje się odpowiednio.

***Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożą wyżej wymaganych przez Zamawiającego oświadczeń lub dokumentów lub którzy nie złożą pełnomocnictw, albo którzy złożą dokumenty zawierające błędy lub którzy złożą wadliwe pełnomocnictwa, do ich złożenia w wyznaczonym przez siebie terminie, chyba że mimo ich złożenia oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania.***

## **ROZDZIAŁ VII.**

### **Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz sposobie przekazywania oświadczeń i dokumentów oraz wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z Wykonawcami**

1. W niniejszym postępowaniu wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują w języku polskim, w formie pisemnej, za pomocą faksu lub drogą elektroniczną, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. Oświadczenia i dokumenty dla wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w Rozdziale V oraz VI SIWZ, uzupełniane przez Wykonawcę na skutek wezwania Zamawiającego, na podstawie art. 26 ust. 3 ustawy, zostaną złożone w formie pisemnej (**takiej samej jak pierwotnie złożona oferta**). Mogą być też przez Wykonawcę przesłane w pierwszej kolejności faksem i następnie niezwłocznie w formie pisemnej. Zamawiający uzna te dokumenty i oświadczenia za złożone w wyznaczonym terminie, jeżeli ich treść w formie pisemnej dotrze do Zamawiającego przed upływem wyznaczonego terminu.
3. Zamawiający na swojej stronie internetowej [www.cpe.gov.pl](http://www.cpe.gov.pl) opublikował ogłoszenie o zamówieniu oraz niniejszą SIWZ.
4. Na stronie tej Zamawiający będzie także publikował:
  - 1) zawiadomienia oraz informacje związane z prowadzonym postępowaniem, w tym zwłaszcza: zapytania Wykonawców o wyjaśnienie treści SIWZ wraz z wyjaśnieniami Zamawiającego do tych zapytań; zawiadomienia o zmianie treści SIWZ; zawiadomienia o przedłużeniu terminu składania ofert; zawiadomienie o wyborze oferty, o którym mowa w art. 92 ust. 2 ustawy;
  - 2) treści odwołań dotyczących treści ogłoszenia o zamówieniu lub treści SIWZ wraz z wezwaniem Wykonawców do wzięcia udziału w postępowaniu toczącym się w wyniku wniesienia odwołania; rozstrzygnięcia odwołań dotyczących treści ogłoszenia o zamówieniu lub treści SIWZ.
5. Porozumiewanie się z Zamawiającym w związku z prowadzonym postępowaniem:
  - osoba uprawniona ze strony Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcami: Katarzyna Bień, tel. 22 378 31 24, e-mail do korespondencji: [katarzyna.bien@cpe.gov.pl](mailto:katarzyna.bien@cpe.gov.pl)
  - korespondencja pisemna za pośrednictwem poczty, kuriera lub składana osobiście w sekretariacie Centrum Projektów Europejskich, 02-672 Warszawa, ul. Domaniewska 39a, p. III, pok. 2, od poniedziałku do piątku w godz. 08:15–16:15.
6. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający udzieli wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na **2 dni** przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie SIWZ

wpłyne do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.

## **ROZDZIAŁ VIII.**

### **Wadium**

Zamawiający nie żąda od Wykonawców wniesienia wadium.

## **ROZDZIAŁ IX.**

### **Termin związania ofertą**

1. Składający ofertę jest nią związany przez okres 30 dni od ostatecznego terminu składania ofert.
2. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą.
3. Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.

## **ROZDZIAŁ X.**

### **Składanie ofert**

1. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
2. Ofertę należy umieścić w zamkniętej kopercie uniemożliwiającej zapoznanie się z jej treścią bez naruszenia koperty, opatrzonej nazwą i adresem Wykonawcy oraz oznaczonej w następujący sposób:

**Centrum Projektów Europejskich  
państwowa jednostka budżetowa  
ul. Domaniewska 39a, 02-672 Warszawa**  
„Oferta w postępowaniu znak: CPE-II-261-48/KB/15 – na przeprowadzenie badania  
Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Tajemniczy Klient.  
Nie otwierać przed 27.07.2015 r. przed godz. 14:15”.

3. Ofertę należy przesłać pocztą lub złożyć w sekretariacie w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a, w terminie do dnia 27.07.2015 r. do godz. 14:00.
4. Oferty przesłane faksem nie będą rozpatrywane.

## **ROZDZIAŁ XI.**

### **Zmiana i wycofanie ofert**

1. Przed upływem terminu do składania ofert, Wykonawca może zmienić lub wycofać ofertę.
2. Żadna z ofert nie może być zmieniona ani wycofana po upływie wyznaczonego terminu składania ofert.
3. Zmiana oferty może nastąpić, tylko poprzez złożenie zmienionej, pisemnej oferty według takich samych zasad jak wcześniej składana oferta. Oferta, zmieniająca wcześniej złożoną ofertę musi jednoznacznie wskazywać, które postanowienia oferty są zmieniane.

4. Wykonawca może wycofać już złożoną ofertę, tylko przed upływem terminu składania ofert. Zamawiający może wydać ofertę Wykonawcy, tylko na podstawie pisemnego żądania zwrotu oferty, złożonego przez osobę upoważnioną ze strony Wykonawcy do wykonania tej czynności. Upoważnienie do wycofania oferty, musi być załączone do żądania zwrotu oferty.

## **ROZDZIAŁ XII.**

### **Otwarcie ofert**

1. **Otwarcie ofert nastąpi publicznie w dniu 27.07.2015 r. o godz. 14:15 w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a.**
2. Przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
3. Otwarcie ofert jest jawne. Podczas otwarcia ofert Zamawiający poda nazwy (firmy) oraz adresy Wykonawców, a także informacje dotyczące ceny.
4. Wykonawcy mogą uczestniczyć w publicznej sesji otwarcia ofert. W przypadku nieobecności Wykonawcy przy otwieraniu ofert, Zamawiający prześle na pisemny wniosek Wykonawcy, informację dotyczącą kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia oraz informacje podane podczas otwarcia ofert.
- Na podstawie art. 96 ust. 3 ustawy oferty udostępnia się od chwili ich otwarcia.

## **ROZDZIAŁ XIII.**

### **Opis sposobu obliczenia ceny oferty oraz informacje w sprawie walut obcych**

1. Wykonawca określi cenę oferty z VAT w złotych polskich, z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku, w formularzu ofertowym (załącznik nr 2 do SIWZ), z zastrzeżeniem postanowień ust. 2.
2. Jeżeli zostanie złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług (podatek VAT) w zakresie dotyczącym wewnątrzwspólnotowego nabycia towarów, Zamawiający w celu oceny takiej oferty doliczy do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek wpłacić zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Zamawiający nie przewiduje możliwości prowadzenia rozliczeń w walutach obcych. Rozliczenia między Wykonawcą, a Zamawiającym będą dokonywane w złotych polskich.

## **ROZDZIAŁ XIV.**

### **Kryteria oceny ofert**

1. Oceniane będą wyłącznie oferty nie odrzucone.
2. **Kryterium wyboru najkorzystniejszej oferty są:**

1.	Cena (kwota PLN brutto)	49%
2.	Metodologia i sposób realizacji zamówienia	51%



Zamawiający dokona oceny ofert na podstawie wyniku osiągniętej liczby punktów przyznanych przez każdego dokonującego oceny członka Komisji przetargowej w oparciu o następujące kryteria i ustaloną punktację do 100 (100% = 100 pkt):

3. Punkty za kryterium „cena” zostaną obliczone wg następującego wzoru:

Cena brutto oferty najtańszej

----- x 100 pkt x 0,49 = liczba punktów oferty ocenianej

Cena brutto oferty ocenianej

Wszystkie obliczenia będą dokonywane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Do porównania cen ofert według powyższego wzoru zostanie przyjęta podana w ofertach łączna cena brutto za wykonanie niniejszego zamówienia.

4. W ocenie kryterium „Metodologia i sposób realizacji zamówienia” pod uwagę będą brane następujące elementy:

**A. Jakość zaproponowanych scenariuszy wizyty tajemniczego klienta (Mystery Client – wizyta bezpośrednia) w odniesieniu do OPZ (zał. nr 1 do wzoru umowy)**  
(maksymalnie 13 pkt.)

Wykonawca proponuje 2 scenariusze wizyty dotyczące profilu „organizacja pozarządowa” dla konsultacji w zakresie ogólnym.

Za propozycję 1 scenariusza wizyty tajemniczego klienta zostaną przyznane punkty od 0 do 6 biorąc pod uwagę następujące kryteria:

- aktualność,
- realizm sytuacyjny,
- wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług,
- dostosowanie pytań do zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE,

Za spełnienie każdego kryterium zostanie przyznane 0 lub 1,5 pkt.

Ponadto proponowane scenariusze będą ocenione biorąc pod uwagę kryterium

- różnorodność scenariuszy.

Za spełnienie tego kryterium zostanie przyznany 0 lub 1pkt.

Łącznie 2 scenariusze maksymalnie mogą uzyskać **13** pkt.

W/w kryteria należy rozumieć następująco:

**Aktualność**

- stopień dostosowania scenariusza w zakresie treści i czasu realizacji do możliwości uzyskania wsparcia ze środków Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2014-2020.

**Realizm sytuacyjny:**

- pytania w scenariuszu wynikają z przedstawionego problemu i dotyczą sytuacji problemowej oraz są spójne z profilem klienta, a przedstawiona w scenariuszu sytuacja problemowa ma wysoki stopień prawdopodobieństwa do sytuacji mogącej wystąpić w rzeczywistości.

**Wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług:**

- zakres pytań umożliwia ocenę wszystkich obszarów badawczych, będących przedmiotem oceny.

**Dostosowanie pytań do zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE**

- pytania w scenariuszu dotyczą zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE i są zgodnie z wymaganym w scenariuszu wizyty profilem klienta oraz rodzajem konsultacji (zgodnie OPZ).

**Różnorodność scenariuszy:**

- sytuacje problemowe opisane w poszczególnych scenariuszach są różnorodne i dotyczą różnych spraw, z którymi zwraca się klient do pracownika PIFE.

**B. Jakość zaproponowanego scenariusza rozmowy telefonicznej (Mystery Client – kontakt telefoniczny) w odniesieniu do OPZ (zał. nr 1 do wzoru umowy)  
(maksymalnie 13 pkt.)**

Wykonawca proponuje 2 scenariusze dotyczące profilu „osoba fizyczna”.

Za propozycję scenariusza rozmowy telefonicznej zostaną przyznane punkty **od 0 do 6** biorąc pod uwagę następujące kryteria:

- aktualność,
- realizm sytuacyjny,
- wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług,
- dostosowanie pytań do zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE.

Za spełnienie każdego kryterium zostanie przyznane 0 lub 1,5 pkt.

Ponadto proponowane scenariusze będą ocenione biorąc pod uwagę kryterium

- różnorodność scenariuszy.

Za spełnienie tego kryterium zostanie przyznany 0 lub 1pkt.

Łącznie 2 scenariusze maksymalnie mogą uzyskać **13** pkt.

W/w kryteria należy rozumieć następująco:

**Aktualność**

- stopień dostosowania scenariusza w zakresie treści i czasu realizacji do możliwości uzyskania wsparcia ze środków Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2014-2020.

**Realizm sytuacyjny:**

- pytania w scenariuszu wynikają z przedstawionego problemu i dotyczą sytuacji problemowej oraz są spójne z profilem klienta, a przedstawiona w scenariuszu sytuacja problemowa ma wysoki stopień prawdopodobieństwa do sytuacji mogącej wystąpić w rzeczywistości.

**Wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług:**

- zakres pytań umożliwia ocenę wszystkich obszarów badawczych, będących przedmiotem oceny.

**Dostosowanie pytań do zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE**

- pytania w scenariuszu dotyczą zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE i są zgodnie z wymaganym w scenariuszu wizyty profilem klienta oraz rodzajem konsultacji (zgodnie z OPZ).

**Różnorodność scenariuszy:**

- sytuacje problemowe opisane w poszczególnych scenariuszach są różnorodne i dotyczą różnych spraw, z którymi zwraca się klient do pracownika PIFE.

**C. Jakość zaproponowanego scenariusza korespondencji elektronicznej (Mystery Client –**

**kontakt mailowy) w odniesieniu do pkt. 5.2 OPZ (zał. nr 1 do wzoru umowy)**  
(maksymalnie 13 pkt.)

Wykonawca zaproponuje 2 scenariusze dotyczące profilu „mikroprzedsiębiorca”.

Za propozycję scenariusza korespondencji elektronicznej zostaną przyznane punkty **od 0 do 6** biorąc pod uwagę następujące kryteria:

- aktualność,
- realizm sytuacyjny,
- wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług,
- dostosowanie pytań do zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE.

Za spełnienie każdego kryterium zostanie przyznane 0 lub 1,5 pkt.

Ponadto proponowane scenariusze będą ocenione biorąc pod uwagę kryterium

- różnorodność scenariuszy.

Za spełnienie tego kryterium zostanie przyznany 0 lub 1pkt.

Łącznie 2 scenariusze maksymalnie mogą uzyskać **13** pkt.

W/w kryteria należy rozumieć następująco:

**Aktualność**

- stopień dostosowania scenariusza w zakresie treści i czasu realizacji do możliwości uzyskania wsparcia ze środków Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2014-2020.

**Realizm sytuacyjny:**

- pytania w scenariuszu wynikają z przedstawionego problemu i dotyczą sytuacji problemowej oraz są spójne z profilem klienta, a przedstawiona w scenariuszu sytuacja problemowa ma wysoki stopień prawdopodobieństwa do sytuacji mogącej wystąpić w rzeczywistości.

**Wyczerpanie obszarów badawczych umożliwiające kompleksową ocenę usług:**

- zakres pytań umożliwia ocenę wszystkich obszarów badawczych, będących przedmiotem oceny.

**Dostosowanie pytań do zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE**

- pytania w scenariuszu dotyczą zakresu usług świadczonych przez Sieć PIFE i są zgodnie z wymaganym w scenariuszu wizyty profilem klienta oraz rodzajem konsultacji (zgodnie z OPZ).

**Różnorodność scenariuszy:**

- sytuacje problemowe opisane w poszczególnych scenariuszach są różnorodne i dotyczą różnych spraw, z którymi zwraca się klient do pracownika PIFE.

**D. Zarys metodologiczny badania i sposób kontroli jakości badania**  
(maksymalnie 12 pkt.)

Za propozycję „Zarysu metodologicznego i sposobu kontroli jakości badania” zostaną przyznane punkty **od 0 do 12** biorąc pod uwagę następujące kryteria:

- dla wszystkich obszarów badania zaproponowano kryteria oceny tj. szczegółowe warunki konieczne do spełnienia przy ocenie danego obszaru,
- dla każdego obszaru badania zaproponowano prawidłową skalę oceny,
- zaproponowany sposób oceny obszarów badania jest dostosowany do obowiązujących w Sieci standardów obsługi klienta,
- sposób zapewnienia rzetelności i zgodności opisów zawartych w kartach oceny z przeprowadzonymi pomiarami,

- sposób zapewnienia rzetelności i zgodności opisów zawartych w kartach ocen z przeprowadzonymi pomiarami w sytuacji braku nagrań,
- sposób zapewnienia rzetelności realizacji badania przez badaczy i sposób zapewnienia kontroli ich pracy.

Za spełnienie każdego kryterium zostanie przyznane 0 lub 2 pkt.

Łączna, maksymalna liczba punktów w kryterium „Metodologia badania” wynosi 51 pkt.

5. Liczba punktów za poszczególne kryteria, zostanie zsumowana i będzie stanowić końcową ocenę oferty.
6. **W przypadku przyznania wykonawcy 0 punktów w kryterium A, B, C lub D jego oferta ulega odrzuceniu na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 2 ustawy pzp – treść oferty nie odpowiada treści SIWZ!!!**

#### **ROZDZIAŁ XV.**

##### **Wybór najkorzystniejszej oferty**

1. Najkorzystniejszą spośród złożonych ważnych i niepodlegających odrzuceniu ofert będzie oferta o najwyższej ilości zdobytych punktów.
2. W toku oceny ofert Zamawiający może żądać udzielenia przez Wykonawców pisemnych wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty.
3. W toku oceny ofert Zamawiający poprawi oczywiste omyłki pisarskie i oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek oraz inne omyłki polegające na niezgodności ofert z SIWZ, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty, niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona. Jeżeli Wykonawca w terminie 3 dni od dnia otrzymania zawiadomienia nie zgodzi się na poprawienie omyłki polegającej na niezgodności oferty z SIWZ, niepowodującej istotnych zmian w treści oferty, Zamawiający odrzuci ofertę tego Wykonawcy.
4. Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że zostaną złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Oferty dodatkowe muszą spełniać wszystkie konieczne wymagania formalne określone w Rozdziale II SIWZ. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.

#### **ROZDZIAŁ XVI.**

##### **Zabezpieczenie należytego wykonania umowy**

Zamawiający nie żąda od Wykonawców wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

#### **ROZDZIAŁ XVII.**

##### **Zawarcie umowy**

1. Zamawiający zawrze umowę z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty faksem lub drogą elektroniczną.
2. Jeżeli w postępowaniu o udzielenie zamówienia zajdą okoliczności, o których mowa w art. 94 ust. 2 ustawy, Zamawiający może zawrzeć umowę przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1.
3. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy, Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzenia ich ponownej oceny, chyba że zachodzą przesłanki określone w art. 93 ust. 1 ustawy.

## **ROZDZIAŁ XVIII.**

### **Środki ochrony prawnej przysługujące Wykonawcy w toku postępowania**

1. Wykonawcom i innym podmiotom przysługują środki ochrony prawnej opisane w Dziale VI ustawy, w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy.
2. Środki ochrony prawnej przysługują również organizacjom wpisanym na listę organizacji uprawnionych do wnoszenia środków ochrony prawnej, prowadzoną przez Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych.

## **ROZDZIAŁ XIX.**

### **Informacja o możliwości i warunkach zmiany zawartej umowy**

1. Niedopuszczalne są zmiany istotnych postanowień niniejszej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, za wyjątkiem przewidzianych przez Zamawiającego w niniejszej SIWZ możliwości dokonania takich zmian.
2. Oprócz możliwości dokonania zmian do umowy, przewidzianych w postanowieniach załączonego projektu umowy, nie wymagających sporządzenia aneksu do umowy, Zamawiający przewiduje także możliwości zmiany postanowień umowy w przypadkach gdy:
  - a) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym istotny wpływ na realizację przedmiotu umowy,
  - b) termin realizacji zamówienia ulegnie przesunięciu, jeżeli przesunięcie terminu nastąpi z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.

## **ROZDZIAŁ XX.**

### **Postanowienia końcowe**

1. Oferty, opinie biegłych, oświadczenia, zawiadomienia, wnioski, inne dokumenty i informacje składane przez Zamawiającego i Wykonawców oraz umowa stanowią załączniki do protokołu postępowania.
2. Protokół wraz z załącznikami jest jawny. Załączniki do protokołu udostępnia się po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty lub unieważnieniu postępowania, z tym, że oferty mogą zostać udostępnione po upływie terminu ich otwarcia.
3. Nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, zastrzegł, że nie mogą one być udostępniane oraz wykazał, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Wykonawca nie może zastrzec informacji o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy.

4. Ujawnianie treści protokołu, załączników do protokołu, w tym ofert, odbywać się będzie na wniosek, według następujących zasad:
  - 1) udostępnienie protokołu lub załączników może nastąpić poprzez:
    - a) wgląd w miejscu i czasie wyznaczonym przez Zamawiającego,
    - b) przesłanie kopii pocztą, faksem lub drogą elektroniczną, zgodnie z wyborem wskazanym we wniosku;
  - 2) bez zgody Zamawiającego wnioskodawca w trakcie wglądu do protokołu lub załączników, nie może samodzielnie kopiować lub utrzymywać treści złożonych ofert za pomocą urządzeń lub innych środków technicznych służących utrwalaniu obrazu;
  - 3) Zamawiający ustali, z uwzględnieniem złożonego w ofercie zastrzeżenia o tajemnicy przedsiębiorstwa, zakres informacji, które mogą być udostępnione;
  - 4) Zamawiający wyznaczy czas, miejsce i osobę, w obecności której dokonana zostanie czynność udostępnienia dokumentów;
  - 5) udostępnienie nastąpi w siedzibie Zamawiającego i może mieć miejsce wyłącznie w dni robocze, w godzinach od 08:15 do 16:15;
  - 6) jeżeli przesłanie kopii załączników, w tym ofert, zgodnie z wyborem Wykonawcy będzie znacząco utrudnione z przyczyn technicznych, w szczególności ze względu na ilość dokumentów żądanych do przesłania, Zamawiający poinformuje o tym wnioskodawcę i wskaże sposób ich udostępnienia.
5. Wykonawca ponosi koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
6. **Przywołane w SIWZ załączniki stanowią jej integralną część, tj.:**
  - 1) **załącznik nr 1** – projekt umowy wraz z opisem przedmiotu zamówienia;
  - 2) **załącznik nr 2** – formularz ofertowy;
  - 3) **załącznik nr 3** – oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu;
  - 4) **załącznik nr 4** – oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia;
  - 5) **załącznik nr 5** – oświadczenie wykonawcy o przynależności lub nie do grupy kapitałowej;
  - 6) **załącznik nr 6** – oświadczenie o bezstronności;
  - 7) **załącznik nr 7** – wykaz usług;
  - 8) **załącznik nr 8** – wykaz osób uczestniczących w realizacji zamówienia;
  - 9) **załącznik nr 8a** – wzór życiorysu członków zespołu badawczego.

**WZÓR UMOWY**

Umowa nr CPE/PIFE/...../2015  
zawarta w Warszawie w dniu .....2015 r.

pomiędzy:

Skarbem Państwa – państwową jednostką budżetową - Centrum Projektów Europejskich z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 39a, 02-672 Warszawa, REGON 141681456, NIP 701-015-88-87, reprezentowanym przez – Pana Rafała Kociuckiego – p.o. Dyrektora Centrum Projektów Europejskich na podstawie powierzenia pełnienia obowiązków dyrektora Centrum Projektów Europejskich z dnia 27 czerwca 2014r. przez Ministra Infrastruktury i Rozwoju, zwanym w dalszej części „Zamawiającym”,

a  
firmą ..... adres ..... posiadającą numer identyfikacji REGON ..... oraz NIP ....., wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności i Gospodarczej /wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem ....., reprezentowaną przez **Panią/ Pana-  
pełniona funkcja**, zwaną w dalszej części umowy „Wykonawcą”.

§1

1. Przedmiot umowy jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Funduszu Spójności.
2. Strony oświadczają, iż niniejsza umowa została zawarta w wyniku udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.), numer postępowania CPE-II-261-48/KB/15.
3. Zamawiający zamawia a Wykonawca zobowiązuje się do wykonania badania pod tytułem „Badanie Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Tajemniczy Klient”, które obejmować będzie 77 Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich - zwanego dalej „przedmiotem umowy”, zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym Załącznik nr 3 do niniejszej umowy oraz z ofertą Wykonawcy, stanowiącą Załącznik nr 2 do niniejszej umowy.
4. Wykonawca nie może powierzyć wykonania czynności wymienionych w § 1 ust. 3 osobom trzecim pod rygorem nieważności, za wyjątkiem podwykonawców wskazanych w ofercie Wykonawcy.

§2

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania następujących elementów zamówienia:
  - 1) przygotowania i dostarczenia Zamawiającemu Raportu metodologicznego (zawierającego elementy wskazane w Opisie przedmiotu zamówienia);
  - 2) przeprowadzenia szkolenia dla badaczy z udziałem eksperta ds. funduszy

- europejskich, zgodnie z programem wskazanym w Opisie przedmiotu zamówienia;
- 3) przeprowadzenia terenowych pomiarów w ramach badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Tajemniczy Klient, zgodnie z Listą Punktów Informacyjnych FE stanowiącą załącznik nr 1 Opisu przedmiotu zamówienia oraz przedstawionym i zaakceptowanym Harmonogramem realizacji badania stanowiącym załącznik nr 4 Opisu przedmiotu zamówienia;
  - 4) przygotowania i dostarczenia Zamawiającemu raportów częściowych dla każdego Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich (objętego badaniem) wraz z przekazaniem zapisów dźwiękowych dokonanych pomiarów w formie uniemożliwiającej identyfikację nagranych osób. Zakres przekazywanych raportów częściowych musi być zgodny ze wskazanym w Opisie przedmiotu zamówienia;
  - 5) rozpatrywania uwag/zastrzeżeń zgłaszanych przed przedstawicieli PIFE/ Zamawiającego odnośnie raportów i stosownej korekty raportów częściowych;
  - 6) opracowania wyników badania w postaci:
    - kart oceny PIFE po każdym pomiarze i sukcesywnego przekazywania Zamawiającemu;
    - opracowania i dostarczenia Zamawiającemu Raportu końcowego, (zawierającego elementy wskazane w Opisie przedmiotu zamówienia);
    - opracowania i przekazania Zamawiającemu ostatecznej wersji raportów częściowych uzupełnionych o informacje dotyczące wyników danego PIFE w skali województwa;
  - 7) przeprowadzenia spotkania dla Zamawiającego i DIP MIR w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki i rekomendacje badania w formie multimedialnej prezentacji;
  - 8) udział w spotkaniu dla koordynatorów PIFE, przedstawicieli Zamawiającego i DIP MIR, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki i rekomendacje badania w formie multimedialnej prezentacji,

w terminach wskazanych w Harmonogramie realizacji badania, stanowiącym załącznik nr 4 do Opisu przedmiotu zamówienia oraz wykonać zamówienie w terminie nie dłuższym niż do 31.03.2016 r.

2. Raporty wymienione w ust. 1 pkt 1,4,6 oraz wykaz przeprowadzonych pomiarów będą przyjmowane przez Zamawiającego zgodnie z procedurą odbioru wskazaną w Opisie przedmiotu zamówienia, a ich akceptacja potwierdzona będzie protokołem odbioru wykonania zamówienia przez osobę wskazaną w § 3 ust. 4.
3. W przypadku, gdy Zamawiający zgłosi w terminach wskazanych w Harmonogramie realizacji badania uwagi, zaś Wykonawca nie wprowadzi niezbędnych poprawek, zgodnie z zaleceniami Zamawiającego w terminach przewidzianych Harmonogramem realizacji badania zawartym w Opisie Przedmiotu Zamówienia, będą naliczone kary umowne, zgodnie z § 5.
4. Brak zastrzeżeń ze strony Zamawiającego oznacza akceptację zadania lub zadań, o których mowa w ust. 1.
5. Zamawiający zastrzega sobie w okresie od dnia podpisania umowy do dnia zakończenia



realizacji zamówienia, prawo do pozostawania w stałym, bezpośrednim kontakcie z członkami zespołu badawczego wskazanymi w Ofercie.

### §3

1. Z tytułu prawidłowo wykonanych i zaakceptowanych przez Zamawiającego usług Wykonawcy oraz za przeniesienie autorskich praw majątkowych, o których mowa w §10, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie, którego wartość łączna nie przekroczy.... zł brutto (słownie: ..... złotych i 00/100 groszy brutto).
2. Wynagrodzenia, o których mowa w ust. 1 jest maksymalnym wynagrodzeniem przysługującym Wykonawcy i obejmuje wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego wykonania umowy, nawet jeśli koszty te nie zostały wprost wyszczególnione w treści niniejszej umowy. Zamawiający zapłaci za faktycznie zrealizowany przedmiot zamówienia, tj. za liczbę przebadanych Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, zgodnie z załącznikami nr 2 i nr 3 do niniejszej umowy. Wykonawca mając możliwość uprzedniego ustalenia wszystkich warunków związanych z realizacją umowy, nie może żądać podwyższenia wynagrodzenia, nawet, jeżeli z przyczyn od siebie niezależnych nie mógł przewidzieć wszystkich kosztów niezbędnych do prawidłowego wykonania niniejszej umowy.
3. Wynagrodzenie zostanie wypłacone w dwóch ratach:
  - 1) po akceptacji przez Zamawiającego Raportu metodologicznego, przeprowadzeniu szkolenia dla badaczy i zrealizowaniu pomiarów we wszystkich Punktach na podstawie przedłożonego przez Wykonawcę wykazu przeprowadzonych pomiarów i po przekazaniu Zamawiającemu wszystkich kart ocen dotyczących przeprowadzonych pomiarów, na podstawie podpisanego przez Zamawiającego Protokołu odbioru tych prac, o którym mowa w § 2 ust. 2 oraz po otrzymaniu poprawnie wystawionej faktury/rachunku, Wykonawca otrzyma pierwszą ratę w wysokości 60% kwoty przewidzianego wynagrodzenia;
  - 2) po akceptacji raportów częściowych, Raportu końcowego, oraz po przeprowadzeniu prezentacji wyników i rekomendacji z badania na dwóch ww. spotkaniach, na podstawie podpisanego przez Zamawiającego Protokołu odbioru tych prac, o którym mowa w § 2 ust. 2, oraz otrzymaniu poprawnie wystawionej faktury/rachunku, Wykonawca otrzyma pozostałą część wynagrodzenia.
4. Warunkiem wystawienia rachunku/ faktury jest podpisanie przez p.o. Naczelnika Wydziału Koordynacji PIFE p. Joannę Abramowicz (lub osobę ją zastępującą), w przypadku pierwszej raty płatności – Protokołu odbioru prac, o których mowa w ust. 3, pkt 1, w przypadku drugiej raty płatności – podpisanie Protokołu odbioru prac, o których mowa w ust. 3 pkt 2 przez p. o. naczelnika p. Joannę Abramowicz (lub osobę ją zastępującą).
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, będzie wypłacone w terminie 21 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury/rachunku, za każdą z dwóch rat, o których mowa w ust. 3.

Centrum Projektów Europejskich,

ul. Domaniewska 39A, 02-672 Warszawa  
NIP: 7010158887.

6. Zapłata wynagrodzenia będzie dokonana przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy nr .....

#### § 4

Umowę zawarto na czas określony od dnia podpisania do 31.03.2016 r.

#### § 5

1. W razie niewykonania całości lub części zamówienia, Zamawiający obciąży Wykonawcę karą umowną w wysokości 20% należnego wynagrodzenia, o którym mowa w § 3 ust. 1.
2. W razie nienależytego wykonania części przedmiotu umowy (na przykład: usługa została przeprowadzona w niewłaściwym miejscu, karty oceny zostały niewłaściwie wypełnione, wystąpiły nieścisłości między kartami ocen a raportami cząstkowymi, wystąpiła niespójność opisów z przyznaną punktacją, wystąpiły błędy matematyczne), Zamawiający obciąży Wykonawcę karą umowną w wysokości 5% należnego wynagrodzenia, o którym mowa w § 3 ust. 1.
3. W przypadku powstania opóźnienia w wykonaniu poszczególnych elementów umowy zgodnych z Harmonogramem realizacji badania, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 0,1% należnego wynagrodzenia, o którym mowa w § 3 ust. 1, za każdy dzień opóźnienia, nie więcej jednak niż 40% wartości zamówienia.
4. W przypadku opóźnienia, o którym mowa w ust. 3, powyżej 20 dni kalendarzowych, Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy.
5. Odstąpienie od umowy nie powoduje utraty prawa dochodzenia przez Zamawiającego kary umownej.
6. W przypadku, gdy wysokość szkody poniesionej przez Zamawiającego przewyższa wysokość zastrzeżonej kary umownej, Wykonawca jest zobowiązany do naprawienia szkody w pełnej wysokości.
7. Zamawiający może dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego karę umowną określoną w ust. 1.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącenia kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
9. W przypadku niemożności wykonania przez Wykonawcę przedmiotu umowy/ części z przyczyn, leżących wyłącznie po stronie Wykonawcy, Zamawiający jest uprawniony do całkowitego odstąpienia od umowy w trybie natychmiastowym. Powyższe nie wyklucza prawa Zamawiającego do dochodzenia kar umownych.
10. Zamawiającemu nie przysługują kary umowne w sytuacji, gdy opóźnienie w wykonaniu umowy jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.

## § 6

1. Zamawiający będzie mógł wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez wezwania i wyznaczania dodatkowego terminu jej wykonania, w przypadku nieterminowego wykonania umowy lub nienależytego jej wykonania przez Wykonawcę, a także w przypadku, gdy:
  - 1) Wykonawca zaprzestał prowadzenia działalności, wszczęte zostało wobec niego postępowanie likwidacyjne, upadłościowe, bądź postępowanie naprawcze;
  - 2) Wykonawca zleca wykonanie prac będących przedmiotem badania podwykonawcom niewskazanym w ofercie.
2. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Zamawiającego:
  - 1) Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do sporządzenia protokołu, który będzie zawierał opis wykonanych prac do dnia wypowiedzenia umowy;
  - 2) wysokość wynagrodzenia należna Wykonawcy zostanie ustalona proporcjonalnie do wykonanej części zamówienia.

## § 7

1. Wykonawca zapewni personel konieczny dla właściwej realizacji umowy, którego dane, kwalifikacje i doświadczenie, zostały wskazane w załączniku nr 2 do niniejszej umowy.
2. W przypadku niedostępności personelu, o którym mowa w ust. 1 Wykonawca zobowiązany jest zapewnić zastępstwo przez osobę lub osoby o kwalifikacjach zawodowych równych lub wyższych od kwalifikacji osoby lub osób zastępowanych, zwanych dalej zastępcami.
3. Zastępca będzie mógł przystąpić do realizacji prac przewidzianych w umowie po uzyskaniu przez Wykonawcę pisemnej zgody ze strony Zamawiającego.
4. Występując z wnioskiem o zgodę Zamawiającego w celu zapewnienia zastępstwa Wykonawca zobowiązany jest wskazać przyczyny niedostępności osoby zastępowanej, a także przedstawić Zamawiającemu życiorys osoby proponowanej w zastępstwie, zawierający opis jej kwalifikacji zawodowych, wskazać czynności, które będą przez tę osobę wykonywane oraz okres zastępstwa.
5. Zamawiający zaakceptuje lub zgłosi uwagi do wniosku Wykonawcy w zakresie, o którym mowa w ust. 4, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania pisemnego wniosku Wykonawcy.

## § 8

Do kontaktów w sprawie niniejszej umowy upoważnione są następujące osoby:  
ze strony Wykonawcy:

imię i nazwisko: .....

telefon: .....

e-mail: .....

ze strony Zamawiającego:

imię i nazwisko: .....

telefon: .....

e-mail: .....

## § 9

1. Wszelkie zmiany terminów w Harmonogramie realizacji badania wymagają akceptacji Zamawiającego.
2. Zamawiający dopuszcza możliwość dokonywania zmian w Harmonogramie realizacji badania po uprzedniej jego akceptacji.
3. Zmiany w Harmonogramie realizacji badania nie mogą skutkować przedłużeniem realizacji umowy.

## § 10

W ramach niniejszej umowy i przewidzianego wynagrodzenia, Wykonawca przenosi na Zamawiającego wszelkie autorskie prawa majątkowe oraz prawa pokrewne do wszelkich: raportów opracowanych w ramach zamówienia, wyników badania w formie prezentacji multimedialnej, zapisu dźwiękowego przeprowadzonych pomiarów oraz narzędzi badawczych, w tym scenariuszy badań Tajemniczy Klient, w zakresie rozporządzania i korzystania z nich przez czas nieoznaczony, na następujących polach eksploatacji:

1. utrwalanie;
2. digitalizacja;
3. wprowadzania do pamięci komputera;
4. sporządzanie wydruku komputerowego;
5. zwielokrotnienie poprzez druk, nagrywanie na płycie CD;
6. wprowadzenie do obrotu;
7. nieodpłatne wypożyczenie lub udostępnienie zwielokrotnionych egzemplarzy;
8. wprowadzenie w całości lub części do sieci komputerowej Internet w sposób umożliwiający transmisję odbiorczą przez zainteresowanego użytkownika;
9. publikacja i rozpowszechnianie w całości lub w części, w sieci Internet, łącznie z utrwalaniem w pamięci RAM,

w oryginalnej (polskiej) wersji językowej i w tłumaczeniu na języki obce, wraz z prawem do dokonywania opracowań, przemontowań i zmian układu, na terytorium Polski oraz poza jej granicami.

## § 11

1. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych (w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Dz. U. z 2014 poz. 1182 z późn. zm. o ochronie danych osobowych). Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków, jakie ciążyą na Zamawiającym zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, jako na administratorze danych osobowych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów ustawy, o której mowa w ust. 1, w szczególności do zachowania w tajemnicy danych osobowych, do których uzyskał dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, również po jej rozwiązaniu.
3. Dane osobowe są powierzone do przetwarzania wykonawcy przez Zamawiającego wyłącznie w celu realizacji niniejszej umowy.
4. Zakres danych osobowych powierzonych do przetwarzania Wykonawcy przez Zamawiającego jest określony w załączniku nr 5.
5. Zamawiający ma prawo wydawania i odwoływania Wykonawcy upoważnienia do

przetwarzania danych osobowych.

6. Wzór upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, jako podmiotu przez Zamawiającego umocowanego, jest określony w załączniku nr 6.
7. Wzór odwołania upoważnienia do przetwarzania danych osobowych jest określony w załączniku nr 7.
8. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu, na każde jego żądanie, informacji na temat przetwarzania danych osobowych, a w szczególności niezwłocznego przekazywania informacji o każdym przypadku naruszenia obowiązków dotyczących ochrony danych osobowych.
9. Zamawiający ma prawo do kontroli przestrzegania przez Wykonawcę ustawy, o której mowa w ust. 1 oraz postanowień niniejszej umowy.

## § 12

Zmiany umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności.

## § 13

1. W zakresie nieuregulowanym umową mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121), ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. Dz. U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. (tj. Dz. U. z 2014 poz. 1182 z późn. zm.) o ochronie danych osobowych, ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.).
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle realizacji niniejszej umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego dla siedziby Zamawiającego.
3. Umowę sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, w tym 2 egzemplarze dla Zamawiającego i 1 dla Wykonawcy.
4. Integralną część umowy stanowią:  
załącznik nr 1 – odpis KRS z dnia..... lub zaświadczenie o wpisie w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej z dnia .....,  
załącznik nr 2 – oferta Wykonawcy,  
załącznik nr 3 – opis przedmiotu zamówienia,  
załącznik nr 4 – wzór protokołu odbioru wykonania zamówienia,  
załącznik nr 5 – zakres danych osobowych powierzonych do przetwarzania,  
załącznik nr 6 – wzór upoważnienia do przetwarzania danych osobowych,  
załącznik nr 7 – wzór odwołania upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.

Zamawiający

Wykonawca

.....

.....

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

### **WYKONANIE BADANIA**

pod tytułem

**„Badanie Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Tajemniczy klient”**

### **1. KONTEKST I UZASADNIENIE BADANIA**

Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich (PIFE) jako ogólnopolski System Informacji o Funduszach Europejskich została utworzona w 2008 roku przez Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju w porozumieniu z Urzędami Marszałkowskimi. W perspektywie finansowej 2014-2020 zostały ustalone nowe zasady funkcjonowania Sieci. Zmieniła się jej struktura, liczba Punktów Informacyjnych, wprowadzono nowe zasady monitorowania jakości świadczonych usług. Zadania Sieci w kontekście komunikacji o Funduszach Europejskich zostały opisane w załączniku nr 5 „Zakres zadań związanych z prowadzeniem sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie”, a jednocześnie szerszy kontekst został ujęty w *Strategii komunikacji polityki spójności na lata 2014-2020* (wersja obowiązująca z dn. 30 czerwca 2015r.):

[http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/5832/Strategia\\_komunikacji\\_PS\\_2014\\_2020\\_30\\_06\\_2015.pdf](http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/5832/Strategia_komunikacji_PS_2014_2020_30_06_2015.pdf)

oraz w załączniku nr 2 *Wyciąg ze Standardów funkcjonowania sieci PIFE*.

Do prawidłowej realizacji celów badania konieczne jest zapoznanie się ze wszystkimi ww. dokumentami.

W 2015 roku Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich składa się z 77 Punktów, w tym 17 Głównych Punktów Informacyjnych w miastach wojewódzkich, 59 Lokalnych Punktów Informacyjnych oraz Centralnego Punktu Informacyjnego w Warszawie. Wykaz Punktów Informacyjnych wraz z lokalizacjami stanowi **Załącznik nr 1 do OPZ**.

Zakres usług sieci PIFE obejmuje informowanie o realizowanych w regionie projektach, możliwości uzyskania dofinansowania oraz udzielanie konsultacji nt. przygotowania i realizacji projektów w ramach programów współfinansowanych ze środków perspektywy finansowej na lata 2014-2020 w zależności od potrzeb informacyjnych klientów Punktów, którymi mogą być osoby fizyczne, instytucje oraz przedsiębiorstwa. Sieć PIFE odpowiada również za organizację spotkań informacyjnych, szkoleń i Mobilnych Punktów Informacyjnych (tj. poza miejscem lokalizacji danego Punktu).

Realizowane badanie jakości obsługi klientów Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Tajemniczy klient jest elementem certyfikacji Sieci PIFE, której celem jest zapewnienie wysokiej jakości i jednolitego standardu usług świadczonych przez Sieć. Wyniki badania będą miały

wpływ na ocenę działalności każdego Punktu oraz przyczynią się do zapewnienia jeszcze lepszego poziomu świadczonych usług w przyszłości.

## 2. CEL BADANIA

Celem zamówienia jest:

- ocena poziomu jakości obsługi klienta w PIFE, w szczególności identyfikacja słabych i mocnych stron Punktu w tym zakresie, błędów i kluczowych problemów, dobrych praktyk i rozwiązań, które okazały się skuteczne oraz ocena ogólnej jakości pracy Punktu,
- sprawdzenie zgodności pracy Punktu ze „Standardami funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich”,
- sprawdzenie zgodności pracy Sieci PIFE ze „Standardami funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich”,
- wypracowanie rekomendacji wskazujących zalecane kierunki podniesienia jakości obsługi klienta oraz optymalizacji działania poszczególnych PIFE oraz całej Sieci PIFE.

## 3. UŻYTKOWNICY BADANIA

Bezpośrednimi użytkownikami badania są:

- Wydział Koordynacji PIFE Centrum Projektów Europejskich (CPE), jako instytucja zamawiająca badanie,
- Departament Informacji i Promocji Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju, jako Instytucja Koordynująca Umowy Partnerstwa w zakresie informacji i promocji Funduszy Europejskich oraz instytucja nadzorująca i rozliczająca Sieć PIFE oraz CPE,
- Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich, które otrzymają wyniki badania i rekomendacje dotyczące sposobu poprawy jakości i/ lub efektywności pracy.

## 4. ZAKRES BADANIA

Wyodrębnione poniżej obszary badania dotyczą realizacji standardów działania Sieci PIFE.

Badanie będzie przeprowadzone metodą *Mystery Client*, przy uwzględnieniu trzech różnych kanałów kontaktu, realizowanych w tym samym czasie: jedna przeprowadzona będzie poprzez wizyty bezpośrednie, druga metodą kontaktów telefonicznych, zaś trzecia metodą kontaktów e-mailowych.

### 4.1. Zakres przedmiotowy – obszary badania *Mystery Client* – wizyta bezpośrednia

Badanie metodą *Mystery Client* – wizyta bezpośrednia będzie prowadzona poprzez 3 bezpośrednie spotkania z pracownikami PIFE i będzie realizowane zgodnie z profilami klientów i zaproponowanymi scenariuszami, o których mowa w **punkcie 5. Metodologia badania**.

W ramach badania ocenie podlegać będą minimum następujące obszary:

**I. Dostępność:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- możliwość odbycia spotkania w PIFE w godzinach jego pracy, w tym weryfikacja w ramach co najmniej 1 pomiaru czy w poniedziałki każdy Punkt jest czynny minimum 10 godzin – w tym celu co najmniej 1 pomiar będzie wykonany w poniedziałek, w wydłużonych popołudniowych godzinach funkcjonowania punktów,
- dogodność lokalizacji i łatwość zlokalizowania Punktu z perspektywy klienta ,
- zapewnienie dostępu dla osób z niepełnosprawnościami, w szczególności poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Wykonawca powinien uwzględnić sytuacje, w jaki sposób ocenić obszar dostępności, gdy planowane zgodnie z harmonogramem pomiary nie dojdą do skutku z winy Punktu.

**II. Bariera wejścia:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- w przypadku konsultacji ogólnej: ocena czy konsultacja odbyła się od razu, czy należało czekać lub umówić się na inny termin/ponownie skontaktować, w przypadku konsultacji specjalistycznej: czy umawiana konsultacja odbyła się w ciągu 5 dni od wizyty w Punkcie,
- ocena komfortu miejsca udzielania konsultacji, czy istniała możliwość skorzystania z komputera i Internetu i czy skorzystano w trakcie wizyty z komputera i Internetu (w przypadku kiedy jest to uzasadnione przebiegiem rozmowy),
- przedstawienie się przedstawiciela PIFE prowadzącego spotkanie z klientem,
- ocena czy przedstawiciel PIFE wręczył klientowi wizytówkę,
- ocena czy klient został poinformowany o przebiegu konsultacji.

**III. Diagnoza:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena na ile przedstawiciel PIFE przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie sytuacji i rzeczywistych potrzeb informacyjnych klienta,
- ocena czy zadawane pytania były adekwatne do przedstawionego problemu klienta.

**IV: Komunikatywność:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena, na ile przedstawiciel PIFE zadaje pytania otwarte (w przypadku kiedy jest to uzasadnione przebiegiem rozmowy),
- ocena, czy przedstawiciel PIFE parafrazuje wypowiedzi klienta, werbalnie lub niewerbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta (w przypadku kiedy jest to uzasadnione przebiegiem rozmowy),
- ocena, czy przedstawiciel PIFE używa prostego języka, a w razie potrzeby tłumaczy skróty i pojęcia specjalistyczne, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta,
- ocena czy odpowiedź jest zindywidualizowana, a jej treść dostosowana do kwestii poruszanych przez klienta,



- ocena, czy postawa przedstawiciela PIFE była przyjazna i życzliwa tj. czy posługiwał się uprzejmym dla klienta tonem głosu,
- ocena jakości obsługi (ocena zaspokojenia potrzeb informacyjnych).

**V. Wiedza:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- liczba i obszerność udzielonych informacji oraz ich poprawność (zgodność z aktualnym stanem dokumentów) w stosunku do liczby i treści zadanych pytań.

**VI: Postawa w stosunku do klienta:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena, na ile przedstawiciel PIFE proponuje umówienie się na kolejne spotkanie lub udział w szkoleniu/spotkaniu informacyjnym lub kontakt mailowy lub kontakt telefoniczny,
- ocena, na ile przedstawiciel PIFE, jeśli taka potrzeba wynika z rozmowy, wskazuje użyteczne strony internetowe, dokumenty programowe lub materiały informacyjne oraz omawia ich zawartość (w tym sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych),
- ocena, na ile przedstawiciel PIFE informuje klienta o możliwości wypełnienia ankiety po udzielonej konsultacji, wręcza ankietę oraz wskazuje klientowi urnę na ankiety.

**VII: Etyka:** w ramach tego obszaru ocenie powinien podlegać min. taki element jak:

- ocena czy pracownik PIFE stosuje się do zasad Etyki Pracowników Sieci Punktów Informacyjnych.

**VIII: Techniczne aspekty funkcjonowania Punktu:**

- dostępność urny na ankiety – sprawdzenie czy jest ona ustawiona w widocznym dla klienta miejscu,
- umieszczenie w widocznym miejscu dla klienta informacji o możliwości wyrażenia opinii na temat działania Punktu pod adresem [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl).

#### **4.2. Zakres przedmiotowy – obszary badania Mystery Client – kontakt telefoniczny**

Badanie metodą *Mystery Client – kontakt telefoniczny* będzie prowadzone poprzez 3 kontakty telefoniczne z pracownikami PIFE i będzie realizowane zgodnie z profilami klientów i zaproponowanymi scenariuszami, o których mowa w **punkcie 5 Metodologia badania**.

W ramach badania ocenie podlegać będą minimum następujące obszary:

**I. Dostępność:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:



- możliwość dodzwonienia się do PIFE w godzinach jego pracy, w tym weryfikacja w ramach co najmniej 1 pomiaru czy w poniedziałki każdy Punkt jest czynny minimum 10 godzin- w tym celu co najmniej 1 pomiar będzie wykonany w poniedziałek, w wydłużonych popołudniowych godzinach funkcjonowania na maksimum 1 godzinę przed końcem pracy,

- jeśli dodzwonienie się nie będzie od razu możliwe, ocena ile prób należało wykonać przed uzyskaniem połączenia.

Wykonawca powinien uwzględnić sytuacje, w jaki sposób ocenić obszar dostępności, gdy planowane zgodnie z harmonogramem pomiary nie dojdą do skutku z winy Punktu.

**II. Bariera wejścia:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena, czy konsultacja- rozmowa telefoniczna odbyła się od razu, czy należało czekać lub umówić się na inny termin/ponownie skontaktować,
- przedstawienie się przedstawiciela PIFE prowadzącego rozmowę z klientem.

**III. Diagnoza:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena na ile przedstawiciel PIFE przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie sytuacji i rzeczywistych potrzeb informacyjnych klienta,
- ocena, czy zadawane pytania były adekwatne do przedstawionego problemu klienta.

**IV: Komunikatywność:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena, na ile przedstawiciel PIFE: zadaje pytania otwarte (w przypadku kiedy jest to uzasadnione przebiegiem rozmowy),
- ocena, czy przedstawiciel PIFE parafrazuje wypowiedzi klienta lub werbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta(w przypadku kiedy jest to uzasadnione przebiegiem rozmowy),
- ocena, czy przedstawiciel PIFE używa prostego języka, a w razie potrzeby tłumaczy skróty i pojęcia specjalistyczne, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta,
- ocena czy odpowiedź jest zindywidualizowana, a jej treść dostosowana do kwestii poruszanych przez klienta,
- ocena, czy postawa przedstawiciela PIFE była przyjazna i zyczliwa tj. czy posługiwał się uprzejmym dla klienta tonem głosu,
- ocena jakości obsługi (zaspokojenie potrzeb informacyjnych klienta).

**V. Wiedza:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- liczba i obszerność udzielonych informacji oraz ich poprawność.

**VI: Postawa w stosunku do klienta:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena, na ile przedstawiciel PIFE proponuje umówienie się na spotkanie lub kontakt mailowy lub kolejny kontakt telefoniczny lub udział w szkoleniu/spotkaniu informacyjnym,
- ocena, na ile przedstawiciel PIFE wskazuje użyteczne strony internetowe, dokumenty programowe lub materiały informacyjne oraz omawia ich zawartość (w tym sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych).

**VII: Etyka:** w ramach tego obszaru ocenie powinien podlegać min. taki element jak:

- ocena, czy pracownik PIFE stosuje się do zasad Etyki Pracowników Sieci Punktów Informacyjnych.

#### **4.3. Zakres przedmiotowy – obszary badania Mystery Client – kontakt e-mailowy**

Badanie metodą *Mystery Client* będzie prowadzone poprzez 3 kontakty mailowe z pracownikami PIFE i będzie realizowane zgodnie z profilami klientów i zaproponowanymi scenariuszami, o których mowa w **punkcie 5. Metodologia badania**.

W ramach badania ocenie podlegać będą minimum następujące obszary:

**I. Dostępność:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena możliwości uzyskania odpowiedzi na pytania w terminie 3 dni roboczych od przesłania pytania oraz ocena czy w przypadku braku takiej możliwości klient został poinformowany o przyczynach opóźnienia i terminie jej udzielenia, a odpowiedź została ostatecznie udzielona we wskazanym terminie,
- dostępność adresu e-mail na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa oraz na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim.

Wykonawca powinien uwzględnić sytuacje, w jaki sposób ocenić obszar dostępności, gdy planowane zgodnie z harmonogramem pomiary nie dojdą do skutku z winy Punktu.

**II. Techniczne aspekty funkcjonowania Punktu:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena, czy korespondencja zawiera stopkę zgodną z obowiązującymi *Standardami funkcjonowania Sieci PIFE*,
- ocena, czy korespondencja zawiera informację o następującej treści: „Informacje udzielone przez pracowników Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich nie stanowią oficjalnego stanowiska Instytucji Zarządzających, Pośredniczących i Wdrażających poszczególne Programy Operacyjne i nie mogą stanowić podstawy do formułowania jakichkolwiek roszczeń, a także nie stanowią oferty w rozumieniu prawa polskiego. Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich ani jego

pracownicy nie odpowiadają za błędną interpretację udzielonych informacji, ani za następstwa czynności podjętych na ich podstawie.

Zachęcamy również do podzielenia się Państwa opiniami dotyczącymi funkcjonowania Sieci - poprzez wysłanie maila na adres [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl).”

- ocena, czy odpowiedź zawiera historię korespondencji z klientem,
- ocena, czy odpowiedź jest oznaczona zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE (zgodnie z „Podręcznikiem wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji”: [www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/podrecznik-wnioskodawcy-i-beneficjenta-programow-polityki-spojnosci-2014-2020-w-zakresie-informacji-i-promocji/](http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/podrecznik-wnioskodawcy-i-beneficjenta-programow-polityki-spojnosci-2014-2020-w-zakresie-informacji-i-promocji/)).

**III. Diagnoza:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena na ile przedstawiciel PIFE przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie sytuacji i rzeczywistych potrzeb informacyjnych klienta,
- ocena czy zadawane pytania były adekwatne do przedstawionego problemu klienta.

**IV: Komunikatywność:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena, czy przedstawiciel PIFE używa w korespondencji prostego języka oraz wyjaśnia ewentualne skróty i pojęcia specjalistyczne, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta,
- ocena czy odpowiedź jest zindywidualizowana, a jej treść dostosowana do kwestii poruszanych przez klienta.

**V. Wiedza:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- liczba i obszerność udzielonych informacji oraz ich poprawność (zgodność z aktualnym stanem dokumentów) w stosunku do liczby i treści zadanych pytań.

**VI: Postawa w stosunku do klienta:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena, czy przedstawiciel PIFE używa w korespondencji zwrotów grzecznościowych oraz podpisuje korespondencję imieniem i nazwiskiem,
- ocena, na ile przedstawiciel PIFE zachęca klienta do ponownego kontaktu z Punktem, proponuje umówienie się na spotkanie lub kontakt mailowy lub kontakt telefoniczny lub udział w szkoleniu/spotkaniu informacyjnym,
- ocena, na ile przedstawiciel PIFE wskazuje użyteczne strony internetowe, dokumenty programowe lub materiały informacyjne oraz omawia ich zawartość (w tym sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych),

- ocena, na ile odpowiedź mailowa jest estetyczna pod względem wizualnym (w tym jednolita czcionka),
- ocena, na ile odpowiedź mailowa jest poprawna pod względem językowym tj. nie zawiera błędów językowych i ortograficznych.

VII: **Etyka**: w ramach tego obszaru ocenie powinien podlegać min. taki element jak:

- ocena czy pracownik PIFE stosuje się do zasad Etyki Pracowników Sieci Punktów Informacyjnych.

Zakresy przedmiotowe dla poszczególnych obszarów dotyczące badania *Mystery Client* – wizyta bezpośrednia, kontakt telefoniczny, kontakt mailowy odnoszą się do zapisów w załączniku nr 3 „Obszary badania *Mystery Client* w odniesieniu do obowiązujących w sieci PIFE standardów” oraz ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta.

## 5. METODOLOGIA BADANIA

Badanie zostanie przeprowadzone metodą *Mystery Client*, z wykorzystaniem trzech kanałów:

- wizyta bezpośrednia, a więc sytuacje badawcze będą miały charakter 3 wizyt bezpośrednich składanych w każdym PIFE,
- kontakt telefoniczny, a więc sytuacje badawcze będą miały charakter 3 kontaktów telefonicznych z każdym PIFE,
- kontakt e-mailowy, a więc sytuacje badawcze będą miały charakter 3 kontaktów mailowych z każdym PIFE.

### 5.1 Profile klientów

W każdym z trzech rodzajów badania zostaną wykorzystane 3 profile klientów:

**1. Organizacja pozarządowa**, zainteresowana realizacją projektu, współfinansowanego z Funduszy Europejskich, związanego z przedmiotem jej działalności, realizowanego na rzecz społeczności lokalnej (etap-możliwość uzyskania dofinansowania i/lub przygotowanie projektu);

**2. Mikroprzedsiębiorstwo**, poszukujące informacji o możliwościach rozwoju firmy poprzez uzyskanie dotacji i/lub dofinansowanego kredytu/ pożyczki na wprowadzenie nowego produktu/ usługi i/lub inwestycje i/lub prowadzenie działalności B+R (etap- możliwość uzyskania dofinansowania i/lub przygotowanie projektu);

**3. Osoba fizyczna** zainteresowana podnoszeniem kwalifikacji poprzez uczestnictwo w szkoleniach dofinansowanych z Funduszy Europejskich lub rozpoczęciem działalności gospodarczej/wsparciem w jej prowadzeniu.

### 5.2 Projekty scenariuszy

W ramach całego badania *Mystery Client* Wykonawca przygotowuje 27 projektów scenariuszy: 9 dla wizyty bezpośredniej, 9 dla kontaktu telefonicznego oraz 9 dla kontaktu mailowego.

Dla badania *Mystery Client* - wizyta bezpośrednia, Wykonawca proponuje po 3 scenariusze dla każdego profilu klienta, tj. 1,2,3 (razem 9 scenariuszy), zgodnie z następującym podziałem:

1) dla profilu organizacji pozarządowej:

- 1 scenariusz dla konsultacji specjalistycznej – na etapie przygotowania lub realizacji projektu, wymagającej wcześniejszego umówienia spotkania;
- 2 scenariusze dla konsultacji w zakresie ogólnym – nie wymagającej wcześniejszego umówienia klienta.

2) dla profilu Mikroprzedsiębiorstwo:

- 1 scenariusz dla konsultacji specjalistycznej;
- 2 scenariusze dla konsultacji w zakresie ogólnym.

3) dla profilu Osoba fizyczna:

- 3 scenariusze dla konsultacji w zakresie ogólnym.

Projekt scenariusza dla badania metodą *Mystery Client* – wizyta bezpośrednia powinien zawierać: ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej **5 pytań** dot. zagadnień merytorycznych poruszanych podczas rozmowy. Wykonawca dostosuje scenariusze w zakresie treści i czasu realizacji do możliwości dofinansowania uzyskania wsparcia ze środków Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2014-2020. Scenariusz będzie także zawierać szczegółowy opis profilu, informację o rodzaju działalności, a w przypadku osoby fizycznej opis statusu na rynku pracy. Scenariusze muszą umożliwiać realizację badania w każdym województwie.

Dla badania *Mystery Client* – kontakt telefoniczny, Wykonawca proponuje po 3 scenariusze dla każdego profilu klienta, tj. 1,2,3 (razem 9 scenariuszy), zgodnie z następującym podziałem:

1) dla profilu organizacji pozarządowej:

- 3 scenariusze dla konsultacji w zakresie ogólnym.

2) dla profilu Mikroprzedsiębiorstwo:

- 3 scenariusze dla konsultacji w zakresie ogólnym.

3) dla profilu Osoba fizyczna:

- 3 scenariusze dla konsultacji w zakresie ogólnym.

Projekt scenariusza dla badania metodą *Mystery Client* – rozmowa telefoniczna powinien zawierać: ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej **3 pytania** dot. zagadnień merytorycznych poruszanych podczas rozmowy. Wykonawca dostosuje scenariusze w zakresie treści i czasu realizacji do możliwości dofinansowania uzyskania wsparcia ze środków Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2014-2020. Scenariusz będzie także zawierać szczegółowy opis profilu, informację o rodzaju działalności, a w przypadku osoby fizycznej opis statusu na rynku pracy. Scenariusze muszą umożliwiać realizację badania w każdym województwie.

Dla badania *Mystery Client* – kontakt e-mailowy, Wykonawca proponuje po 3 scenariusze dla każdego profilu klienta, tj. 1,2,3 (razem 9 scenariuszy), zgodnie z następującym podziałem:

1) dla profilu organizacji pozarządowej:



- 3 scenariusze dla konsultacji w zakresie ogólnym.
- 2) dla profilu Mikroprzedsiębiorstwo:
  - 3 scenariusze dla konsultacji w zakresie ogólnym.
- 3) dla profilu Osoba fizyczna:
  - 3 scenariusze dla konsultacji w zakresie ogólnym.

Projekt scenariusza dla badania metodą Mystery Client – kontakt e-mailowy powinien zawierać ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej **3 pytania** dot. zagadnień merytorycznych poruszanych podczas rozmowy. Wykonawca dostosuje scenariusze w zakresie treści i czasu realizacji do możliwości dofinansowania uzyskania wsparcia ze środków Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2014-2020. Scenariusz będzie także zawierać szczegółowy opis profilu, informację o rodzaju działalności, a w przypadku osoby fizycznej opis statusu na rynku pracy. Scenariusze muszą umożliwiać realizację badania w każdym województwie.

Scenariusze, niezależnie od formy badania, powinny być dopasowane do profili klientów i zakresu usług świadczonych przez PIFE, zgodnie z *Wyciągiem ze Standardów funkcjonowania sieci PIFE* oraz powinny pozwolić na przeprowadzenie oceny zgodnie z przyjętymi obszarami badania oraz zgodnie z kartami i kryteriami oceny wskazanymi przez Zamawiającego, o których mowa w części 6 OPZ. Wszystkie scenariusze powinny być tak skonstruowane, aby nie zawierały wszystkich niezbędnych informacji koniecznych do udzielania odpowiedzi i wymagała od pracownika Punktu przeprowadzenia diagnozy klienta.

Każda z wizyt bezpośrednich, konsultacji telefonicznych oraz konsultacji mailowych (właściwych dla danego profilu klienta) w danym Punkcie powinna zostać przeprowadzona przy wykorzystaniu innego wariantu scenariusza.

Ze względu na założenia badania, szczegółowe informacje nt. zakresu usług specjalistycznych PIFE zawarte są w cz. III *Wyciągu ze Standardów funkcjonowania sieci PIFE*.

W trakcie realizacji badania Zamawiający może zażądać od Wykonawcy zmiany scenariusza/y lub zaproponowania nowego/ych w przypadku wystąpienia okoliczności mogących mieć wpływ na prawidłową realizację badania związanych z systemem wdrażania Funduszy Europejskich.

Dodatkowo, obowiązkiem Wykonawcy jest stałe monitorowanie dostępnych w danym momencie możliwości pozyskiwania dofinansowania z Funduszy Europejskich oraz terminów naborów do poszczególnych programów w ramach Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2014-2020, w celu aktualizacji scenariuszy i poprawnych odpowiedzi na pytania. Wszelkie modyfikacje i aktualizacje scenariuszy będą podlegały akceptacji Zamawiającego.

### 5.3. Tożsamość badaczy

Na ustalenie tożsamości składać się będzie: imię i nazwisko oraz nazwa, typ i rodzaj działalności instytucji (zgodnie z danym scenariuszem), a także e-mail, telefon, a w przypadku osoby fizycznej opis statusu na rynku pracy.

Wykonawca przed przystąpieniem do realizacji badania ustali i przyporządkuje tożsamości do wszystkich audytorów. Ustalanie tożsamości nie będzie należało do samych audytorów.

## 6. SPOSÓB REALIZACJI BADANIA

### 6.1 Raport metodologiczny

Wykonawca przygotowuje raport metodologiczny ,zawierający m. in.:

- wzory kart ocen PIFE zawierające minimum wskazane przez Zamawiającego: obszary badania podlegające ocenie, szczegółowy opis kryteriów oraz skale ocen, dostosowane do rodzaju badanego obszaru;
  - metodologię tworzenia wskaźników służących do oceny i porównań wyników badania.
- Wykonawca na etapie analizy danych dokona skumulowania oraz nada wagi poszczególnym obszarom, zgodnie z poniższym kluczem:

- A1: DIAGNOZA, WIEDZA – maksymalnie 70 pkt,
- A2: POSTAWA W STOSUNKU DO KLIENTA, ETYKA, KOMUNIKATYWNOŚĆ – maksymalnie 20 pkt,
- A3: - DOSTĘPNOŚĆ, BARIERA WEJŚCIA, ASPEKTY TECHNICZNE (dotyczy wizyty bezpośredniej) – 10 pkt
  - DOSTĘPNOŚĆ, BARIERA WEJŚCIA (dotyczy kontaktu telefonicznego) – 10 pkt
  - DOSTĘPNOŚĆ, ASPEKTY TECHNICZNE (dotyczy kontaktu mailowego) –10 pkt.

Suma wskaźników w skumulowanych obszarach stanowić będzie łącznie 100 pkt.

- ostateczne scenariusze w podziale na profile klientów i formy badania (wizyta bezpośrednia, kontakt telefoniczny, kontakt e-mailowy) wraz z poprawnymi odpowiedziami dla poszczególnych województw,
- instrukcje wykonawcze do scenariuszy,
- opis sposobu organizacji i zarządzania badaniem,
- harmonogram realizacji badania uwzględniający między innymi terminy planowanych wizyt (wraz z przedziałem godzinowym) z podziałem na badaczy, scenariusze, profile klienta oraz przypisaniem poszczególnym PIFE,
- wzór raportu końcowego i częściowego,
- opis sposobu zapewnienia kontroli jakości w badaniu, w szczególności procedury kontroli jakości badania obejmujące realizację badania w terenie oraz zapewnienie rzetelności wyników badania.

Na etapie prac nad raportem metodologicznym Wykonawca przeprowadzi pilotaż 9 scenariuszy do badania, w tym 3 dla wizyty bezpośredniej, 3 dla kontaktu telefonicznego oraz 3 dla kontaktu e-mailowego w losowo wybranych Punktach Informacyjnych z różnych województw ( w tym dla wszystkich trzech rodzajów usług – wizyta bezpośrednia, kontakt telefoniczny, kontakt mailowy po 1 scenariuszu dla profilu organizacji pozarządowej, po 1 scenariuszu dla profilu Mikroprzedsiębiorstwo, po 1 scenariuszu dla profilu osoby fizycznej). Wnioski z pilotażu muszą znaleźć odzwierciedlenie w ewentualnej modyfikacji scenariuszy w taki sposób, aby były one trafne i użyteczne do realizacji badania. Dobór Punktów Informacyjnych i rodzaju obserwacji do pilotażu będzie podlegał konsultacjom z Zamawiającym.

Raport metodologiczny zostanie przekazany Zamawiającemu w wersji elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy. Zamawiający oraz przedstawiciel DIP MIR przedstawią swoje uwagi oraz propozycje uzupełnień w raporcie metodologicznym i prześle je Wykonawcy. Ostateczna wersja raportu, uwzględniającego zgłoszone przez Zamawiającego uwagi zostanie przekazana Zamawiającemu w terminie wskazanym w Harmonogramie realizacji badania.



Akceptacja przez Zamawiającego raportu metodologicznego będzie warunkiem realizacji dalszych części badania.

## **6.2 Szkolenie dla badaczy**

Przed rozpoczęciem badania Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkolenia dla badaczy z udziałem eksperta ds. funduszy europejskich (o którym mowa w pkt. 7) przy obecności przedstawiciela/i Zamawiającego oraz przedstawiciela DIP MIR. Jeżeli przedstawiciel/e Zamawiającego nie będzie w stanie uczestniczyć w ww. szkoleniu, Wykonawca przekaże Zamawiającemu w ciągu 3 dni roboczych zapis dźwiękowy dokumentujący ww. szkolenie. Program szkolenia powinien obejmować co najmniej następujące zagadnienia:

- informację o Sieci PIFE i jej strukturze organizacyjnej;
- podstawy Funduszy Europejskich (w tym rodzaje programów, typy beneficjentów, obszary wsparcia),
- obszary, kryteria oceny w badaniu,
- omówienie scenariuszy, w tym odpowiedzi na pytania zawarte w scenariuszach,
- omówienie sposobu oceny i wypełniania karty oceny PIFE.

Po zakończeniu szkolenia badacze zostaną zobowiązani do przystąpienia i zaliczenia testu sprawdzającego znajomość tematyki, której dotyczy szkolenie.

## **6.3 Terenowa realizacja badania**

Terminy realizacji pomiarów w ramach Mystery Client - wizyta bezpośrednia, kontakt telefoniczny, kontakt e-mailowy w każdym Punkcie zostaną rozłożone równomiernie w czasie na przestrzeni całego okresu terenowej realizacji badania. Zamawiający zastrzega, że pomiary w jednym Punkcie muszą być zrealizowane w odstępie co najmniej 3 dni kalendarzowych. Harmonogram realizacji może ulegać zmianom z inicjatywy Zamawiającego lub Wykonawcy, jednak Zamawiający zawsze musi wyrazić zgodę na taką zmianę. Harmonogram, jego zmiany oraz ostateczne terminy realizacji badania w poszczególnych Punktach będą podlegały akceptacji Zamawiającego.

Realizacja badania wizyta bezpośrednia będzie odbywać się zgodnie z harmonogramem według następującej koncepcji: badacze odbędą 3 bezpośrednie wizyty w każdym Punkcie Informacyjnym Funduszy Europejskich podlegającym badaniu. W ramach badania - wizyty bezpośredniej planowane jest przeprowadzenie jednej konsultacji specjalistycznej i 2 ogólnych.

Konsultacja specjalistyczna będzie przeprowadzona po wcześniejszym telefonicznym umówieniu się na konkretny termin (tj. 5 dni roboczych przed planowanym terminem konsultacji). W wyjątkowych sytuacjach, kiedy proponowane terminy spotkań badaczy z pracownikiem w danym Punkcie będą bardzo odległe, dopuszcza się możliwość przeprowadzenia wizyty „z zaskoczenia” – bez wcześniejszego telefonicznego umówienia się. Sytuacja taka wymagać będzie każdorazowej zgody Zamawiającego i zostanie zgłoszona Zamawiającemu najpóźniej 4 dni kalendarzowe przed wizytą.

Konsultacja ogólna nie będzie wymagała wcześniejszego umówienia się na wizytę.

Na etapie przygotowania realizacji badania do poszczególnych PIFE zostaną przyporządkowane scenariusze w ramach badania - wizyty bezpośredniej, kontaktu telefonicznego oraz kontaktu mailowego, tak aby każdy pomiar wykonywany w Punkcie był realizowany z zastosowaniem innego scenariusza. W każdym PIFE przeprowadzone zostaną po 3 obserwacje bezpośrednie, telefoniczne i mailowe, przy wykorzystaniu profili klienta nr 1,2 i 3, które zostały opisane w pkt. 6.1 (razem 9 obserwacji).



Następnie Wykonawca przypisze do każdego z Punktów i każdej z metod badawczych (wizyta bezpośrednia, kontakt telefoniczny, kontakt mailowy) badaczy. Wszyscy badacze przygotowując się do realizacji badania:

- dokładnie zapoznają się ze *Standardami funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich*;
- wnikliwie zaznajomią się ze scenariuszami wraz z poprawnymi odpowiedziami na pytania;
- dokładnie zapoznają się z obszarami i kryteriami oceny tak, aby w trakcie przeprowadzania badania zwracać szczególną uwagę na poszczególne kwestie związane z poziomem obsługi klientów.

W następnej kolejności Wykonawca opracuje tożsamości dla badaczy, które będą dopasowane do lokalizacji, w której będzie realizowany pomiar, co zostało opisane w punkcie 5.3.

Zamawiający zastrzega również, że badanie wymagające kontaktu bezpośredniego badacza z pracownikiem Punktu Informacyjnego (wizyty osobiste, rozmowy telefoniczne), za każdym razem w tym samym Punkcie muszą być przeprowadzane przez innego badacza. Z tego samego powodu zapytania mailowe muszą być wysyłane z innego adresu mailowego oraz muszą być utworzone w domenie uniemożliwiającej weryfikację podmiotu przeprowadzającego badanie, zaś obserwacje telefoniczne muszą być wykonywane przy wykorzystaniu oprogramowania lub telefonu uniemożliwiającego identyfikację numeru, np. numer zastrzeżony, bądź przy wykorzystaniu numerów kierunkowych właściwych dla obszaru działania badanego Punktu.

W sytuacji, gdy nastąpi demaskacja badacza podczas wizyty w PIFE, Wykonawca jest zobowiązany do powtórzenia pomiaru w ramach dotychczasowego wynagrodzenia. Wykonawca zobowiązany jest wówczas do wyznaczenia do przeprowadzenia wizyty w punkcie audytora, który nie przeprowadzał w tym Punkcie żadnej innej konsultacji (osobistej ani telefonicznej).

#### **6.4. Zapis dźwiękowy realizowanych pomiarów**

Dopuszcza się możliwość rejestru dźwiękowego realizacji badania w danym Punkcie w przypadku pisemnej zgody wszystkich pracowników Punktu. Wykonawca zobowiązany jest do utrwalania i digitalizacji zapisu dźwiękowego przebiegu każdego spotkania w PIFE, które wyraziły zgodę na nagrywanie. Zapis dźwiękowy dokonanych pomiarów służy jedynie opracowaniu wyników badania i ewentualnemu rozpatrywaniu reklamacji dot. badania. Zamawiający przekazuje Wykonawcy przed rozpoczęciem terenowej realizacji badania Listę Punktów, które wyrażają zgodę na rejestr dźwiękowy realizacji badania zostanie przekazana. Zapis dźwiękowy zostanie przekazany Zamawiającemu wraz z kartami oceny w formie uniemożliwiającej identyfikację nagranych osób (głos, dane osobowe, itp.).

W sytuacji, gdy jakość zanonimizowanego zapisu dźwiękowego z danego Punktu jest zła i uniemożliwia odtworzenie przebiegu konsultacji, Wykonawca jest zobowiązany do powtórzenia pomiaru w ramach dotychczasowego wynagrodzenia.

#### **6.5. Opracowywanie wyników badania**

Opracowywanie wyników badania obejmuje następującą sekwencję działań:

- Sporządzanie kart oceny PIFE po każdym pomiarze i sukcesywnie przekazywanie ich Zamawiającemu.
- Ocena poszczególnych PIFE odbywać się będzie na bieżąco, po każdej obserwacji w ramach wizyty bezpośredniej, kontaktu telefonicznego oraz kontaktu mailowego. Ocena każdego pomiaru będzie prowadzona w oparciu o kartę oceny PIFE.

- Sporządzanie raportów cząstkowych i przekazywanie w terminie 5 dni roboczych od zakończenia wszystkich pomiarów w ramach badania wizyta bezpośrednia, kontakt telefoniczny oraz kontakt mailowy w danym PIFE.

**Raport cząstkowy powinien zawierać:**

- wyniki procentowe każdego pomiaru we wszystkich badanych obszarach oraz dla wszystkich form pomiaru,
- zanonimizowane karty oceny PIFE dla badania wizyta bezpośrednia, kontakt telefoniczny oraz kontakt mailowy, w tym krótki opis każdego zrealizowanego pomiaru w ramach kontaktu bezpośredniego/ telefonicznego i mailowego w ramach badania (w przypadku wizyty bezpośredniej opis powinien zawierać nie mniej niż 100 słów i zawierać informacje nt. oznaczenia PIFE, miejsca, gdzie odbyła się konsultacja, dostępności komputera/ Internetu, czasu trwania spotkania, dostępności materiałów informacyjnych itp., w przypadku kontaktu telefonicznego opis powinien zawierać nie mniej niż 50 słów i zawierać informacje nt. łatwości dodzwonienia się do Punktu, czasu trwania i przebiegu rozmowy, itp., a w przypadku kontaktu mailowego opis powinien zawierać ewentualne dodatkowe informacje nt. kontaktu mailowego z Punktem. Wskazane w ww. opisie elementy nie będą podlegać ocenie).
- wnioski i rekomendacje dla danego PIFE: dla każdego PIFE będzie dokonana krótka analiza przekrojowa dotycząca jakości obsługi klienta ze względu na kanał informacji (porównanie trzech typów usług – kontakt bezpośredni, telefoniczny, mailowy) oraz w zależności od typu klienta (organizacja pozarządowa, mikroprzedsiębiorstwo, osoba fizyczna).

Wraz z raportem cząstkowym Wykonawca zobowiązany jest przekazać zapis dźwiękowy przeprowadzonych pomiarów w ramach badania, o których mowa w raporcie<sup>1</sup>. Raporty cząstkowe zostaną przekazane Zamawiającemu w wersji elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.

- Weryfikacja raportów cząstkowych przez Zamawiającego i ewentualne konsultacje z ekspertem i przekazanie raportów do PIFE:

Zamawiający ma możliwość zgłoszenia uwag do Raportu cząstkowego a Wykonawca ma obowiązek odniesienia się do uwag i ich ewentualnego uwzględnienia w terminach podanych w harmonogramie.

- Rozpatrywanie przez Wykonawcę uwag/ zastrzeżeń zgłaszanych przez przedstawicieli PIFE odnośnie do raportów cząstkowych.

Wykonawca będzie zobowiązany do odniesienia się do każdej z uwag, zastrzeżeń lub zapytań i przekazania swojego stanowiska, popartego wynikami przeprowadzonych badań, w terminie nie późniejszym niż 3 dni robocze od dnia przekazania mu ww. uwag. Zamawiający wymaga, aby stanowisko Wykonawcy przygotowane było w formie niebudzącej wątpliwości oraz zawierającej pełną odpowiedź na zapytanie instytucji lub osoby zarządzającej PIFE.

- Opracowanie raportu końcowego z badania.

**Raport końcowy** złożony będzie z co najmniej z następujących elementów:

1. Spis treści
2. Wprowadzenie
3. Streszczenie raportu w języku polskim i angielskim (nie więcej niż 2 strony A4)
4. Najważniejsze wnioski
5. Opis zastosowanej metodologii
6. Opis wyników badania (z uwzględnieniem min. obszarów badawczych, profili klienta, typu usługi) – zestawienie łączne dla Sieci PIFE - będzie dokonana krótka analiza przekrojowa dotycząca jakości obsługi klienta ze względu na kanał informacji (porównanie trzech typów usług – kontakt bezpośredni,

---

<sup>1</sup> Jeśli dotyczy

telefoniczny, mailowy) oraz w zależności od typu klienta (organizacja pozarządowa, mikroprzedsiębiorstwo, osoba fizyczna).

7. Rekomendacje dla sieci PIFE oraz użytkowników badania

8. Załączniki: narzędzia wykorzystane w danej części badania.

W rozdziale 6 zostaną zawarte:

- a) zbiorcze podsumowania wyników dla całej Sieci PIFE w podziale na województwa,
- b) podsumowanie i rankingi wyników PIFE w ujęciu regionalnym tj. w ramach danego województwa,
- c) szczegółowy ranking wszystkich badanych PIFE.

Raport końcowy, po skonsultowaniu z Zamawiającym, powinien zawierać tabelaryczne zestawienie najważniejszych wniosków i rekomendacji dla Sieci PIFE oraz MIR i CPE oraz proponowany sposób i termin ich wdrożenia. Raport końcowy nie powinien zawierać więcej niż 100 stron A4.

Raport końcowy zostanie przekazany Zamawiającemu w wersji elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy. Po uzgodnieniu jego ostatecznej wersji Raport końcowy zostanie przekazany na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy, w 2 egzemplarze wersji papierowej (trwale zszyte) oraz w 1 egz. CD.

Dodatkowo, Wykonawca przekaze Zamawiającemu dane źródłowe, wszelkie powstałe w trakcie badania arkusze/bazy z formułami wyliczającymi wskaźniki cząstkowe i globalne dla poszczególnych PIFE oraz całej sieci PIFE.

- Opracowanie ostatecznej wersji raportów cząstkowych poprzez uzupełnienie raportów cząstkowych o informacje dotyczące wyników danego PIFE w skali województwa.

## **7. ZESPÓŁ BADAWCZY**

Wykonawca wyznacza do realizacji przedmiotu zamówienia Zespół Badawczy składający się z:

**1) lidera projektu** – osoby, która kierowała realizacją co najmniej 3 badań typu Tajemniczy klient metodą wizyt bezpośrednich i/lub kontaktów telefonicznych i/lub kontaktów e-mailowych w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu. Przy czym poprzez kierowanie rozumie się organizację, koordynację i nadzór merytoryczny nad zespołem badawczym. Lider projektu musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ**.

### **Zakres zadań w realizacji badania:**

- koordynacja pracy Zespołu Badawczego i nadzór nad nim,
- nadzór nad przygotowaniem raportu metodologicznego, raportów cząstkowych oraz raportu końcowego,
- organizacja szkolenia dla badaczy z udziałem eksperta ds. funduszy europejskich,
- nadzór nad rozpatrywaniem uwag/ zastrzeżeń zgłaszanych przez przedstawicieli Zamawiającego, przedstawicieli DIP MIR oraz przedstawicieli PIFE odnośnie raportów cząstkowych (w konsultacji z ekspertem ds. funduszy europejskich i członkiem zespołu badawczego)
- przedstawienie wyników badania w formie multimedialnej prezentacji poświęconej wykorzystaniu wyników badania przez Zamawiającego, DIP MIR i koordynatorów PIFE,
- dwukrotne przedstawienie wyników badania w formie multimedialnej prezentacji poświęconej wykorzystaniu wyniku badania przez Zamawiającego i DIP MIR w miejscu wskazanym przez Zamawiającego,
- nadzór nad zapewnieniem kontroli jakości realizacji badania,

- utrzymywanie bieżących kontaktów z Zamawiającym.

**2) członka zespołu badawczego** – osoby, która wzięła udział w realizacji co najmniej 3 zakończonych badań Tajemniczego klienta metodą wizyt bezpośrednich i/lub kontaktów telefonicznych i/lub kontaktów mailowych. Przy czym poprzez udział rozumie się opracowywanie koncepcji i metodologii badań, realizację badań, analizę wyników i opracowywanie wniosków z badania. Członek zespołu badawczego musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **Załącznikiem nr 6 do SIWZ**.

#### **Zakres zadań w realizacji badania:**

- techniczno-organizacyjna obsługa zamówienia, w tym kontakt z badaczami;
- opracowanie tożsamości badaczy zgodnie z pkt. 6.3,
- weryfikacja poprawności wypełnienia przez badacza karty oceny po wizycie bezpośredniej, kontakcie telefonicznym i kontakcie mailowym);
- udział w szkoleniu dla badaczy z udziałem eksperta ds. funduszy europejskich,
- udział w przygotowywaniu raportu metodologicznego, raportów częściowych oraz raportu końcowego,
- rozpatrywanie uwag/ zastrzeżeń zgłaszanych przez przedstawicieli Zamawiającego, przedstawicieli DIP MIR oraz przedstawicieli PIFE odnośnie raportów częściowych (w konsultacji z ekspertem ds. funduszy europejskich)

**3) minimum 15 badaczy**, którzy wykonywali zadania badaczy/ audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Tajemniczego klienta metodą wizyt bezpośrednich i/lub kontaktów telefonicznych i/lub kontaktów mailowych w ciągu ostatnich trzech lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu. Każdy badacz terenowy musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ**.

#### **Zakres zadań w realizacji badania:**

- udział w szkoleniu dla badaczy z udziałem eksperta ds. funduszy europejskich,
- przeprowadzenie pomiarów osobistych, telefonicznych i mailowych zgodnie ze scenariuszami,
- wypełnienie karty oceny PIFE bezpośrednio po zakończeniu pomiaru,
- udzielenie ewentualnych wyjaśnień w sprawie przeprowadzonych pomiarów.

**4) eksperta ds. funduszy europejskich** – osoby posiadającej minimum dwuletnie doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych/ doradczych z zakresu przygotowywania, zarządzania i rozliczania projektów w ramach Funduszy Europejskich z programów NSRO (minimum 200 godzin szkoleniowych i /lub doradczych z w/w zakresu). Dodatkowo, osoba ta musi posiadać doświadczenie w realizacji co najmniej 2 projektów współfinansowanych ze środków FE jako członek kadry zarządzającej projektu. W/w warunki muszą być spełnione łącznie przez 1 osobę. Ekspert ds. funduszy europejskich musi złożyć oświadczenie o bezstronności, będące **załącznikiem nr 6 do SIWZ**.

#### **Zakres zadań w realizacji badania:**

- nadzór nad kwestiami merytorycznymi dot. Funduszy Europejskich przy przygotowywaniu raportu metodologicznego, raportów częściowych oraz raportu końcowego,
- przygotowanie poprawnych odpowiedzi do pytań zawartych w scenariuszach,
- prowadzenie szkolenia dla badaczy przy obecności przedstawiciela/i Zamawiającego,



- monitorowanie dostępnych w danym momencie możliwości pozyskiwania dofinansowania z Funduszy Europejskich oraz terminów naborów do poszczególnych programów w perspektywie finansowej 2014-2020, w celu aktualizacji scenariuszy i poprawnych odpowiedzi na pytania,
- rozpatrywanie uwag/ zastrzeżeń zgłaszanych przez przedstawicieli Zamawiającego, przedstawicieli DIP MIR oraz przedstawicieli PIFE odnośnie do raportów częściowych z badania,
- rozstrzyganie ewentualnych wątpliwości badaczy terenowych dotyczących oceny obszaru „wiedza”;
- udział w dwukrotnym przedstawieniu wyników badania w formie multimedialnej prezentacji poświęconej wykorzystaniu wyniku badania przez Zamawiającego i DIP MIR w miejscu wskazanym przez Zamawiającego.

## 8. SPOSÓB PREZENTACJI WYNIKÓW BADANIA

Podsumowaniem realizacji badania będą następujące elementy, za których przygotowanie odpowiedzialny jest Wykonawca:

- spotkanie dla przedstawicieli Zamawiającego i DIP MIR w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki i rekomendacje badania w formie multimedialnej prezentacji,
- spotkanie dla koordynatorów PIFE, przedstawicieli Zamawiającego oraz DIP MIR w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, podczas którego Wykonawca przedstawi wyniki oraz rekomendacje z badania w formie multimedialnej,

## 9. HARMONOGRAM

Realizacja badania przebiegać będzie zgodnie z Harmonogramem, stanowiącym **Załącznik nr 4 do OPZ**.

Zapłata za realizację badania nastąpi w dwóch ratach:

### - 1 rata

Zapłata w wysokości 60% kwoty przewidzianego wynagrodzenia za realizację badania nastąpi na podstawie poprawnie wystawionej faktury w terminie 21 dni po zaakceptowaniu przez Zamawiającego raportu metodologicznego, zrealizowaniu pomiarów we wszystkich Punktach oraz przekazaniu Zamawiającemu kompletu danych źródłowych ze wszystkich przeprowadzonych obserwacji. Warunkiem do wystawienia faktury będzie przygotowanie przez Wykonawcę i zaakceptowanie przez Zamawiającego raportu metodologicznego i wykazu przeprowadzonych pomiarów na podstawie podpisanego protokołu odbioru. Powinien on zawierać nazwę Punktu, datę zrealizowania pomiaru, rodzaj pomiaru oraz dane badacza.

### - 2 rata

Pozostała część wynagrodzenia zostanie wypłacona na podstawie poprawnie wystawionej faktury w terminie 21 dni od akceptacji przez Zamawiającego w formie protokołu odbioru raportów częściowych, raportu końcowego oraz po przeprowadzeniu prezentacji wyników i rekomendacji z badania na dwóch ww. spotkaniach.

## 10. ZASADY WSPÓŁPRACY Z ZAMAWIAJĄCYM

Od Wykonawcy oczekuje się sprawnej współpracy z Zamawiającym, w tym w szczególności:

- pozostawania w stałym kontakcie z Zamawiającym (spotkania w zależności od potrzeb, kontakt telefoniczny, e-mail, wyznaczenie osoby do kontaktów roboczych - lidera/kierownika badania);

b) bieżącego informowania o stanie prac oraz pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania, nie później niż w ciągu 3 dni kalendarzowych od przedstawienia takiej prośby przez Zamawiającego;

c) w przypadku zaistnienia znaczących problemów w realizacji badania i/lub zaistnienia wątpliwości co do jego jakości, na żądanie Zamawiającego Wykonawca będzie przedstawiał informacje na temat postępów w realizacji badania w trybie wskazanym przez Zamawiającego.

Zamawiający dopuszcza kontrolę pracy osób wchodzących w skład Zespołu Badawczego oraz uczestnictwo w działaniach objętych zamówieniem.

## **11. ZASADY INFORMACJI I PROMOCJI**

Zamówienie będzie finansowane ze środków Unii Europejskiej i budżetu państwa w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020. W związku z powyższym wszystkie materiały (papierowe oraz elektroniczne) muszą zawierać system identyfikacji wizualnej zgodnej z obowiązującymi wytycznymi.

## **12. ZAŁĄCZNIKI**

**Załącznik nr 1:** Lista Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich

**Załącznik nr 2:** Wyciąg ze „Standardów funkcjonowania sieci PIFE”

**Załącznik nr 3:** „Obszary badania Mystery Client w odniesieniu do obowiązujących w sieci PIFE standardów”

**Załącznik nr 4:** Harmonogram realizacji badania

**Załącznik nr 5:** „Zakres zadań związanych z prowadzeniem sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie”

## Załącznik nr 1 do OPZ

### Lista Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich

Lp.	Nazwa PIFE	Adres PIFE
1	LPI w Bełchatowie	ul. Kościuszki 15A, 97-400 Bełchatów, <a href="mailto:LPIBelchatow@lodzkie.pl">LPIBelchatow@lodzkie.pl</a> , Tel. 44 633 34 63; 44 633 05 13
2	LPI w Białej – Podlaskiej	ul. Warszawska 14, 21-500 Biała Podlaska, <a href="mailto:bialapodlaska@feu.lubelskie.pl">bialapodlaska@feu.lubelskie.pl</a> , Tel. 83 343 58 44; 83 342 28 82
3	GPI w Białymstoku	ul. Poleska 89, parter p.2, 15-874 Białystok, <a href="mailto:gpi@wrotapodlasia.pl">gpi@wrotapodlasia.pl</a> , Tel. 85 66 54 516, 85 66 54 599 infolinia: 0 801 308 013
4	LPI w Bielsko-Białej	ul. Cieszyńska 367, 43-382 Bielsko-Biała, <a href="mailto:lpibielsko@bcp.org.pl">lpibielsko@bcp.org.pl</a> , 33 47-50-135 33 49-60-201
5	LPI w Brzegu	ul. Wyszyńskiego 23, 49-300 Brzeg, <a href="mailto:lpi.brzeg@opolskie.pl">lpi.brzeg@opolskie.pl</a> , (77) 444 17 78, (77) 444 12 02
6	LPI w Brzezinach	ul. Sienkiewicza 16, 95-060 Brzeziny, <a href="mailto:LPIBrzeziny@lodzkie.pl">LPIBrzeziny@lodzkie.pl</a> , 46 874 31 54, 46 816 68 17
7	LPI w Busku Zdroju	al. Mickiewicza 15, 28-100 Busko-Zdrój, <a href="mailto:PIFE@sejmik.kielce.pl">PIFE@sejmik.kielce.pl</a> , 41 378 12 06, 41 370 97 17
8	GPI w Bydgoszczy	ul. Jagiellońska 9, 85-950 Bydgoszcz, <a href="mailto:ue.bydgoszcz@kujawsko-pomorskie.pl">ue.bydgoszcz@kujawsko-pomorskie.pl</a> , 52 321 40 59, 52 327 68 84, 797 304 123
9	LPI w Chełmie	ul. Niepodległości 1, 22-100 Chełm, <a href="mailto:chelm@feu.lubelskie.pl">chelm@feu.lubelskie.pl</a> , 82 565 19 21, 82 563 02 08
10	LPI w Chojnicach	ul. Wysoka 3/16, 89-600 Chojnice,, <a href="mailto:punktinformacyjnychojnice@lgrmorenka.pl">punktinformacyjnychojnice@lgrmorenka.pl</a> , 52 334 48 47, 52 334 33 07
11	LPI w Chrzanowie	ul. Grunwaldzka 5, 32-500 Chrzanów , <a href="mailto:fem_chrzanow@umwm.pl">fem_chrzanow@umwm.pl</a> , 32 627 23 10, 32 627 23 11
12	LPI w Ciechanowie	ul. Plac Kościuszki 5, 06-400 Ciechanów, <a href="mailto:punkt_ciechanow@mazowia.eu">punkt_ciechanow@mazowia.eu</a> , 801 101 101 22 542 24 03 22 542 22 57
14	LPI w Częstochowie	Aleja NMP 24, I klatka, lokal 1,4, 42-202 Częstochowa, <a href="mailto:lpiczestochowa@arr.czystochowa.pl">lpiczestochowa@arr.czystochowa.pl</a> , Tel.34 3605687; 34 3245075
15	LPI w Elblągu	ul. Zacisze 18, 82-300 Elbląg, <a href="mailto:lpieblag@warmia.mazury.pl">lpieblag@warmia.mazury.pl</a> , 55 620-09-13, 55 620-09-14, 55 620-09-16
16	LPI w Elku	ul. Kajki 10, 19-300 Elk, <a href="mailto:lpieik@warmia.mazury.pl">lpieik@warmia.mazury.pl</a> , 87 610 07 77, 87 734 11 09, 87 734 11 10
17	GPI w Gdańsku	ul. Augustyńskiego 2, 80-819 Gdańsk, punktinformacyjny@pomorskie.eu, <a href="mailto:pomorskiewunii@pomorskie.eu">pomorskiewunii@pomorskie.eu</a> , 58 326 81 52, 58 326 81 48, 58 326 81 47
18	LPI w Gdańsku	ul. Arkońska 6/budynek A3, 80-387 Gdańsk, <a href="mailto:punktinformacyjnygdansk@arp.gda.pl">punktinformacyjnygdansk@arp.gda.pl</a> , 58 323 31 06, 58 323 32 18



19	LPI w Gnieźnie	ul. Rynek 10/1, 62-200 Gniezno, <a href="mailto:gniezno.fe@wielkopolskie.pl">gniezno.fe@wielkopolskie.pl</a> , 61 425 02 90, 691 950 043
20	LPI w Gorzowie Wielkopolskim	ul. Łokietka 22, 66-400 Gorzów Wielkopolski, <a href="mailto:lpi@lubuskie.pl">lpi@lubuskie.pl</a> , 95 7390 377, 95 7390 378
21	LPI w Grudziądzu	ul. Sienkiewicza 22, 86-300 Grudziądz, <a href="mailto:ue.grudziadz@kujawsko-pomorskie.pl">ue.grudziadz@kujawsko-pomorskie.pl</a> , 56 462 45 15, 797 304 124
22	LPI w Gryficach	Plac Zwycięstwa 37, 72-300 Gryfice, <a href="mailto:lpi@gryfice.pl">lpi@gryfice.pl</a> , 91 384 64 50
23	LPI w Inowrocławiu	ul. Roosevelta 36-38, 36-38 Inowrocław, <a href="mailto:ue.inowroclaw@kujawsko-pomorskie.pl">ue.inowroclaw@kujawsko-pomorskie.pl</a> , 52 355 91 95, 797 304 125
24	LPI w Jarocinie	Al. Niepodległości 10-12, 63-200 Jarocin, <a href="mailto:jarocin.fe@wielkopolskie.pl">jarocin.fe@wielkopolskie.pl</a> , 62 740 79 56, 62 747 81 83, 781 555 200
25	LPI w Jeleniej Górze	Pl. Ratuszowy 32/32a, 58-500 Jelenia Góra, <a href="mailto:pife.jeleniagora@dolnyslask.pl">pife.jeleniagora@dolnyslask.pl</a> , 75 764 94 66, 75 752 49 42
26	LPI w Kaliszu	ul. Rumińskiego 2, 62-800 Kalisz, <a href="mailto:kalisz.fe@wielkopolskie.pl">kalisz.fe@wielkopolskie.pl</a> , 62 595 69 47, 62 766 40 22
27	GPI w Katowicach	ul. Dąbrowskiego 23 (parter), 40-037 Katowice, <a href="mailto:punktinformacyjny@slaskie.pl">punktinformacyjny@slaskie.pl</a> , 32 77 40 172, 32 77 40 193
28	LPI w Kędzierzynie Koźlu	ul. Damrota 30, 47-220 Kędzierzyn-Koźle, <a href="mailto:lpi.kedzierzyn-kozle@opolskie.pl">lpi.kedzierzyn-kozle@opolskie.pl</a> , (77) 472 50 39, (77) 403 41 79
29	GPI w Kielcach	ul. Św. Leonarda 1, 25-311 Kielce, <a href="mailto:gpi@sejmik.kielce.pl">gpi@sejmik.kielce.pl</a> , 41 343 22 95 tel.: 41 340 30 25
30	LPI w Kluczborku	ul. Katowicka 1, 46-200 Kluczbork, <a href="mailto:lpi.kluczbork@opolskie.pl">lpi.kluczbork@opolskie.pl</a> , (77) 418 52 18 wew. 180, 183
31	LPI w Koninie	ul. Zakładowa 11, 62-510 Konin, <a href="mailto:konin.fe@wielkopolskie.pl">konin.fe@wielkopolskie.pl</a> , 63 246 88 12, 63 246 88 13
32	LPI w Koszalinie	Al. Monte Cassino 2, 75-412 Koszalin, <a href="mailto:lpi-koszalin@wzp.pl">lpi-koszalin@wzp.pl</a> , 94 317 74 07
33	GPI w Krakowie	ul. Wielicka 72B, 30-552 Kraków, <a href="mailto:fem@umwm.pl">fem@umwm.pl</a> , 12 616 0 616, 12 616 0 626, 12 616 0 636
34	LPI w Krośnie	ul. Staszica 20, 38-400 Krosno, <a href="mailto:zapytaj@podkarpackie.pl">zapytaj@podkarpackie.pl</a> , 798771192
35	LPI w Legnicy	ul. Rycerska 24, 59-220 Legnica, <a href="mailto:pife.legnica@dolnyslask.pl">pife.legnica@dolnyslask.pl</a> , 76 723 54 80, 76 723 54 81
36	LPI w Lesznie	Plac Tadeusza Kościuszki 4b, 64-100 Leszno, <a href="mailto:leszno.fe@wielkopolskie.pl">leszno.fe@wielkopolskie.pl</a> , 65 529 68 06, 65 525 69 66
37	GPI w Lublinie	ul. Stefczyka 3B/018, 20-151 Lublin, <a href="mailto:kontakt@feu.lubelskie.pl">kontakt@feu.lubelskie.pl</a> , 081 441 68 65, 081 441 68 64
38	LPI w Łomży	ul. M.C.Skłodowskiej 1, 18-400 Łomża, <a href="mailto:lpi@podlaskie.org.pl">lpi@podlaskie.org.pl</a> , 86 216 33 26, 86 473 53 20
39	LPI w Łowiczu	ul. Świętojańska 1, 99-400 Łowicz, <a href="mailto:LPILowicz@lodzkie.pl">LPILowicz@lodzkie.pl</a> , Tel. 46 837 52 67, 46 837 72 29
40	GPI w Łodzi	ul. Moniuszki 7/9, 90-101 Łódź, <a href="mailto:GPILodz@lodzkie.pl">GPILodz@lodzkie.pl</a> , 42 663 31 07, 42 663 34 05, 42 291 97 60
41	LPI w Malborku	ul. Żeromskiego 11, 82-200 Malbork, <a href="mailto:punktinformacyjnymalbork@pozytywneinicjatywy.pl">punktinformacyjnymalbork@pozytywneinicjatywy.pl</a> , 668 530

		058, 728 486 436
42	LPI w Mielcu	ul. Kościuszki 7, 39-300 Mielec, <a href="mailto:zapytaj@podkarpackie.pl">zapytaj@podkarpackie.pl</a> , Tel. 798771414
43	LPI w Nowym Sączu	ul. Wazów 3, 33-300 Nowy Sącz, <a href="mailto:fem_nowysacz@umwm.pl">fem_nowysacz@umwm.pl</a> , Tel. 18 442 25 78, 18 442 25 79
44	LPI w Nowym Targu	al. 1000-lecia 35, 34-400 Nowy Targ, <a href="mailto:fem_nowytarg@umwm.pl">fem_nowytarg@umwm.pl</a> , 18 540 90 32, 18 540 90 33
45	LPI w Nowym Tomyślu	ul. Poznańska 33 budynek C, 64-300 Nowy Tomyśl, <a href="mailto:nowytomysl.fe@wielkopolskie.pl">nowytomysl.fe@wielkopolskie.pl</a> , <a href="mailto:infoe-nowytomysl@warp.org.pl">infoe-nowytomysl@warp.org.pl</a> , 61 650 63 71 61 650 63 72
46	LPI w Nysie	ul. Słowiańska 19, 48-300 Nysa (siedziba Powiatowego Urzędu Pracy w Nysie), <a href="mailto:lpi.nysa@opolskie.pl">lpi.nysa@opolskie.pl</a> , (77) 448 25 86 (77) 448 99 63
47	GPI w Olsztynie	ul. Kościuszki 89/91, 10-554 Olsztyn, <a href="mailto:gpiolsztyn@warmia.mazury.pl">gpiolsztyn@warmia.mazury.pl</a> , 89 521 93 86, 89 521 93 85, 89 521 94 82
48	GPI w Opolu	ul. Barlickiego 17, 45-083 Opole, <a href="mailto:info@opolskie.pl">info@opolskie.pl</a> , (77) 440 47 20,21,22
49	LPI w Ostrołęce	ul. Piłsudskiego 38, 07-410 Ostrołęka, <a href="mailto:punkt_ostroleka@mazowia.eu">punkt_ostroleka@mazowia.eu</a> , 801 101 101 22 542 27 65 22 542 27 32
50	LPI w Pile	ul. Grunwaldzka 2, 64-920 Piła, <a href="mailto:pila.fe@wielkopolskie.pl">pila.fe@wielkopolskie.pl</a> , <a href="mailto:infoe-pila@warp.org.pl">infoe-pila@warp.org.pl</a> , Tel. 61 650 62 33, 61 650 62 35
51	LPI w Płocku	ul. Kolegialna 19, 09-400 Płock, <a href="mailto:punkt_plock@mazowia.eu">punkt_plock@mazowia.eu</a> , 801 101 101 22 542 23 41 22 542 24 57
52	GPI w Poznaniu	ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań, <a href="mailto:info.wrpo@wielkopolskie.pl">info.wrpo@wielkopolskie.pl</a> , <a href="mailto:info.fe@wielkopolskie.pl">info.fe@wielkopolskie.pl</a> , 61 626 61 93, 61 626 61 92, 61 626 61 90
53	LPI w Przemyślu	ul. Kościuszki 2, 37-700 Przemyśl, <a href="mailto:zapytaj@podkarpackie.pl">zapytaj@podkarpackie.pl</a> , 16 678 56 32
54	LPI w Puławach	ul. Centralna 9, 24-100 Puławy, <a href="mailto:pulawy@feu.lubelskie.pl">pulawy@feu.lubelskie.pl</a> , 081 886 61 26, 081 886 61 27
55	LPI w Radomiu	ul. Kościuszki 5a, 26-610 Radom, <a href="mailto:punkt_radom@mazowia.eu">punkt_radom@mazowia.eu</a> , 801 101 101 22 542 24 71 22 542 22 52
56	LPI w Rybniku	ul. Powstańców Śląskich 34, 44-200 Rybnik, <a href="mailto:lpirynik@oddzial.fundusz-silesia.pl">lpirynik@oddzial.fundusz-silesia.pl</a> , 32 431 50 25 32 423 70 32
57	GPI w Rzeszowie	ul. Ł. Ciepłńskiego 4, 35-010 Rzeszów, <a href="mailto:zapytaj@podkarpackie.pl">zapytaj@podkarpackie.pl</a> , 17 747 64 15, 17 747 64 82
58	LPI w Sandomierzu	ul. Mickiewicza 34, 28-600 Sandomierz, <a href="mailto:PIFE@sejmik.kielce.pl">PIFE@sejmik.kielce.pl</a> , 15 832 33 54, 15 664 20 74
59	LPI w Sanoku	ul. Rynek 18, 38-200 Sanok, <a href="mailto:zapytaj@podkarpackie.pl">zapytaj@podkarpackie.pl</a> , 798771215
60	LPI w Siedlcach	ul. Piłsudskiego 7, 08-110 Siedlce, <a href="mailto:punkt_siedlce@mazowia.eu">punkt_siedlce@mazowia.eu</a> , 801 101 101 22 542 27 08 22 542 23 07
61	LPI w Sieradzu	ul. Kościuszki 6, 98-200 Sieradz, <a href="mailto:LPIsieradz@lodzkie.pl">LPIsieradz@lodzkie.pl</a> , 43 678 40 80; 43 822 89 25

62	LPI w Słupsku	ul. Portowa 13b, 76-200 Słupsk, <a href="mailto:punktinformacyjnyslupsk@arp.gda.pl">punktinformacyjnyslupsk@arp.gda.pl</a> , 59 846 81 14, 59 846 81 15
63	LPI w Sosnowcu	ul. Kilińskiego 25, 41-200 Sosnowiec, <a href="mailto:lpisosnowiec@oddzial.fundusz-silesia.pl">lpisosnowiec@oddzial.fundusz-silesia.pl</a> , (32) 263 50 37 (32) 360 70 62
64	LPI w Suwałkach	ul. Osiedle II 6a, 16-400 Suwałki, <a href="mailto:lpi@ares.suwalki.pl">lpi@ares.suwalki.pl</a> , 87 563 02 11 tel./fax: 87 563 02 76
65	GPI w Szczecinie	ul. Kuśnierska 12b, 70-536 Szczecin, <a href="mailto:gpi@wzp.pl">gpi@wzp.pl</a> , 800 34 55 34
66	LPI w Szczecinku	ul. 28 lutego 16, 78-400 Szczecinek, <a href="mailto:lpi@powiat.szczecinek.pl">lpi@powiat.szczecinek.pl</a> , 94 372 92 50
67	LPI w Tarnobrzegu	ul. Dąbrowskiej 15, 39-400 Tarnobrzeg , <a href="mailto:zapytaj@podkarpackie.pl">zapytaj@podkarpackie.pl</a> , 15 823 61 46
68	LPI w Tarnowie	ul. Wałowa 37, 33-100 Tarnów , <a href="mailto:fem_tarnow@umwm.pl">fem_tarnow@umwm.pl</a> , 14 628 88 12, 14 628 88 13
69	GPI w Toruniu	Plac Teatralny 2, 87-100 Toruń, <a href="mailto:ue.konsultacje@kujawsko-pomorskie.pl">ue.konsultacje@kujawsko-pomorskie.pl</a> , 56 62 18 409, 56 62 18 341, 56 62 18 486
70	LPI w Wałbrzychu	Pl. Magistracki 1, 58-300 Wałbrzych, <a href="mailto:pife.walbrzych@dolnyslask.pl">pife.walbrzych@dolnyslask.pl</a> , Tel. 74 66 55 172, 74 66 55 173
71	CPI w Warszawie	ul. Żurawia 3/5, 00-503 Warszawa, <a href="mailto:punktinformacyjny@cpe.gov.pl">punktinformacyjny@cpe.gov.pl</a> , Tel. 22 626 06 32, 22 626 06 33
72	GPI w Warszawie	ul. Jagiellońska 74, 03-301 Warszawa, <a href="mailto:punkt_kontaktowy@mazowia.eu">punkt_kontaktowy@mazowia.eu</a> , 801 101 101 22 542 22 73 22 542 24 38 22 542 27 31
73	LPI w Wejherowie	ul. 3 Maja 4, 84-200 Wejherowo, <a href="mailto:punktinformacyjnywejherowo@powiatwejherowski.pl">punktinformacyjnywejherowo@powiatwejherowski.pl</a> , 58 572 94 52, 58 572 94 54
74	LPI we Włocławku	ul. Bechiego 2, 87-800 Włocławek, <a href="mailto:ue.wloclawek@kujawsko-pomorskie.pl">ue.wloclawek@kujawsko-pomorskie.pl</a> , 54 235 67 12, 54 235 67 21, 797 304 126
75	GPI we Wrocławiu	Wybrzeże J. Słowackiego 12-14, 50-411 Wrocław, <a href="mailto:pife@dolnyslask.pl">pife@dolnyslask.pl</a> , 71 776 95 01, 71 776 96 51
76	LPI w Zamościu	ul. Partyzantów 94, 22-400 Zamość, <a href="mailto:zamosc@feu.lubelskie.pl">zamosc@feu.lubelskie.pl</a> , 84 638 02 67; 84 639 31 34
77	GPI w Zielonej Górze	ul. Bolesława Chrobrego 1-3-5, 65-043 Zielona Góra, <a href="mailto:infoue@lubuskie.pl">infoue@lubuskie.pl</a> , Tel. 68 4565 454, 68 4565 480

Szczegółowe informacje nt. Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich znajdują się na stronie:  
[http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/dzialaniapromocyjne/PI/Strony/Ogolne\\_informacje\\_mapa\\_wojewodztw.aspx](http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/dzialaniapromocyjne/PI/Strony/Ogolne_informacje_mapa_wojewodztw.aspx)

**Załącznik nr 2 do OPZ**

# **WYCIĄG ZE STANDARDÓW FUNKCJONOWANIA SIECI PUNKTÓW INFORMACYJNYCH FUNDUSZY EUROPEJSKICH**

## SPIS TREŚCI

<b>I.</b>	<b>UWAGI OGÓLNE</b>	46
<b>II.</b>	<b>TECHNICZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA PUNKTU INFORMACYJNEGO</b>	46
1.	LOKAL I WYPOSAŻENIE PUNKTU	46
2.	STANDARDY DOTYCZĄCE WYGLĄDU PRACOWNIKÓW	47
3.	GODZINY OTWARCIA PUNKTU INFORMACYJNEGO	47
4.	ZAPEWNIENIE KONTAKTU TELEFONICZNEGO	47
<b>III.</b>	<b>FORMY ŚWIADCZENIA USŁUG</b>	48
1.	UWAGI OGÓLNE	48
2.	WYKAZ FORM ŚWIADCZENIA USŁUG	48
3.	DIAGNOZA POTRZEB KLIENTA	48
4.	KONSULTACJA BEZPOŚREDNIA	48
5.	KONSULTACJA TELEFONICZNA	49
6.	KONSULTACJA PISEMNA	50
7.	KONSULTACJA MAILOWA	50
8.	INDYWIDUALNA KONSULTACJA U KLIENTA	51
9.	SPOTKANIE INFORMACYJNE/SZKOLENIE	52
10.	MOBILNY PUNKT INFORMACYJNY (MPI)	53
<b>IV.</b>	<b>ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG</b>	55
1.	ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PIFE	55
2.	INFORMOWANIE NT. MOŻLIWOŚCI UCZESTNICTWA W PROJEKTACH FINANSOWANYCH ZE ŚRODKÓW FUNDUSZY EUROPEJSKICH	56
3.	INFORMOWANIE NT. MOŻLIWOŚCI UZYSKANIA DOFINANSOWANIA I UDZIELANIE OGÓLNYCH INFORMACJI O FUNDUSZACH EUROPEJSKICH	56
4.	KONSULTACJA NA ETAPIE PRZYGOTOWANIA PROJEKTU	56
5.	KONSULTACJA NA ETAPIE REALIZACJI PROJEKTU	57
<b>V.</b>	<b>INFORMACJA I PROMOCJA</b>	58
1.	WIZUALIZACJA PUNKTU I SIECI	58
2.	PROWADZENIE DZIAŁAŃ PROMOCYJNYCH	59
3.	STRONA INTERNETOWA PUNKTU	59
<b>VI.</b>	<b>WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU PIFE</b>	61
1.	WYMAGANIA WOBEC PODMIOTU PROWADZĄCEGO PUNKT I PRACOWNIKÓW	61
2.	ZAKRES ZADAŃ PRACOWNIKÓW PIFE	62
<b>VII.</b>	<b>ETYKA PRACOWNIKÓW SIECI PUNKTÓW INFORMACYJNYCH</b>	64

## **I. UWAGI OGÓLNE**

- 1.1. Niniejsze standardy mają charakter minimalnych wymagań.

## **II. TECHNICZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA PUNKTU INFORMACYJNEGO**

### **1. LOKAL I WYPOSAŻENIE PUNKTU INFORMACYJNEGO**

- 1.1. Siedziba Punktu musi znajdować się w centrum miasta, bądź w takiej części miasta, która posiada dogodne połączenia komunikacyjne z centrum środkami transportu publicznego.
- 1.2. Wejście do siedziby Punktu musi być łatwo dostępne od strony ulicy.
- 1.3. Punkt musi zapewnić dostęp dla osób niepełnosprawnych, w szczególności poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- 1.4. Punkt musi być wyposażony w sprzęt ułatwiający słyszenie osobom niedosłyszącym, np. pętle indukcyjne.
- 1.5. Lokal Punktu musi posiadać powierzchnię umożliwiającą właściwe wykonywanie usług i komfortową obsługę klientów.
- 1.6. Lokal musi posiadać powierzchnię do ekspozycji materiałów promocyjnych (np. stojaki na publikacje).
- 1.7. Punkt musi dysponować:
  - a. pomieszczeniem biurowym pracowników PIFE o powierzchni dostosowanej do liczby pracowników (zgodnie z wymogami przepisów BHP), w którym znajdują się stanowiska pracy w liczbie dostosowanej do liczby personelu, wyposażone w niezbędne meble biurowe dla pracownika Punktu, tj. minimum: biurko, miejsce siedzące dla pracownika, aparat telefoniczny, sprzęt komputerowy (składający się z komputera wyposażonego w oprogramowanie umożliwiające prawidłową realizację zadań i wymianę danych, monitora, klawiatury, myszy, lub komputera przenośnego) ze stałym dostępem do Internetu oraz do drukarki.
  - b. wydzielonym miejscem lub pomieszczeniem do przeprowadzania konsultacji, wyposażonym w stolik/biurko i dwa miejsca siedzące dla klientów oraz zapewniającym możliwość skorzystania z komputera z dostępem do Internetu,
  - c. salą konferencyjną – na minimum 25 osób w przypadku GPI/CPI lub 15 w przypadku LPI (w obu przypadkach wystarczy zapewnienie dostępu na potrzeby spotkań/szkoleń), wyposażona w rzutnik multimedialny (kompatybilny ze sprzętem komputerowym będącym w dyspozycji Punktu), ekran i nagłośnienie, dostępną dla osób z różnymi niepełnosprawnościami. Spełnienie ww. warunków należy udokumentować fotograficznie.
  - d. toaletami dla klientów dostępnymi na tym samym piętrze, na którym znajduje się punkt,
  - e. kącikiem dla dzieci, w którym znajduje się odpowiedni dla dzieci stolik, krzeselka, dywanik, kredki, kartki itp.,
  - f. urządzeniem wielofunkcyjnym,
  - g. w przypadku GPI/CPI - magazynem o powierzchni min. 10 m<sup>2</sup>.

- 1.8. Punkt Informacyjny musi posiadać:
- komputer dla klientów z dostępem do Internetu<sup>2</sup>,
  - stałe łącze internetowe o prędkości minimum 2 Mb/s,
  - dostępna dla klientów urnę na ankiety ewaluacyjne,
  - szafy aktowe w liczbie niezbędnej do archiwizowania dokumentów zgodnie z obowiązującymi zasadami (szafy muszą znajdować się w budynku, w którym jest Punkt),
  - ogólną skrzynkę e-mailową dla Punktu, do której dostęp mają wszyscy specjaliści i koordynator,
  - aparat fotograficzny przeznaczony do dokumentowania spotkań informacyjnych oraz MPI.

## **2. STANDARDY DOTYCZĄCE WYGLĄDU PRACOWNIKÓW**

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

## **3. GODZINY OTWARCIA PUNKTU INFORMACYJNEGO**

- 3.1. Punkt Informacyjny jest otwarty przez 5 dni w tygodniu, w dni robocze od poniedziałku do piątku.
- 3.2. Przez 4 dni w tygodniu Punkt Informacyjny musi być otwarty przez minimum 8 godzin dziennie w godzinach pracy urzędu/instytucji prowadzącej Punkt. W poniedziałki Punkt musi być otwarty przez minimum 10 godzin.

## **4. ZAPEWNIENIE KONTAKTU TELEFONICZNEGO**

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

---

<sup>2</sup> W uzasadnionych przypadkach - gdy warunki lokalowe nie pozwalają na zapewnienie osobnych miejsc do konsultacji i dostępu do Internetu, może to być to ten sam komputer, co wskazany w pkt. 1.5.a.

### **III. FORMY ŚWIADCZENIA USŁUG**

#### **1. UWAGI OGÓLNE**

1.1 Usługi PIFE świadczone są bezpłatnie.

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

#### **2. WYKAZ FORM ŚWIADCZENIA USŁUG**

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

#### **3. DIAGNOZA POTRZEB KLIENTA**

- 3.1. Diagnoza stanowi punkt wyjścia do świadczenia usług przez PIFE.
- 3.2. Diagnoza zmierza do rozpoznania 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.
- 3.4. W przypadku usług specjalistycznych diagnoza przeprowadzana jest zgodnie z minimalnym zakresem opisanym w załączniku nr 1 (karta diagnozy).
- 3.5. Karta diagnozy jest wypełniana przez klienta lub specjalistę ds. FE przed bezpośrednią konsultacją specjalistyczną i ma pozwolić specjalście na przygotowanie się do niej i przekazanie klientowi wyczerpujących informacji. W przypadku pozostałych usług nie ma obowiązku wypełniania karty diagnozy.

#### **4. KONSULTACJA BEZPOŚREDNIA**

- 4.1. Konsultacja bezpośrednia ogólna nie wymaga wcześniejszego umówienia klienta.
- 4.2. Konsultacja specjalistyczna wymaga wcześniejszego umówienia spotkania. Na prośbę klienta można jednakże udzielić konsultacji bez wcześniejszego umówienia.
- 4.3. W przypadku umawiania klienta, spotkanie musi odbyć się w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania od klienta wymaganych informacji (chyba, że klient preferuje późniejszy termin).



- 4.4. Rozpoczynając konsultację pracownik Punktu Informacyjnego przedstawia się i zaprasza klienta do miejsca konsultacji, przekazuje mu swoją wizytówkę oraz informuje go, jak będzie przebiegała konsultacja.
- 4.5. Jeżeli w trakcie konsultacji, po uzyskaniu dodatkowych informacji od klienta okaże się, że pracownik nie jest pewny odpowiedzi, może on poinformować klienta, że zweryfikuje dane i udzieli odpowiedzi telefonicznie, mailowo lub w czasie kolejnej konsultacji bezpośredniej w późniejszym terminie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni roboczych.
- 4.6. W przypadku jeśli pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w terminie określonym w pkt. 4.5 jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 7 dni roboczych od dnia poinformowania klienta. W przypadku, gdy do udzielenia odpowiedzi wymagane jest uzyskanie informacji z innej instytucji<sup>3</sup>, czas oczekiwania na odpowiedź może się wydłużyć, o czym należy poinformować klienta.
- 4.7. Jeżeli w trakcie rozmowy z klientem okaże się, że klient zainteresowany jest również innymi usługami PIFE, specjalista proponuje mu skorzystanie z innych usług Sieci, np. spotkania informacyjnego.
- 4.8. Po udzieleniu konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań.
- 4.9. Na zakończenie rozmowy należy zachęcić klienta do ponownego kontaktu, a jeśli zajdzie taka potrzeba - zaproponować klientowi dodatkowe materiały informacyjne w celu uzupełnienia wiedzy.
- 4.10. Po udzielonej konsultacji, pracownik Punktu musi poinformować klienta o możliwości wypełnienia ankiety ewaluacyjnej oraz wskazać klientowi urnę na ankiety ewaluacyjne. Wrzucenie ankiety do urny jest również możliwe przez specjalistę ds. FE, jeżeli klient wyrazi taką chęć.

## **5. KONSULTACJA TELEFONICZNA**

- 5.1. Pracownik Punktu odbiera telefon dzwoniący w Punkcie bez zbędnej zwłoki.
- 5.2. Podczas konsultacji telefonicznej należy:
  - a. przedstawić się imieniem i nazwiskiem oraz poinformować klienta, gdzie się dodzwonił (z wyjątkiem instytucji, które posiadają automatyczną zapowiedź informującą o tym klientu),
  - b. przeprowadzić rozmowę z klientem w celu zdiagnozowania jego potrzeb,
  - c. w zależności od rezultatów przeprowadzonej diagnozy, pracownik PIFE udziela konsultacji, proponuje klientowi inną usługę PIFE (np. konsultację bezpośrednią) lub kieruje go do instytucji właściwej kompetencyjnie.
- 5.3. W przypadku, jeśli pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić konsultacji od razu, jest on zobowiązany poprosić klienta o pozostawienie numeru telefonu kontaktowego,

---

<sup>3</sup> Tj. innej, niż komórka organizacyjna w ramach której działa Punkt.

bądź adresu e-mail lub poprosić o przesłanie pytania drogą mailową. Pracownik PIFE jest zobowiązany do przekazania uzupełniających informacji w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy.

- 5.4. W przypadku jeśli pracownik PIFE nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy, jest on zobligowany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji.
- 5.5. Na koniec rozmowy należy upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań, podziękować za rozmowę, zachęcić do ponownego kontaktu i pożegnać klienta.

## **6. KONSULTACJA PISEMNA**

- 6.1. Pracownicy PIFE 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 kalendarzowych od wpływu pisma do instytucji prowadzącej PIFE.
- 6.2. Odpowiedź pisemna musi być zindywidualizowana, a jej treść dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta.
- 6.3. Korespondencja pisemna z klientami musi być archiwizowana zgodnie z zasadami obowiązującymi w urzędzie/instytucji prowadzącej Punkt oraz w sposób umożliwiający jej sprawne odszukanie i przeglądanie oraz zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.

## **7. KONSULTACJA MAILOWA**

- 7.1. Zadaniem specjalisty ds. Funduszy Europejskich jest regularne sprawdzanie poczty elektronicznej i udzielanie odpowiedzi na każde pytanie na temat Funduszy Europejskich, które zostanie przesłane na adres mailowy Punktu, a w przypadku posiadania adresu imiennego – również na jego skrzynkę imienną.
- 7.2. Odpowiedzi na pytania mailowe powinny być udzielone w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 3 dni robocze, licząc od kolejnego dnia roboczego po wpłynięciu pytania na skrzynkę e-mailową.
- 7.3. W przypadku, gdy pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych, jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji.
- 7.4. Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną musi zawierać jej historię umożliwiającą zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.
- 7.5. Odpowiedź mailowa musi być zindywidualizowana, a jej treść dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język dostosowany do zidentyfikowanego profilu klienta.
- 7.6. Elementy, które muszą znajdować się w merytorycznej odpowiedzi mailowej:

*„Zwrot grzecznościowy,*

*odwołanie do kwestii poruszanej przez klienta*

## *treść odpowiedzi*

*W przypadku dodatkowych pytań zapraszam do ponownego kontaktu.*

*Zwrot grzecznościowy,*

*Imię i Nazwisko osoby odpowiadającej na pytanie*

*Dane teleadresowe Instytucji i Punktu Informacyjnego oraz godziny otwarcia Punktu*

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

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

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

*Zachęcamy również do podzielenia się Państwa opiniami dotyczącymi funkcjonowania Sieci - poprzez wysłanie maila na adres [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl).*

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

## **8. INDYWIDUALNA KONSULTACJA U KLIENTA**

- 8.1. W przypadku, gdy klient jest osobą niepełnosprawną ruchowo i ma utrudnione możliwości dotarcia do najbliższego Punktu, możliwe jest przeprowadzenie przez pracowników Punktu indywidualnej konsultacji w miejscu uzgodnionym z klientem. Decyzję o przeprowadzeniu indywidualnej konsultacji u klienta podejmuje koordynator.
- 8.2. Indywidualne konsultacje u klienta obejmują pełen zakres usług świadczonych przez PIFE.
- 8.3. Wymagania i sposób dokumentowania realizacji indywidualnych konsultacji u klienta:
- ustalenie terminu, zakresu i czasu trwania konsultacji,
  - przeprowadzenie konsultacji nie może nastąpić później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia potrzeby konsultacji przez klienta, chyba że klient prosi o późniejszy termin,
  - specjalista jest zobligowany przeprowadzić przed wizytą diagnozę klienta w zakresie opisanym w pkt. III.3,
  - po odbyciu konsultacji, specjalista 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.
- 8.4. Indywidualna konsultacja u klienta jest przeprowadzana przez dwóch specjalistów, chyba że koordynator zdecyduje inaczej.
- 8.5. Wyjście na indywidualną konsultację traktowane jest jako wyjście służbowe lub delegacja.
- 8.6. Po konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi poinformować klienta o możliwości przekazania dodatkowych opinii poprzez wysłanie maila na adres [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl).
- 8.7. W przypadku, gdy sprawa klienta wymaga dalszych konsultacji, możliwe jest przeprowadzenie dodatkowej konsultacji po zdiagnozowaniu szczegółowych potrzeb klienta.

## 9. SPOTKANIE INFORMACYJNE/SZKOLENIE

- 9.1. Spotkania informacyjne i szkolenia prowadzone są przez pracowników PIFE. Dopuszczalne jest bezpłatne prowadzenie spotkań/szkoleń przez pracowników innych instytucji lub innych komórek organizacyjnych w danej instytucji, w której funkcjonuje Punkt. Dopuszczalne jest w wyjątkowych przypadkach, wyłącznie za zgodą MIR, odpłatne prowadzenie szkoleń przez zewnętrznych trenerów.
- 9.2. Przeprowadzone spotkanie informacyjne/szkolenie musi być udokumentowane w następujący sposób:
- kopie ogłoszenia o spotkaniu/szkoleniu, screeny itp,<sup>4</sup>
  - notatka z przebiegu procesu rekrutacji<sup>5</sup> lub materiały zgłoszeniowe (np. formularze zgłoszeniowe zawierające zapytanie o specjalne potrzeby dla osób niepełnosprawnych, e-maile)<sup>6</sup>,
  - z każdego spotkania/szkolenia musi być sporządzona lista obecności potwierdzająca uczestnictwo,
  - zestawienie z wyników ankiet wraz z oryginałami ankiet.
- 9.3. Spotkanie informacyjne
- Spotkanie informacyjne ma na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji o FE oraz usługach świadczonych przez Punkt.
  - Tematyka spotkania musi być dostosowana do potrzeb klientów, jak również do planowanych naborów wniosków.
  - Wymagania dotyczące realizacji spotkania informacyjnego:
    - spotkanie informacyjne trwa minimum 3 godziny dydaktyczne (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) i uczestniczy w nim minimum 10 osób<sup>7</sup>,

<sup>4</sup> Nie dotyczy wykładów na uczelniach wyższych

<sup>5</sup> W przypadku dopuszczenia zgłoszeń telefonicznych

<sup>6</sup> Nie dotyczy wykładów na uczelniach wyższych

- ii. informacja o organizacji spotkania musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą spotkania,
- iii. w celu dotarcia z informacją o spotkaniu do potencjalnych zainteresowanych, Punkt promuje spotkania różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter,
- iv. Punkt Informacyjny jest zobowiązany do przygotowania, rozdania, zebrania i podsumowania ankiet oceniających.
- v. przy organizacji spotkań informacyjnych należy uwzględniać potrzeby osób niepełnosprawnych (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących).

#### 9.4. Szkolenie

- a. Szkolenie to działanie o charakterze wykładowo-warsztatowym, które ma na celu podniesienie wiedzy i kompetencji uczestników w dziedzinie związanej z zakresem usług świadczonych przez Punkt.
- b. Szkolenie odbywa się w formie stacjonarnej lub e-learningowej.
- c. Wymagania dotyczące realizacji szkoleń:
  - i. szkolenie jednodniowe<sup>8</sup> trwa minimum 8 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) a szkolenie dwudniowe min. 14 godz. dydaktycznych i odbywa się dla minimum 10 osób. Przeprowadzenie szkolenia dwudniowego wymaga zgody MIR,
  - ii. informacja o szkoleniu musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni przed planowaną datą szkolenia,
  - iii. w celu dotarcia z informacją o szkoleniu do potencjalnych zainteresowanych, Punkt promuje szkolenia różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter,
  - iv. Punkt Informacyjny jest zobowiązany do przygotowania, przekazania uczestnikom, zebrania i podsumowania ankiet oceniających.
  - v. przy organizacji szkoleń należy uwzględniać potrzeby osób niepełnosprawnych (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących).

## 10. MOBILNY PUNKT INFORMACYJNY (MPI)

- 10.1. MPI to forma spotkań z klientami przeprowadzana poza siedzibą PIFE – w miejscowościach, w których PIFE nie jest zlokalizowany i z uwzględnieniem zidentyfikowanych potrzeb informacyjnych mieszkańców danego rejonu.
- 10.2. MPI organizowany jest we współpracy z lokalnym samorządem lub z innymi instytucjami.

---

<sup>7</sup> W przypadku gdy w spotkaniu uczestniczyć będzie mniej osób nie może ono być raportowane jako spotkanie, ale jako konsultacje bezpośrednie, dla takiej liczby osób, która w spotkaniu uczestniczyła.

<sup>8</sup> Punkt dotyczy tylko szkoleń stacjonarnych.

- 10.3. MPI ma formę konsultacji bezpośrednich. Za MPI uznaje się wydarzenie, w czasie którego zostanie udzielonych min. 5 konsultacji<sup>9</sup>.
- 10.4. Ogłoszenie o organizowaniu MPI musi zostać zamieszczone na stronie internetowej portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RPO co najmniej 7 dni przed planowaną datą MPI.
- 10.5. W celu dotarcia z informacją do potencjalnych zainteresowanych, Punkt promuje spotkania różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez stronę internetową samorządu, współpracujące instytucje, plakaty, newsletter, media lokalne.
- 10.6. Należy dokumentować prowadzenie MPI sporządzając notatkę służbową dotyczącą przeprowadzonego MPI, zawierającą informacje o sposobie organizacji MPI, współorganizatorach, terminie i miejscu oraz liczbie konsultacji.

---

<sup>9</sup> 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.

## **IV. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG**

### **1. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PIFE**

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



- b. musi być wypełniana przez klienta bez obecności pracownika Punktu Informacyjnego.
  - c. po wypełnieniu, musi być wrzucana przez klienta lub pracownika PIFE (na prośbę klienta) do specjalnie utworzonej zamykanej urny.
- 1.12 W ankiecie musi się znaleźć informacja o możliwości przekazania opinii na temat funkcjonowania Punktu poprzez wysłania maila na adres: [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl).

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

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

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

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

- i. informacji nt. możliwości korzystania ze środków w ramach FE,
- ii. informacji o konkursach i możliwych źródłach finansowania,
- iii. informacji nt. warunków, kryteriów oraz procedur przyznawania dotacji oraz zachęcanie go do aplikowania o środki FE w ramach właściwego Programu,
- iv. danych kontaktowych do właściwych instytucji,
- v. w razie potrzeby - ogólnych informacji o systemie wdrażania FE.

## **4. KONSULTACJA NA ETAPIE PRZYGOTOWANIA PROJEKTU**

- 4.1. Pomoc przy przygotowywaniu wniosków/projektów jest to proces, w którym specjalista ds. funduszy europejskich pomaga klientowi zidentyfikować kluczowe obszary projektu, a następnie wspólnie z klientem odnieść je do zasad i warunków decydujących o przyznaniu dotacji z Funduszy Europejskich. Pomoc zmierza zatem do określenia cech, którymi musi



charakteryzować się konkretny projekt oraz składający go beneficjent, aby ubiegać się o dofinansowanie w konkretnym Programie/Działaniu.

- 4.2. Pomoc ma charakter skonkretyzowanej porady odnoszącej się do konkretnej sprawy, opartej na danych i materiałach przekazanych przez klienta. Materiały przekazywane przez klienta przed konsultacją obejmują minimum wypełnioną kartę diagnozy, stanowiącą załącznik nr 1.
- 4.3. Zakres usługi obejmuje odniesienie projektu do:
- a. generalnych zasad obowiązujących przy przygotowaniu projektów dofinansowanych z FE np. rzetelności, gospodarności, celowości, zachowania wysokiej jakości realizowanych działań, użyteczności, efektywności oraz przejrzystości działania,
  - b. kryteriów formalnych, co będzie polegało na poinformowaniu klienta o konieczności spełnienia szeregu warunków decydujących o skierowaniu wniosku do dalszej oceny np. aktualność załączanych zaświadczeń, zgodność z celami Programu i Działania, okres realizacji projektu,
  - c. wytycznych horyzontalnych w zakresie kwalifikowalności wydatków,
  - d. odniesienie projektu do kryteriów merytorycznych obowiązujących w danym Programie/Działaniu, w szczególności takich jak: innowacyjność projektu, dobór właściwych wskaźników, niezbędność wydatków do realizacji projektu i osiągnięcia jego celów, opis grupy docelowej,
  - e. wstępne określenie kwalifikowalności kosztów w odniesieniu do obowiązujących wytycznych,
  - f. udzielenie wsparcia w zakresie metodyki wniosku oraz pracy z generatorem wniosków poprzez objaśnienie instrukcji wypełniania i przygotowania wniosków o dofinansowanie.

## **5. KONSULTACJA NA ETAPIE REALIZACJI PROJEKTU**

- 5.1. Pomoc w realizacji projektu jest procesem, w którym specjalista ds. funduszy europejskich wspiera klienta na etapie wdrażania współfinansowanego przedsięwzięcia oraz jego rozliczania. Celem usługi jest zapewnienie pomocy w poprawnej realizacji projektu.
- 5.2. Zakres usługi obejmuje:
- a. informowanie o procedurach obowiązujących przy ponoszeniu wydatków z Funduszy Europejskich, w szczególności w zakresie spełnienia zasady konkurencyjności,
  - b. informowanie o zasadach dokumentowania realizowanych przedsięwzięć,
  - c. informowanie o zasadach archiwizacji dokumentów,
  - d. informowanie o wymogach dotyczących promocji projektów współfinansowanych z FE,
  - e. informowanie o zmianach w dokumentach związanych z realizacją projektu w danym Programie/Działaniu,
  - f. informowanie o etapach, procedurach, wymaganych dokumentach, terminach związanych z procesem rozliczania projektu,
  - g. informowanie o wymogach przy opisywaniu dokumentów finansowo-księgowych, w szczególności zasadach opisywania faktur, rachunków i innych dokumentów równoważnych

w odniesieniu do wymogów konkretnego Programu, jego Priorytetu/Działania oraz wniosku o dofinansowanie,

- h. informowanie o wymogach formalnych wniosków o płatność z uwzględnieniem etapów ich przygotowania, zasad sporządzania części finansowej i rzeczowej, udzielania upoważnień, uwzględniania prawidłowej wizualizacji,
- i. informowanie na temat zasad kontroli projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich, w tym o:
  - i. rodzajach kontroli,
  - ii. instytucjach uprawnionych do kontroli,
  - iii. obowiązujących procedurach i terminach kontroli,
  - iv. sposobach kompletowania i archiwizacji dokumentów.

## **V. INFORMACJA I PROMOCJA**

### **1. WIZUALIZACJA PUNKTU I SIECI**

- 1.1. Wizualizacja Punktów musi być zgodna z Rozporządzeniem Komisji (WE) nr 1828/2006 z dnia 8 grudnia 2006 r. oraz zasadami wizualizacji obowiązującymi w sieci PIFE.
- 1.2. Główny Punkt Informacyjny odpowiada za zgodność wizualizacji wszystkich Punktów funkcjonujących w sieci regionalnej.
- 1.3. Wizualizacja siedziby Punktu Informacyjnego musi umożliwić jego łatwą identyfikację i musi uwzględniać:
  - a. oznakowanie budynku
  - b. oznakowanie wejścia do pomieszczeń Punktu – informacją z nazwą Punktu i godzinami otwarcia Punktu
- 1.4. W widocznym miejscu w siedzibie Punktu musi znajdować się informacja o możliwości wyrażenia opinii na temat działania Punktu pod adresem [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl).
- 1.5. Punkt musi zapewnić wizualizację działań:
  - 1. spotkania informacyjne/szkolenia:
    - ✓ ogłoszenie o spotkaniu, lista obecności, ankiety muszą zawierać odpowiednie logotypy zgodne z obowiązującymi zasadami wizualizacji,
    - ✓ w pomieszczeniu musi znajdować się roll-up Punktu oznakowany zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
    - ✓ na drzwiach i w korytarzu musi się znajdować odpowiednia informacja (wraz z logotypami zgodnymi z obowiązującymi zasadami wizualizacji) o odbywającym się spotkaniu/szkoleniu,
    - ✓ przekazywane i wyświetlane materiały muszą mieć oznakowanie zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,

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

2. MPI:

- ✓ ogłoszenie o MPI muszą zawierać odpowiednie logotypy zgodne z obowiązującymi zasadami wizualizacji,
- ✓ w pomieszczeniu musi znajdować się roll-up Punktu oznakowany zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
- ✓ przekazywane materiały muszą mieć oznakowanie zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
- ✓ materiały promujące spotkanie i przekazywane uczestnikom muszą być oznakowane zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.

3. korespondencja mailowa/pisemna:

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

4. materiały informacyjne i promocyjne:

- ✓ wszystkie materiały wytwarzane, finansowane i dystrybuowane przez PIFE muszą mieć oznaczenia zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.

1.6. W przypadku, gdy z obiektywnych przyczyn PIFE nie jest w stanie spełnić wszystkich wymogów dotyczących wizualizacji, konsultuje kwestię z MIR, które może zgodzić się na odstępstwo.

## **2. PROWADZENIE DZIAŁAŃ PROMOCYJNYCH**

2.1. Celem realizowanych przez Punkt działań promocyjnych jest:

- a. poinformowanie o możliwości otrzymania bezpłatnej, profesjonalnej i kompleksowej informacji dotyczącej FE w Punktach Informacyjnych,
- b. dostarczenie informacji o zakresie usług oferowanych przez PIFE,
- c. zachęcenie klientów do skorzystania z usług PIFE.

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

2.3. W razie potrzeby publikacje informacyjno-promocyjne powinny być w wersji audio lub w języku Braille'a.

2.4. Działania promocyjne w regionie koordynowane są przez Koordynatora Sieci w regionie.

## **3. STRONA INTERNETOWA PUNKTU**

3.1. PIFE nie prowadzą odrębnych stron internetowych.

- 3.2. Podstawowym miejscem aktywności PIFE w Internecie jest ogólnopolski portal poświęcony Funduszom Europejskim w części dedykowanej Punktom Informacyjnym Funduszy Europejskich. Informacje dotyczące Sieci PIFE w województwie dostępne są na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa w części poświęconej Sieci PIFE.
- 3.3. Na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim oraz na stronie internetowej Regionalnego Programu poszczególnych województw znajdują się dane teleadresowe wszystkich Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, w szczególności zawierające: nazwę Punktu, adres, kod pocztowy i miejscowość, godziny pracy, numery telefonów, adres e-mail.
- 3.4. Koordynator Sieci PIFE w województwie wyznaczy specjalistę ds. funduszy europejskich, który będzie dodatkowo pełnił funkcję redaktora stron internetowych. Redaktor stron internetowych odpowiada za:
  - a. przygotowanie i zamieszczanie informacji o przedsięwzięciach realizowanych przez Punkty w województwie na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim oraz na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa,
  - b. zamieszczenie i aktualizację danych teleadresowych PIFE na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim oraz na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa,
- 3.5. Instytucje prowadzące Lokalne Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich wybrane w procedurze konkursowej zamieszczają na swojej głównej stronie internetowej logo „Punkt Informacyjny” z odesłaniem do danych teleadresowych Punktu zawierających w szczególności: nazwę Punktu, adres, kod pocztowy i miejscowość, godziny pracy, numery telefonów, adres e-mail. Poza danymi teleadresowymi na stronie internetowej umieszczona jest informacja o współfinansowaniu Punktu ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014 – 2020.

## **VI. WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU PIFE**

### **1. WYMAGANIA WOBEC PODMIOTU PROWADZĄCEGO PUNKT I PRACOWNIKÓW**

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

a. W przypadku GPI/CPI:

- i. koordynator Sieci Punktów w regionie/koordynator CPI – maksymalnie 1 etat - jest przełożonym specjalistów ds. FE lub pracuje na samodzielnym stanowisku z uprawnieniami do nadzoru merytorycznego i oceny specjalistów (minimum 2 lata doświadczenia zawodowego w koordynowaniu projektów),
- ii. specjalista ds. funduszy europejskich: 5 - 8 etatów (minimum 2 lata doświadczenia zawodowego w realizowaniu projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE),
- iii. personel administracyjny, w szczególności osoba rozliczająca, osoba zajmująca się sprawami kadrowymi lub finansowymi – maksymalnie łącznie 1 etat.

b. W przypadku LPI:

- i. specjalista ds. funduszy europejskich – 3 etaty, w tym lider zespołu w LPI (minimum 2 lata doświadczenia zawodowego w realizowaniu projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE oraz dodatkowo w przypadku lidera 2 lata doświadczenia w koordynowaniu projektów),
- ii. w LPI wybranym w drodze konkursu - personel administracyjny, w szczególności osoba rozliczająca, osoba zajmująca się sprawami kadrowymi lub finansowymi – maksymalnie łącznie 0,5 etatu.

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

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

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

1.5. Nowo zatrudniani konsultanci zobowiązani są do wypełnienia testu rekrutacyjnego.

1.6. W ciągu 3 miesięcy od podpisania umowy wszyscy konsultanci będą mieli test wstępu, który nie będzie częścią certyfikacji, a będzie służył planowaniu szkoleń.

1.7. W przypadku zmiany na stanowisku specjalisty, koordynator PIFE zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie DIP MIR.

- 1.8 Każdy pracownik PIFE jest zobowiązany do przestrzegania i stosowania Standardów funkcjonowania Sieci PIFE.
- 1.9 W przypadku zgody wszystkich pracowników danego PIFE na rejestr dźwiękowy realizacji badania Tajemniczy Klient, personel Punktu zobowiązany jest do złożenia oświadczenia o wyrażeniu tej zgody w terminie do 30 dni od podpisania Umowy w zakresie funkcjonowania PIFE/umowy o pracę w PIFE.
- 1.10 Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 1.9 musi być dołączone do dokumentacji kadrowej pracownika.

## **2. ZAKRES ZADAŃ PRACOWNIKÓW PIFE**

### **2.1. Koordynator odpowiada za:**

- a. kierowanie pracą Głównego Punktu Informacyjnego oraz koordynowanie działalności Lokalnych Punktów Informacyjnych w województwie,
- b. odpowiedzialność za realizację Porozumienia, w tym prawidłową działalność GPI oraz LPI w województwie, a w szczególności za zarządzanie PIFE, dostosowywanie działań PIFE w regionie do potrzeb klientów, terminowość i jakość świadczonych przez PIFE usług oraz wykonanie wskaźników przez PIFE,
- a. przygotowywanie/przeprowadzanie konkursów na wybór LPI – o ile taki model przyjęto w regionie,
- b. rozliczanie LPI,
- c. ustalanie zadań PIFE i harmonogramów ich realizacji (np. MPI, spotkania),
- d. monitorowanie działalności GPI i LPI, wizytowanie lokalnych punktów co najmniej raz na kwartał, kontrola LPI raz do roku,
- e. organizacja spotkań pracowników Sieci PIFE w regionie raz na pół roku,
- f. koordynacja działań promocyjnych Sieci w województwie,
- g. odpowiedzialność za wdrożenie planu naprawczego,
- h. utrzymywanie stałych kontaktów z opiekunem PIFE w MIR i CPE, informowanie na bieżąco o zaistniałych problemach w realizacji działań,
- i. terminowe sporządzanie i przysyłanie wszystkich wymaganych dokumentów i informacji, w tym w szczególności: wniosku o dotację, rozliczeń finansowych i merytorycznych, dbanie o przestrzeganie (przez cały zespół) obowiązków i zaleceń wynikających z realizacji umowy, procedur, Standardów oraz innych obowiązujących dokumentów,
- j. obecność w certyfikowanym Punkcie Informacyjnym podczas certyfikacji koordynowanych PIFE,
- k. uzgadnianie kierunków działań z MIR,
- l. samokształcenie w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań i w zakresie FE.

### **2.2. Specjalista ds. Funduszy Europejskich odpowiada za:**

- a. świadczenie usług informacyjnych na poziomie ogólnym i ew. specjalistycznym, zgodnie ze Standardami działania Sieci PIFE,
- b. organizacja i udział w Mobilnych Punktach Informacyjnych,
- c. organizacja i prowadzenie spotkań informacyjnych i szkoleń,
- d. udzielanie konsultacji nt. FE w formie bezpośredniej, mailowej, pisemnej, telefonicznej i w czasie konsultacji u klienta,
- e. samokształcenie w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań oraz udział w szkoleniach,
- f. inne zadania zlecone przez koordynatora na potrzeby Sieci PIFE (np. udział w festynach, imprezach plenerowych itp.)

## **VII. ETYKA PRACOWNIKÓW SIECI PUNKTÓW INFORMACYJNYCH**

1. Pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego i wspólnotowego.
2. 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.
3. 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.
4. Pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach wykonywanych zadań.
5. Pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą bez zgody klienta lub potencjalnego klienta powielać lub przekazywać osobom trzecim jego koncepcji lub pomysłu projektu, w przypadku zastosowania w nim rozwiązań autorskich o charakterze nowatorskim czy zindywidualizowanym.
6. W przypadku nieegzekwowania lub niestosowania postanowień Kodeksu przez pracowników Punktu Informacyjnego, MIR może rekomendować Urzędowi Marszałkowskiemu zerwanie umowy na prowadzenie Punktu Informacyjnego z daną instytucją (w przypadku wyboru Punktu w drodze konkursu) lub też zaprzestanie świadczenia usług przez Główny Punkt Informacyjny lub Lokalny Punkt Informacyjny działający w strukturach Urzędu Marszałkowskiego.



## OBSZARY BADANIA MYSTERY CLIENT W ODNIESIENIU DO OBOWIĄZUJĄCYCH W SIECI PIFE STANDARDÓW

Wyodrębnione poniżej obszary badania dotyczą realizacji standardów działania Sieci PIFE.

### 1. Zakres przedmiotowy – obszary badania Mystery Client – wizyta bezpośrednia

Badanie metodą *Mystery Client* – wizyta bezpośrednia będzie prowadzona poprzez 3 bezpośrednie spotkania z pracownikami PIFE i będzie realizowane zgodnie z profilami klientów i zaproponowanymi scenariuszami, o których mowa w **punkcie 5. Metodologia badania**.

W ramach badania ocenie podlegać będą minimum następujące obszary:

**I. Dostępność:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- możliwość odbycia spotkania w PIFE w godzinach jego pracy, w tym weryfikacja w ramach co najmniej 1 pomiaru czy w poniedziałki każdy Punkt jest czynny przez minimum 10 godzin – w tym celu co najmniej 1 pomiar będzie wykonany w poniedziałek, w wydłużonych popołudniowych godzinach funkcjonowania punktów

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

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

- dogodność lokalizacji i łatwość zlokalizowania Punktu z perspektywy klienta

*„Siedziba Punktu musi znajdować się w centrum miasta, bądź w takiej części miasta, która posiada dogodne połączenia komunikacyjne z centrum środkami transportu publicznego.*

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

*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.”*

- zapewnienie dostępu dla osób z niepełnosprawnościami, w szczególności poruszających się na wózkach inwalidzkich

*„Punkt musi zapewnić dostęp dla osób niepełnosprawnych, w szczególności poruszających się na wózkach inwalidzkich.”*



**II. Bariera wejścia:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- w przypadku konsultacji ogólnej: ocena czy konsultacja odbyła się od razu, czy należało czekać lub umówić się na inny termin/ponownie skontaktować, w przypadku konsultacji specjalistycznej: czy umawiana konsultacja odbyła się w ciągu 5 dni od wizyty w Punkcie

*„Konsultacja bezpośrednia ogólna nie wymaga wcześniejszego umówienia klienta. Konsultacja specjalistyczna wymaga wcześniejszego umówienia spotkania. Na prośbę klienta można jednakże udzielić konsultacji bez wcześniejszego umówienia.*

*W przypadku umawiania klienta, spotkanie musi odbyć się w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania od klienta wymaganych informacji (chyba, że klient preferuje późniejszy termin).”*

- ocena komfortu miejsca udzielania konsultacji, czy istniała możliwość skorzystania z komputera i Internetu i czy skorzystano w trakcie wizyty z komputera i Internetu (w przypadku kiedy jest to uzasadnione przebiegiem rozmowy)

*„Lokal Punktu musi posiadać powierzchnię umożliwiającą właściwe wykonywanie usług i komfortową obsługę klientów. Punkt musi dysponować: 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.”*

- przedstawienie się przedstawiciela PIFE prowadzącego spotkanie z klientem

*„Rozpoczynając konsultację pracownik Punktu Informacyjnego przedstawia się i zaprasza klienta do miejsca konsultacji, przekazuje mu swoją wizytówkę oraz informuje go, jak będzie przebiegała konsultacja.”*

- ocena czy przedstawiciel PIFE wręczył klientowi wizytówkę

*„Rozpoczynając konsultację pracownik Punktu Informacyjnego przedstawia się i zaprasza klienta do miejsca konsultacji, przekazuje mu swoją wizytówkę oraz informuje go, jak będzie przebiegała konsultacja.”*

- ocena czy klient został poinformowany o przebiegu konsultacji

*„Rozpoczynając konsultację pracownik Punktu Informacyjnego przedstawia się i zaprasza klienta do miejsca konsultacji, przekazuje mu swoją wizytówkę oraz informuje go, jak będzie przebiegała konsultacja.”*

**III. Diagnoza:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena na ile przedstawiciel PIFE przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie sytuacji i rzeczywistych potrzeb informacyjnych klienta,

*„Diagnoza musi być stanowi punkt wyjścia do świadczenia usług przez PIFE.*

*Diagnoza zmierza do rozpoznania rzeczywistych potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.*



*Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta."*

- ocena czy zadawane pytania były adekwatne do przedstawionego problemu klienta

*„Diagnoza zmierza do rozpoznania rzeczywistych potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.*

*Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta."*

**IV: Komunikatywność:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena, na ile przedstawiciel PIFE zadaje pytania otwarte (w przypadku kiedy jest to uzasadnione przebiegiem rozmowy) (w nawiązaniu do ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta),
- ocena, czy przedstawiciel PIFE parafrazuje wypowiedzi klienta, werbalnie lub niewerbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta (w przypadku kiedy jest to uzasadnione przebiegiem rozmowy) (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów oraz ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta),

*„Diagnoza zmierza do rozpoznania rzeczywistych potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.*

*Po udzieleniu konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań."*

- ocena, czy przedstawiciel PIFE używa prostego języka, a w razie potrzeby tłumaczy skróty i pojęcia specjalistyczne, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów oraz ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta),

*„Po udzieleniu konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań."*

- ocena czy odpowiedź jest zindywidualizowana, a jej treść dostosowana do kwestii poruszanych przez klienta (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów oraz ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta),

*„Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta."*

- ocena, czy postawa przedstawiciela PIFE była przyjazna i życzliwa tj. czy posługiwał się uprzejmym dla klienta tonem głosu, (w nawiązaniu do ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta),

- ocena jakości obsługi (ocena zaspokojenia potrzeb informacyjnych) (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów oraz ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta i celów działania Sieci).

*„Jeżeli w trakcie rozmowy z klientem okaże się, że klient zainteresowany jest również innymi usługami PIFE, specjalista proponuje mu skorzystanie z innych usług Sieci, np. spotkania informacyjnego.*



Po udzieleniu konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań.

Na zakończenie rozmowy należy zachęcić klienta do ponownego kontaktu, a jeśli zajdzie taka potrzeba - zaproponować klientowi dodatkowe materiały informacyjne w celu uzupełnienia wiedzy."

**V. Wiedza:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- liczba i obszerność udzielonych informacji oraz ich poprawność (zgodność z aktualnym stanem dokumentów) w stosunku do liczby i treści zadanych pytań (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów),

*„Każdy PIFE świadczy usługi w następującym zakresie:*

- a) informowanie o projektach (usługa o charakterze ogólnym),*
- b) informowanie o możliwości uzyskania dofinansowania oraz ogólne informacje o FE (usługa o charakterze ogólnym),*
- c) konsultacje na etapie przygotowania projektu (usługa o charakterze ogólnym lub specjalistycznym)*
- d) konsultacje na etapie realizacji projektu (usługa o charakterze ogólnym lub specjalistycznym).*

*Każdy PIFE świadczy usługi informacyjne zarówno o charakterze ogólnym, jak i specjalistycznym w odniesieniu do wszystkich Programów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Funduszu Spójności.*

*W przypadku Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich 2007 – 2013 oraz Zrównoważonego rozwoju sektora rybołówstwa i nadbrzeżnych obszarów rybackich 2007-2013, PIFE informują o nich jako uzupełnienie innych informacji.*

*W przypadku Programów Umowy Partnerstwa zarządzanych przez Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi, PIFE świadczy usługi informacyjne tylko o charakterze ogólnym.*

*Usługi o charakterze ogólnym świadczone są przez wszystkich specjalistów zatrudnionych w PIFE, natomiast usługi o charakterze specjalistycznym przez poszczególnych wyspecjalizowanych w danej dziedzinie pracowników PIFE.*

*Usługi świadczone przez PIFE nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta przez specjalistów ds. funduszy europejskich.*

*Charakter przekazywanych informacji ma na celu przedstawienie w uporządkowany sposób i z wiarygodnego źródła informacji na temat FE, jak również przeanalizowanie pomysłu/projektu klienta w odniesieniu do obowiązujących w danym Programie/Działaniu/konkursie zasad, a decyzję o ostatecznych działaniach klienta podejmuje on sam.*

*W zależności od poziomu wiedzy, potrzeb i możliwości klienta, pracownik Punktu musi:*

- a) korzystając z zasobów baz danych projektów FE oraz ogólnodostępnych informacji nt. realizowanych w regionie projektów współfinansowanych z FE, przedstawić klientowi*



*adekwatną do potrzeb, pełną oraz aktualną informację nt. możliwości skorzystania z usług współfinansowanych z FE,*

- b) wskazać klientowi narzędzia do wyszukiwania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów."*

**VI: Postawa w stosunku do klienta:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena, na ile przedstawiciel PIFE proponuje umówienie się na kolejne spotkanie lub udział w szkoleniu/spotkaniu informacyjnym lub kontakt mailowy lub kontakt telefoniczny (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów),

*„Jeżeli w trakcie rozmowy z klientem okaże się, że klient zainteresowany jest również innymi usługami PIFE, specjalista proponuje mu skorzystanie z innych usług Sieci, np. spotkania informacyjnego.*

*Po udzieleniu konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań.*

*Na zakończenie rozmowy należy zachęcić klienta do ponownego kontaktu, a jeśli zajdzie taka potrzeba - zaproponować klientowi dodatkowe materiały informacyjne w celu uzupełnienia wiedzy."*

- ocena, na ile przedstawiciel PIFE, jeśli taka potrzeba wynika z rozmowy, wskazuje użyteczne strony internetowe, dokumenty programowe lub materiały informacyjne oraz omawia ich zawartość (w tym sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych) (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów oraz ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta),

*„Usługi o charakterze ogólnym świadczone są przez wszystkich specjalistów zatrudnionych w PIFE, natomiast usługi o charakterze specjalistycznym przez poszczególnych wyspecjalizowanych w danej dziedzinie pracowników PIFE.*

*Usługi świadczone przez PIFE nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta przez specjalistów ds. funduszy europejskich.*

*Charakter przekazywanych informacji ma na celu przedstawienie w uporządkowany sposób i z wiarygodnego źródła informacji na temat FE, jak również przeanalizowanie pomysłu/projektu klienta w odniesieniu do obowiązujących w danym Programie/Działaniu/konkursie zasad, a decyzję o ostatecznych działaniach klienta podejmuje on sam.*

*W zależności od poziomu wiedzy, potrzeb i możliwości klienta, pracownik Punktu musi:*

- a) korzystając z zasobów baz danych projektów FE oraz ogólnodostępnych informacji nt. realizowanych w regionie projektów współfinansowanych z FE, przedstawić klientowi adekwatną do potrzeb, pełną oraz aktualną informację nt. możliwości skorzystania z usług współfinansowanych z FE,
- b) wskazać klientowi narzędzia do wyszukiwania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów.



- ocena, na ile przedstawiciel PIFE informuje klienta o możliwości wypełnienia ankiety po udzielonej konsultacji, wręcza ankietę oraz wskazuje klientowi urnę na ankiety (w nawiązaniu obowiązujących Standardów).

*„Po udzielonej konsultacji, pracownik Punktu musi poinformować klienta o możliwości wypełnienia ankiety ewaluacyjnej oraz wskazać klientowi urnę na ankiety ewaluacyjne. Wrzucenie ankiety do urny jest również możliwe przez specjalistę ds. FE, jeżeli klient wyrazi taką chęć.”*

**VII: Etyka:** w ramach tego obszaru ocenie powinien podlegać min. taki element jak:

- ocena czy pracownik PIFE stosuje się do zasad Etyki Pracowników Sieci Punktów Informacyjnych (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego i wspólnotowego. 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. 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. Pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach projektu.”*

**VIII: Techniczne aspekty funkcjonowania Punktu:**

- dostępność urny na ankiety – sprawdzenie czy jest ona ustawiona w widocznym dla klienta miejscu (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Punkt Informacyjny musi posiadać:*

*g. dostępną dla klientów urnę na ankiety ewaluacyjne.”*

- umieszczenie w widocznym miejscu dla klienta informacji o możliwości wyrażenia opinii na temat działania Punktu pod adresem [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl) (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„W widocznym miejscu w siedzibie Punktu musi znajdować się informacja o możliwości wyrażenia opinii na temat działania Punktu pod adresem [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl). Informacja ta musi znajdować się również w ulotkach informacyjnych Punktu.”*

## **2. Zakres przedmiotowy – obszary badania Mystery Client – kontakt telefoniczny**

Badanie metodą *Mystery Client – kontakt telefoniczny* będzie prowadzone poprzez 3 kontakty telefoniczne z pracownikami PIFE i będzie realizowane zgodnie z profilami klientów i zaproponowanymi scenariuszami, o których mowa w **punkcie 6 Metodologia badania**.

W ramach badania ocenie podlegać będą minimum następujące obszary:





**I. Dostępność:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- możliwość dodzwonienia się do PIFE w godzinach jego pracy, w tym weryfikacja w ramach co najmniej 1 pomiaru czy w poniedziałki każdy Punkt jest czynny minimum 10 godzin- w tym celu co najmniej 1 pomiar będzie wykonany w poniedziałek, w wydłużonych popołudniowych godzinach funkcjonowania na maksimum 1 godzinę przed końcem pracy (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów),

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

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

- jeśli dodzwonienie się nie będzie od razu możliwe, ocena ile prób należało wykonać przed uzyskaniem połączenia (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Pracownik Punktu odbiera telefon dzwoniący w Punkcie bez zbędnej zwłoki.”*

**II. Bariera wejścia:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena czy konsultacja- rozmowa telefoniczna odbyła się od razu, czy należało czekać lub umówić się na inny termin/ponownie skontaktować (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„W przypadku, jeśli pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić konsultacji od razu, jest on zobowiązany poprosić klienta o pozostawienie numeru telefonu kontaktowego, bądź adresu e-mail lub poprosić o przesłanie pytania drogą mailową. Pracownik PIFE jest zobowiązany do przekazania uzupełniających informacji w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy. W przypadku jeśli pracownik PIFE nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy, jest on zobligowany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji”.*

- przedstawienie się przedstawiciela PIFE prowadzącego rozmowę z klientem (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Podczas konsultacji telefonicznej należy: przedstawić się imieniem i nazwiskiem oraz poinformować klienta, gdzie się dodzwonił (z wyjątkiem instytucji, które posiadają automatyczną zapowiedź informującą o tym klienta)”.*

**III. Diagnoza:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena na ile przedstawiciel PIFE przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie sytuacji i rzeczywistych potrzeb informacyjnych klienta (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Diagnoza musi być stanowi punkt wyjścia do świadczenia usług przez PIFE.*

*Diagnoza zmierza do rozpoznania rzeczywistych potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.*



*Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta. Podczas konsultacji telefonicznej należy: przeprowadzić rozmowę z klientem w celu zdiagnozowania jego potrzeb."*

- ocena czy zadawane pytania były adekwatne do przedstawionego problemu klienta ((w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Diagnoza zmierza do rozpoznania rzeczywistych potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.*

*Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta."*

**IV: Komunikatywność:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena na ile przedstawiciel PIFE: zadaje pytania otwarte (w przypadku kiedy jest to uzasadnione przebiegiem rozmowy) (w nawiązaniu do ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta),
- ocena, czy przedstawiciel PIFE parafrazuje wypowiedzi klienta lub werbalnie potwierdza zrozumienie komunikatów klienta (w przypadku kiedy jest to uzasadnione przebiegiem rozmowy) (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów oraz ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta),

*„Diagnoza zmierza do rozpoznania rzeczywistych potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji. 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."*

- ocena, czy przedstawiciel PIFE używa prostego języka, a w razie potrzeby tłumaczy skróty i pojęcia specjalistyczne, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów oraz ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta),

*„Na koniec rozmowy należy upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań. „*

- ocena czy odpowiedź jest zindywidualizowana, a jej treść dostosowana do kwestii poruszanych przez klienta (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów oraz ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta),

*„Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta. Podczas konsultacji telefonicznej należy przeprowadzić rozmowę z klientem w celu zdiagnozowania jego potrzeb."*





- ocena, czy postawa przedstawiciela PIFE była przyjazna i życzliwa tj. czy posługiwał się uprzejmym dla klienta tonem głosu (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów oraz ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta),

*„Na koniec rozmowy należy podziękować za rozmowę, zachęcić do ponownego kontaktu i pożegnać klienta.”*

- ocena jakości obsługi (ocena zaspokojenia potrzeb informacyjnych klienta) (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów oraz ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta).

*„Jeżeli w trakcie rozmowy z klientem okaże się, że klient zainteresowany jest również innymi usługami PIFE, specjalista proponuje mu skorzystanie z innych usług Sieci, np. spotkania informacyjnego.*

*Po udzieleniu konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań.*

*Na zakończenie rozmowy należy zachęcić klienta do ponownego kontaktu, a jeśli zajdzie taka potrzeba - zaproponować klientowi dodatkowe materiały informacyjne w celu uzupełnienia wiedzy.”*

**V. Wiedza:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- liczba i obszerność udzielonych informacji oraz ich poprawność (zgodność z aktualnym stanem dokumentów) w stosunku do liczby i treści zadanych pytań (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Każdy PIFE świadczy usługi w następującym zakresie:*

- e) informowanie o projektach (usługa o charakterze ogólnym),*
- f) informowanie o możliwości uzyskania dofinansowania oraz ogólne informacje o FE (usługa o charakterze ogólnym),*
- g) konsultacje na etapie przygotowania projektu (usługa o charakterze ogólnym lub specjalistycznym)*
- h) konsultacje na etapie realizacji projektu (usługa o charakterze ogólnym lub specjalistycznym).*

*Każdy PIFE świadczy usługi informacyjne zarówno o charakterze ogólnym, jak i specjalistycznym w odniesieniu do wszystkich Programów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Funduszu Spójności.*

*W przypadku Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich 2007 – 2013 oraz Zrównoważonego rozwoju sektora rybołówstwa i nadbrzeżnych obszarów rybackich 2007-2013, PIFE informują o nich jako uzupełnienie innych informacji.*

*W przypadku Programów Umowy Partnerstwa zarządzanych przez Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi, PIFE świadczy usługi informacyjne tylko o charakterze ogólnym.*



*Usługi o charakterze ogólnym świadczone są przez wszystkich specjalistów zatrudnionych w PIFE, natomiast usługi o charakterze specjalistycznym przez poszczególnych wyspecjalizowanych w danej dziedzinie pracowników PIFE.*

*Usługi świadczone przez PIFE nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta przez specjalistów ds. funduszy europejskich.*

*Charakter przekazywanych informacji ma na celu przedstawienie w uporządkowany sposób i z wiarygodnego źródła informacji na temat FE, jak również przeanalizowanie pomysłu/projektu klienta w odniesieniu do obowiązujących w danym Programie/Działaniu/konkursie zasad, a decyzję o ostatecznych działaniach klienta podejmuje on sam.*

*W zależności od poziomu wiedzy, potrzeb i możliwości klienta, pracownik Punktu musi:*

- c) korzystając z zasobów baz danych projektów FE oraz ogólnodostępnych informacji nt. realizowanych w regionie projektów współfinansowanych z FE, przedstawić klientowi adekwatną do potrzeb, pełną oraz aktualną informację nt. możliwości skorzystania z usług współfinansowanych z FE,*
- d) wskazać klientowi narzędzia do wyszukania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów."*

**VI: Postawa w stosunku do klienta:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena na ile przedstawiciel PIFE proponuje umówienie się na spotkanie lub kontakt mailowy lub kolejny kontakt telefoniczny lub udział w szkoleniu/spotkaniu informacyjnym (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów oraz ogólnych zasad obsługi klienta),

*„W zależności od rezultatów przeprowadzonej diagnozy, pracownik PIFE udziela konsultacji, proponuje klientowi inną usługę PIFE (np. konsultację bezpośrednią) lub kieruje go do instytucji właściwej kompetencyjnie."*

- ocena na ile przedstawiciel PIFE wskazuje użyteczne strony internetowe, dokumenty programowe lub materiały informacyjne oraz omawia ich zawartość (w tym sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych) (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Usługi o charakterze ogólnym świadczone są przez wszystkich specjalistów zatrudnionych w PIFE, natomiast usługi o charakterze specjalistycznym przez poszczególnych wyspecjalizowanych w danej dziedzinie pracowników PIFE.*

*Usługi świadczone przez PIFE nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta przez specjalistów ds. funduszy europejskich.*

*Charakter przekazywanych informacji ma na celu przedstawienie w uporządkowany sposób i z wiarygodnego źródła informacji na temat FE, jak również przeanalizowanie pomysłu/projektu klienta w odniesieniu do obowiązujących w danym Programie/Działaniu/konkursie zasad, a decyzję o ostatecznych działaniach klienta podejmuje on sam.*

*W zależności od poziomu wiedzy, potrzeb i możliwości klienta, pracownik Punktu musi:*

- c) korzystając z zasobów baz danych projektów FE oraz ogólnodostępnych informacji nt. realizowanych w regionie projektów współfinansowanych z FE, przedstawić klientowi*



adekwatną do potrzeb, pełną oraz aktualną informację nt. możliwości skorzystania z usług współfinansowanych z FE,

- d) wskazać klientowi narzędzia do wyszukania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów.

VII: **Etyka:** w ramach tego obszaru ocenie powinien podlegać min. taki element jak:

- ocena czy pracownik PIFE stosuje się do zasad Etyki Pracowników Sieci Punktów Informacyjnych (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego i wspólnotowego. 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. 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. Pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach projektu.”*

### 3. Zakres przedmiotowy – obszary badania Mystery Client – kontakt e-mailowy

Badanie metodą *Mystery Client* będzie prowadzone poprzez 3 kontakty mailowe z pracownikami PIFE i będzie realizowane zgodnie z profilami klientów i zaproponowanymi scenariuszami, o których mowa w **punkcie 5. Metodologia badania.**

W ramach badania ocenie podlegać będą minimum następujące obszary:

I. **Dostępność:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena możliwości uzyskania odpowiedzi na pytania w terminie 3 dni roboczych od przesłania pytania oraz ocena czy w przypadku braku takiej możliwości klient został poinformowany o przyczynach opóźnienia i terminie jej udzielenia, a odpowiedź została ostatecznie udzielona we wskazanym terminie (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Odpowiedzi na pytania mailowe powinny być udzielone w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 3 dni robocze. W przypadku, gdy pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych, jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji.”*

- dostępność adresu e-mail na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa oraz na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„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.*

*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."*

**II. Techniczne aspekty funkcjonowania Punktu:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

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

*Zachęcamy również do podzielenia się Państwa opiniami dotyczącymi funkcjonowania Sieci - poprzez wysłanie maila na adres [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl)."*

*„Pod każdą odpowiedzią musi być umieszczona uwaga o następującej treści:*

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

*Zachęcamy również do podzielenia się Państwa opiniami dotyczącymi funkcjonowania Sieci - poprzez wysłanie maila na adres [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl)."*

- ocena czy odpowiedź zawiera historię korespondencji z klientem (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną musi zawierać jej historię umożliwiającą zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści."*

- odpowiedź jest oznaczona zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„W stopce lub nagłówku maila/pisma muszą znajdować się logotypy zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE."*



**III. Diagnoza:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena na ile przedstawiciel PIFE przeprowadził kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie sytuacji i rzeczywistych potrzeb informacyjnych klienta (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Diagnoza musi być stanowi punkt wyjścia do świadczenia usług przez PIFE.*

*Diagnoza zmierza do rozpoznania rzeczywistych potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.*

*Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta. Podczas konsultacji telefonicznej należy: przeprowadzić rozmowę z klientem w celu zdiagnozowania jego potrzeb.”*

- ocena czy zadawane pytania były adekwatne do przedstawionego problemu klienta (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Diagnoza zmierza do rozpoznania rzeczywistych potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.*

*Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta.”*

**IV: Komunikatywność:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena, czy przedstawiciel PIFE używa w korespondencji prostego języka oraz wyjaśnia ewentualne skróty i pojęcia specjalistyczne, które mogłyby być niezrozumiałe dla klienta (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Odpowiedź mailowa musi być zindywidualizowana, a jej treść dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język dostosowany do zidentyfikowanego profilu klienta.”*

- ocena czy odpowiedź jest zindywidualizowana, a jej treść dostosowana do kwestii poruszanych przez klienta (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Odpowiedź pisemna musi być zindywidualizowana, a jej treść dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język dostosowany do zidentyfikowanego profilu klienta.”*

**V. Wiedza:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- liczba i obszerność udzielonych informacji oraz ich poprawność (zgodność z aktualnym stanem dokumentów) w stosunku do liczby i treści zadanych pytań (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Każdy PIFE świadczy usługi w następującym zakresie:*

- informowanie o projektach (usługa o charakterze ogólnym),*
- informowanie o możliwości uzyskania dofinansowania oraz ogólne informacje o FE (usługa o charakterze ogólnym),*



- k) konsultacje na etapie przygotowania projektu (usługa o charakterze ogólnym lub specjalistycznym)
- l) konsultacje na etapie realizacji projektu (usługa o charakterze ogólnym lub specjalistycznym).

Każdy PIFE świadczy usługi informacyjne zarówno o charakterze ogólnym, jak i specjalistycznym w odniesieniu do wszystkich Programów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Funduszu Spójności.

W przypadku Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich 2007 – 2013 oraz Zrównoważonego rozwoju sektora rybołówstwa i nadbrzeżnych obszarów rybackich 2007-2013, PIFE informują o nich jako uzupełnienie innych informacji.

W przypadku Programów Umowy Partnerstwa zarządzanych przez Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi, PIFE świadczy usługi informacyjne tylko o charakterze ogólnym.

Usługi o charakterze ogólnym świadczone są przez wszystkich specjalistów zatrudnionych w PIFE, natomiast usługi o charakterze specjalistycznym przez poszczególnych wyspecjalizowanych w danej dziedzinie pracowników PIFE.

Usługi świadczone przez PIFE nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta przez specjalistów ds. funduszy europejskich.

Charakter przekazywanych informacji ma na celu przedstawienie w uporządkowany sposób i z wiarygodnego źródła informacji na temat FE, jak również przeanalizowanie pomysłu/projektu klienta w odniesieniu do obowiązujących w danym Programie/Działaniu/konkursie zasad, a decyzję o ostatecznych działaniach klienta podejmuje on sam.

W zależności od poziomu wiedzy, potrzeb i możliwości klienta, pracownik Punktu musi:

- e) korzystając z zasobów baz danych projektów FE oraz ogólnodostępnych informacji nt. realizowanych w regionie projektów współfinansowanych z FE, przedstawić klientowi adekwatną do potrzeb, pełną oraz aktualną informację nt. możliwości skorzystania z usług współfinansowanych z FE,
- f) wskazać klientowi narzędzia do wyszukania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów."

**VI: Postawa w stosunku do klienta:** w ramach tego obszaru ocenie powinny podlegać min. takie elementy jak:

- ocena, czy przedstawiciel PIFE używa w korespondencji zwrotów grzecznościowych oraz podpisuje korespondencję imieniem i nazwiskiem, czy korespondencja zawiera stopkę zgodną ze *Standardami funkcjonowania Sieci PIFE* (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Elementy, które muszą znajdować się w merytorycznej odpowiedzi mailowej:*

*Zwrot grzecznościowy,*

*odwołanie do kwestii poruszonej przez klienta*





*treść odpowiedzi*

*W przypadku dodatkowych pytań zapraszam do ponownego kontaktu.*

*Zwrot grzecznościowy,*

*Imię i Nazwisko osoby odpowiadającej na pytanie*

*Dane teleadresowe Instytucji i Punktu Informacyjnego oraz godziny otwarcia Punktu*

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

- ocena, na ile przedstawiciel PIFE zachęca klienta do ponownego kontaktu z Punktem, proponuje umówienie się na spotkanie lub kontakt mailowy lub kontakt telefoniczny lub udział w szkoleniu/spotkaniu informacyjnym (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Elementy, które muszą znajdować się w merytorycznej odpowiedzi mailowej:*

*„Zwrot grzecznościowy,*

*odwołanie do kwestii poruszonej przez klienta*

*treść odpowiedzi*

*W przypadku dodatkowych pytań zapraszam do ponownego kontaktu."*

- ocena, na ile przedstawiciel PIFE wskazuje użyteczne strony internetowe, dokumenty programowe lub materiały informacyjne oraz omawia ich zawartość (w tym sposób poruszania się po rekomendowanych stronach internetowych) (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów).

*„Usługi o charakterze ogólnym świadczone są przez wszystkich specjalistów zatrudnionych w PIFE, natomiast usługi o charakterze specjalistycznym przez poszczególnych wyspecjalizowanych w danej dziedzinie pracowników PIFE.*

*Usługi świadczone przez PIFE nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta przez specjalistów ds. funduszy europejskich.*

*Charakter przekazywanych informacji ma na celu przedstawienie w uporządkowany sposób i z wiarygodnego źródła informacji na temat FE, jak również przeanalizowanie pomysłu/projektu klienta w odniesieniu do obowiązujących w danym Programie/Działaniu/konkursie zasad, a decyzję o ostatecznych działaniach klienta podejmuję on sam.*

*W zależności od poziomu wiedzy, potrzeb i możliwości klienta, pracownik Punktu musi:*

- e) korzystając z zasobów baz danych projektów FE oraz ogólnodostępnych informacji nt. realizowanych w regionie projektów współfinansowanych z FE, przedstawić klientowi adekwatną do potrzeb, pełną oraz aktualną informację nt. możliwości skorzystania z usług współfinansowanych z FE,
- f) wskazać klientowi narzędzia do wyszukania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów."



- ocena, na ile odpowiedź mailowa jest estetyczna pod względem wizualnym (w tym jednolita czcionka) (w nawiązaniu do ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta w korespondencji mailowej),
- ocena, na ile odpowiedź mailowa jest poprawna pod względem językowym tj. nie zawiera błędów językowych i ortograficznych (w nawiązaniu do ogólnie przyjętych zasad obsługi klienta w korespondencji mailowej).

VII: **Etyka:** w ramach tego obszaru ocenie powinien podlegać min. taki element jak:

- ocena czy pracownik PIFE stosuje się do zasad Etyki Pracowników Sieci Punktów Informacyjnych (w nawiązaniu do obowiązujących Standardów oraz ogólnych zasad obsługi klienta).

*„Pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego i wspólnotowego. 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. 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. Pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach projektu.”*





## Harmonogram realizacji badania Tajemniczy Klient

Lp.	Zadanie do wykonania	Czas realizacji
1.	Przygotowanie <b>RAPORTU METODOLOGICZNEGO</b> (w tym wzór kwestionariusza, scenariusze)	<b>20 dni kalendarzowych/15 dni roboczych od podpisania umowy z Wykonawcą</b>
2.	Zgłaszanie uwag do Raportu przez Zamawiającego	5 dni kalendarzowych
3.	Uzgodnienie Raportu i uwag	2 dni robocze
4.	Poprawa Raportu przez Wykonawcę	3 dni kalendarzowe
5.	<b>Akceptacja Raportu</b> przez Zamawiającego	5 dni kalendarzowych
6.	<b>SZKOLENIE</b> dla badaczy (w tym przygotowanie materiałów)	w ciągu 4 dni kalendarzowych od akceptacji Raportu metodologicznego
7.	<b>TERENOWA REALIZACJA BADANIA</b> w tym:	<b>55 dni kalendarzowych po zakończeniu szkolenia badaczy</b>
	- przekazywanie kart ocen wraz z nagraniami	w terminie do 3 dni kalendarzowych od pomiaru
	- zgłaszanie uwag przez Zamawiającego do kart ocen - sukcesywnie po otrzymaniu poszczególnych kart	do 10 dni kalendarzowych
	- bieżące przekazywanie <b>raportów częściowych Zamawiającemu</b>	do 5 dni kalendarzowych od otrzymania kart ocen z uwagami w danym PIFE
8.	Zgłaszanie uwag do raportów częściowych przez Zamawiającego	w terminie do 8 dni kalendarzowych od otrzymania raportu częściowego
9.	Poprawa raportów częściowych przez Wykonawcę	w terminie 5 dni kalendarzowych
10.	<b>REKLAMACJE</b> regionów do raportów częściowych i <b>AKCEPTACJA raportów częściowych</b> , w tym:	
	- zgłaszanie przez poszczeg. PIFE uwag do raportów częściowych;	16 dni kalendarzowych
	- ponowna weryfikacja raportów częściowych przez Zamawiającego i ewentualne ponowne	16 dni kalendarzowych/12 dni roboczych



	poprawki	
	- dokonanie poprawek przez Wykonawcę- ostateczne wersje raportów częściowych	w terminie 6 dni kalendarzowych od korekty ostatniego raportu
<b>11.</b>	<b>RAPORT KOŃCOWY - 1 WERSJA</b>	14 dni kalendarzowych od akceptacji ostatniego raportu częstkowego
<b>12.</b>	Zgłaszanie uwag przez Zamawiającego do Raportu Końcowego	7 dni kalendarzowych od otrzymania Raportu Końcowego
<b>13.</b>	Naniesienie poprawek przez Wykonawcę	3 dni kalendarzowe
<b>14.</b>	<b>AKCEPTACJA RAPORTU KOŃCOWEGO</b> przez Zamawiającego	5 dni kalendarzowych
<b>15.</b>	<b>PREZENTACJE wyników</b> - spotkanie Wykonawcy z Zamawiającym i DIP MIR	do 7 dni kalendarzowych od akceptacji Raportu Końcowego
<b>16.</b>	Prezentacja wyników przez Wykonawcę na spotkaniu z udziałem DIP MIR, CPE i koordynatorów sieci PIFE	w terminie 7 dni kalendarzowych od spotkania Wykonawcy z Zamawiającym prezentującego wyniki
	<b>RAPORT KOŃCOWY- WERSJA OSTATECZNA</b>	



## **ZAKRES ZADAŃ ZWIĄZANYCH Z PROWADZENIEM SIECI PUNKTÓW INFORMACYJNYCH FUNDUSZY EUROPEJSKICH W WOJEWÓDZTWIE .....**

### **Zadanie ogólne:**

Województwo zapewnia funkcjonowanie Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich zajmującej się dystrybucją informacji z zakresu Narodowej Strategii Spójności, Umowy Partnerstwa oraz krajowych i regionalnych Programów Operacyjnych w ramach danego województwa.

### **1. Zadania szczegółowe GPI:**

#### **a) zadania informacyjne:**

- Diagnoza potencjalnego beneficjenta i udzielanie informacji o możliwościach uzyskania pomocy z odpowiedniego programu Narodowej Strategii Spójności, Umowy Partnerstwa, a także – jako informacje uzupełniające - z Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz Europejskiego Funduszu Rolnego Rozwoju Obszarów Wiejskich poprzez: kontakt bezpośredni z beneficjentem, rozmowę telefoniczną, pocztę tradycyjną i elektroniczną, indywidualne konsultacje u klienta (usługa kierowana w szczególności do osób niepełnosprawnych);
- Informowanie o realizowanych projektach dofinansowanych z Funduszy Europejskich;
- Gromadzenie i upowszechnianie informacji o dostępnych projektach realizowanych na terenie województwa;
- Przeprowadzanie konsultacji na etapie przygotowywania wniosków/projektów;
- Przeprowadzanie konsultacji na etapie realizacji projektów, w tym udzielanie wstępnej pomocy w rozliczaniu projektów;
- Organizacja minimum 12 spotkań informacyjnych dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów w ciągu roku;
- Organizacja szkoleń dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów;
- Organizacja Mobilnych Punktów Informacyjnych, zgodnie z następującymi założeniami:
  - a) objęcie usługą całego podregionu,
  - b) podjęcie współpracy z samorządami lokalnymi,
  - c) zapewnienie równego dostępu do usługi poprzez odpowiednią promocję,
  - d) podanie do wiadomości terminów i miejsc spotkań w odpowiednim wyprzedzeniu,
- Przygotowanie, druk i dystrybucja materiałów informacyjnych dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów;

- Przeprowadzanie innych działań informacyjnych zgodnie z Wnioskiem o przyznanie dotacji (np. spotkania na uczelniach wyższych);
- Informowanie o możliwościach realizacji projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich w formule partnerstwa publiczno – prywatnego; Podnoszenie wiedzy uczestników Sieci poprzez udział w szkoleniach.

**b) zadania promocyjne:**

- Promowanie Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie oraz świadczonych przez nie usług zgodnie z zasadami przekazywanymi przez MIR do dnia 1 października danego roku;
- Udział w festynach i innych imprezach plenerowych;
- Zakup i dystrybucja materiałów informacyjno-promocyjnych na potrzeby Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie.

**c) zadania koordynacyjne:**

- Koordynacja działalności Lokalnych Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie i wymiana informacji pomiędzy uczestnikami Sieci;
- Podnoszenie wiedzy uczestników Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w województwie poprzez organizację szkoleń, a także uczestnictwo w szkoleniach organizowanych przez Centrum Projektów Europejskich i Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju;
- Kontrolowanie i monitoring działania Lokalnych Punktów Informacyjnych, w szczególności poprzez:
  - przeprowadzenie kontroli planowej każdego punktu przynajmniej jeden raz w roku oraz – w przypadku zaistnienia przesłanek o nieprawidłowościach – kontroli doraźnych;
  - przeprowadzenie monitoringu telefonicznego i/lub e-mailowego minimum raz na kwartał;
  - wizytowanie lokalnych punktów co najmniej raz na kwartał; Ocena działania Lokalnych Punktów Informacyjnych poprzez współpracę z wykonawcami badań realizowanych na zlecenie Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju i/lub Centrum Projektów Europejskich;
- Współpraca z innymi sieciami informacyjnymi, samorządem terytorialnym, instytucjami publicznymi w dziedzinie rozpowszechniania informacji o Funduszach Europejskich;
- Rozliczanie dotacji celowej udzielonej przez MIR na realizację zadań określonych w Umowie;
- Rozliczanie dotacji celowej udzielonej podmiotom wybranym w konkursie na prowadzenie LPI<sup>10</sup>;
- Dystrybucja materiałów informacyjnych do LPI;
- Ocena pracowników GPI i LPI.

<sup>10</sup> Dotyczy województw, w których LPI są wybierane w drodze konkursu

## **2. Zadania szczegółowe LPI:**

### **a) zadania informacyjne:**

- Diagnoza potencjalnego beneficjenta i udzielanie informacji o możliwościach uzyskania pomocy z odpowiedniego programu Narodowej Strategii Spójności, Umowy Partnerstwa, a także – jako informacje uzupełniające - z Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego oraz Europejskiego Funduszu Rolnego Rozwoju Obszarów Wiejskich poprzez: kontakt bezpośredni z beneficjentem, rozmowę telefoniczną, pocztę tradycyjną i elektroniczną, indywidualne konsultacje u klienta (usługa kierowana w szczególności do osób niepełnosprawnych);
- Informowanie o realizowanych projektach dofinansowanych z Funduszy Europejskich,
- Przeprowadzanie konsultacji na etapie przygotowywania wniosków/projektów;
- Przeprowadzanie konsultacji na etapie realizacji projektów, w tym udzielanie wstępnej pomocy w rozliczaniu projektów;
- Gromadzenie i upowszechnianie informacji o dostępnych projektach realizowanych na terenie województwa;
- Organizacja minimum 8 spotkań informacyjnych/szkoleń dla beneficjentów i potencjalnych beneficjentów w ciągu roku;
- Organizacja Mobilnych Punktów Informacyjnych, zgodnie z następującymi założeniami:
  - a) objęcie usługą całego podregionu,
  - b) podjęcie współpracy z samorządami lokalnymi,
  - c) zapewnienie równego dostępu do usługi poprzez odpowiednią promocję,
  - d) podanie do wiadomości terminów i miejsc spotkań w odpowiednim wyprzedzeniu, zgodnie z zapisami części III.10 Standardów funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, stanowiących Załącznik nr 7 do Umowy
- Przeprowadzanie innych działań informacyjnych zgodnie z Wnioskiem o przyznanie dotacji;
- Informowanie o możliwościach realizacji projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich w formule partnerstwa publiczno – prywatnego,
- Udział w wymianie informacji pomiędzy wszystkimi punktami informacyjnymi działającymi na terenie województwa;
- Podnoszenie wiedzy uczestników Sieci poprzez udział w szkoleniach.

### **b) zadania promocyjne:**

- Promowanie świadczonych usług zgodnie z zasadami przekazywanymi przez MIR do października danego roku;
- Dystrybucja materiałów informacyjno-promocyjnych
- Udział w festynach i innych imprezach plenerowych.

**Protokół odbioru wykonania zamówienia - wzór**

sporządzony w dniu ..... w Warszawie  
w sprawie odbioru przedmiotu zamówienia/ części zamówienia z dnia .....

1. Wykonawca przekazał wykonany przedmiot zamówienia/część zamówienia:.....

..... a Zamawiający przyjął je bez zastrzeżeń stwierdzając, że zamówienie/ jego część zostało wykonane zgodnie z zawartą umową (tj. rzetelnie i należycie) . x/

2. Zamawiający zgłosił następujące zastrzeżenia i uwagi do wykonanej pracy:

.....  
.....  
.....  
.....  
..... x/

3. Wykonawca ..... w terminie.....

uzupełni i poprawi wykonaną pracę zgodnie z zastrzeżeniami i uwagami wymienionymi w pkt. 2 niniejszego protokołu. x/

Ze strony Zamawiającego

Ze strony Wykonawcy

Załącznik nr 5 do umowy- Zakres danych osobowych powierzonych do przetwarzania

I. dane pracowników Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich:

Lp.	Nazwa
1	Imię
2	Nazwisko
3	Stanowisko
4	Adres e-mail
5	Telefon
6	Miejsce pracy

**UPOWAŻNIENIE Nr \_\_\_\_\_**  
**DO PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

Z dniem [\_\_\_\_\_] r., na podstawie art. 37 w związku z art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 poz. 1182 z późn. zm.), upoważniam [\_\_\_\_\_] do przetwarzania danych osobowych specjalistów ds. Funduszy Europejskich i koordynatorów PIFE w zakresie utrwalania, przechowywania, opracowywania, udostępniania. Upoważnienie obowiązuje do dnia odwołania, nie później jednak niż do dnia 31 marca 2016r.

---

Czytelny podpis Administratora Danych Osobowych



**ODWOŁANIE UPOWAŻNIENIA Nr \_\_\_\_\_  
DO PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

Z dniem [\_\_\_\_\_] r., na podstawie art. 37 w związku z art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 poz. 1182 z późn. zm.), odwołuję upoważnienie [\_\_\_\_\_] do przetwarzania danych osobowych specjalistów ds. Funduszy Europejskich i koordynatorów PIFE w zakresie utrwalania, przechowywania, opracowywania, udostępniania.

\_\_\_\_\_  
Czytelny podpis osoby Administratora Danych Osobowych

**O F E R T A**

(pieczęć Wykonawcy)

**Ja niżej podpisany/My niżej podpisani**

.....  
 .....  
**będąc upoważnionym/i/ do reprezentowania Wykonawcy:**

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 Nr faksu ..... ; Nr telefonu .....; e-mail .....

w odpowiedzi na „Publiczne ogłoszenie o zamówieniu nr CPE-II-261-48/KB/15” dotyczące postępowania prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego **na przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Tajemniczy Klient**,

składam/składamy niniejszą ofertę:

**CZEŚĆ I – PROPOZYCJA FINANSOWA**

Oferujemy za wykonanie zamówienia

całkowitą cenę brutto .....

(słownie: ..... złotych),

zgodnie z poniższą tabelą:

Typ badania	Cena jednostkowa 1 pomiaru (brutto)	Koszt wykonania 3 pomiarów w jednym Punkcie (brutto)	Koszt wykonania 3 pomiarów w 77 Punktach (brutto)
	A	A x 3	A x 3 x 77
Mystery Client – wizyta bezpośrednia			
Mystery Client – kontakt telefoniczny			
Mystery Client – kontakt mailowy			
<b>Łączna cena brutto</b>			

w tym za przeniesienie autorskich praw majątkowych kwotę..... PLN brutto (słownie: .....złotych).

**CZEŚĆ II – METODOLOGIA BADANIA**

*W tej części Wykonawca zobowiązany jest przedstawić następujące elementy:*

A. Dla badania Mystery Client – wizyta bezpośrednia Wykonawca zaproponuje 2 scenariusze wizyty dotyczące profilu „organizacja pozarządowa” dla konsultacji w zakresie ogólnym.

Projekt scenariusza dla badania metodą *Mystery Client* – wizyta bezpośrednia powinien zawierać: ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej **5 pytań** dot. zagadnień merytorycznych poruszanych podczas rozmowy. Wykonawca dostosuje scenariusze w zakresie treści i czasu realizacji do możliwości dofinansowania uzyskania wsparcia ze środków Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2014-2020. Scenariusz będzie także zawierać szczegółowy opis profilu, informację o rodzaju działalności.. Scenariusze muszą umożliwiać realizację badania w każdym województwie.

B. Dla badania Mystery Client – kontakt telefoniczny Wykonawca zaproponuje 2 scenariusze dotyczące profilu „osoba fizyczna”.

Projekt scenariusza dla badania metodą *Mystery Client* – rozmowa telefoniczna powinien zawierać: ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej **3 pytania** dot. zagadnień merytorycznych poruszanych podczas rozmowy. Wykonawca dostosuje scenariusze w zakresie treści i czasu realizacji do możliwości dofinansowania uzyskania wsparcia ze środków Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2014-2020. Scenariusz będzie także zawierać szczegółowy opis profilu oraz opis statusu na rynku pracy. Scenariusze muszą umożliwiać realizację badania w każdym województwie.

C. Dla badania Mystery Client – kontakt mailowy Wykonawca zaproponuje 2 scenariusze dotyczące profilu „mikroprzedsiębiorca”.

Projekt scenariusza dla badania metodą *Mystery Client* – kontakt e-mailowy powinien zawierać ogólny opis problemu/ pomysłu na projekt z jakim zgłasza się klient, sposób zachowania się, rozmowy oraz co najmniej **3 pytania** dot. zagadnień merytorycznych poruszanych podczas rozmowy. Wykonawca dostosuje scenariusze w zakresie treści i czasu realizacji do możliwości dofinansowania uzyskania wsparcia ze środków Funduszy Europejskich w perspektywie finansowej 2014-2020. Scenariusz będzie także zawierać szczegółowy opis profilu, informację o rodzaju działalności. Scenariusze muszą umożliwiać realizację badania w każdym województwie.

Scenariusze, niezależnie od formy badania, powinny być dopasowane do profili klientów i zakresu usług świadczonych przez PIFE, zgodnie z *Wyciągiem ze Standardów funkcjonowania sieci PIFE* oraz powinny pozwolić na przeprowadzenie oceny zgodnie z przyjętymi obszarami badania oraz zgodnie z kartami i kryteriami oceny wskazanymi przez Zamawiającego, o których mowa w części 6 OPZ. Każdy scenariusz powinien być tak skonstruowany, aby nie zawierał wszystkich niezbędnych informacji koniecznych do udzielania odpowiedzi i wymagał od pracownika Punktu przeprowadzenia diagnozy klienta.

D. Zarys metodologiczny badania i sposób kontroli jakości badania, zawierający m.in.:

- kryteria oceny dla wszystkich obszarów badania tj. szczegółowe warunki konieczne do spełnienia przy ocenie danego obszaru,

- skalę oceny dla każdego obszaru badania,
- sposób oceny obszarów badania (zgodnie z obowiązującymi w Sieci standardami) ,
- opis sposobu zapewnienia rzetelności i zgodności opisów zawartych w kartach oceny z przeprowadzonymi pomiarami,
- opis sposobu zapewnienia rzetelności i zgodności opisów zawartych w kartach ocen z przeprowadzonymi pomiarami w sytuacji braku nagrań,
- opis sposobu zapewnienia rzetelności realizacji badania przez badaczy i sposób zapewnienia kontroli ich pracy.

### **OŚWIADCZENIA:**

1. Przedmiotowe zamówienie zobowiązuję/emy się wykonać zgodnie z wymaganiami określonymi w „Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia nr CPE-II-261-48/KB/15”.
2. Oświadczam/y, że w cenie naszej oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia.
3. Oświadczam/y, że zamówienie będzie realizowane samodzielnie, bądź przy współudziale podwykonawców, którzy będą realizowali następującą część zamówienia:

<i>Lp.</i>	<i>Zakres prac</i>
1.	
2.	
...	

4. Oświadczam/y, że zapoznałem/liśmy się ze „Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia nr CPE-II-261-48/KB/15”, udostępnioną przez Zamawiającego i nie wnoszę/my do niej żadnych zastrzeżeń.
5. W razie wybrania mojej/naszej oferty zobowiązuję/zobowiązujemy się do podpisania umowy w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego.
6. Uważam/y się za związanego/ych niniejszą ofertą przez okres 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert.
7. Pod groźbą odpowiedzialności karnej oświadczam/y, że załączone do oferty dokumenty opisują stan prawny i faktyczny aktualny na dzień upływu terminu składania ofert (art. 297 k.k.).
8. Załącznikami do niniejszego formularza stanowiącymi integralną część oferty są:
  - 1) .....
  - 2) .....
  - 3) .....
  - 4) .....
  - 5) .....
  - 6) .....

....., dn. ....2015 r.

.....  
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

**OŚWIADCZENIE O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU  
W POSTĘPOWANIU**

(pieczęć Wykonawcy)

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

.....  
będąc upoważnionym/i do reprezentowania Wykonawcy:

.....  
przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego **na przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Tajemniczy Klient,**

**oświadczam/y, że zgodnie z wymogami art. 22 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.**

**Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 907**

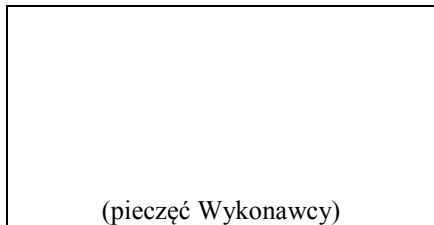
**z późn. zm.):**

**WYKONAWCA**

- 1) posiada uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, dla których przepisy prawa nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
- 2) posiada wiedzę i doświadczenie;
- 3) dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
- 4) spełnia warunki dotyczące sytuacji ekonomicznej i finansowej.

....., dn. .... 2015 r.

.....  
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

**OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA**

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

.....  
będąc upoważnionym/i/ do reprezentowania Wykonawcy:

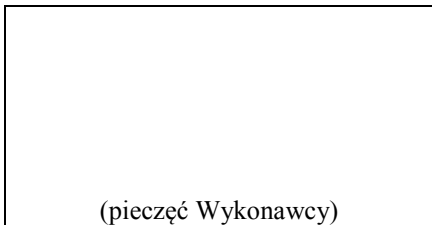
.....  
.....  
.....

przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego **na przeprowadzenie badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Tajemniczy Klient,**

**oświadczam/y, że nie ma podstaw do wykluczenia Wykonawcy z powyższego postępowania z powodu nie spełnienia warunków, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.).**

....., dn. .... 2015 r.

.....  
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

**OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA  
W ZAKRESIE ART. 24 UST. 2 PKT 5 USTAWY**

(pieczęć Wykonawcy)

Ja niżej podpisany/My niżej podpisani

.....,

będąc upoważnionym/i/ do reprezentowania Wykonawcy:

.....

.....

przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego przez  
Centrum Projektów Europejskich w trybie przetargu nieograniczonego **na przeprowadzenie  
badania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich metodą Tajemniczy Klient,**

oświadczam/y/, że:

- *należę/ymy*
- *nie należę/ymy\**

**do grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie  
konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.)\*\***

\* niewłaściwe skreślić

\*\* w sytuacji gdy Wykonawca należy do grupy kapitałowej składa listę podmiotów do niej  
należących, zgodnie z art. 26 ust. 2d ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 907  
z późn. zm.)

....., dn. .... 2015 r.

.....  
(podpis/y osoby/osób uprawnionej/ych)

**OŚWIADCZENIE O BEZSTRONNOŚCI LIDERA PROJEKTU/ CZŁONKA  
ZESPOŁU BADAWCZEGO/ EKSPERTA DS. FUNDUSZY EUROPEJSKICH/  
BADACZA TERENOWEGO<sup>11</sup>**

**oświadczam, że:**

nie zachodzą żadne okoliczności mogące budzić uzasadnione wątpliwości, co do mojej bezstronności względem podmiotu prowadzącego Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich, który jest objęty badaniem Mystery Shopping, w tym, że:

a) z osobą/osobami zatrudnionymi w Punkcie Informacyjnym Funduszy Europejskich:

- nie łączy lub nie łączył mnie związek małżeński, stosunek pokrewieństwa i powinowactwa do drugiego stopnia,

- nie jestem lub nie byłem/am związany/a z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli,

b) nie jestem i w okresie roku poprzedzającego dzień złożenia niniejszego oświadczenia nie byłem/am związany/a stosunkiem pracy z podmiotem prowadzącym Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich, objętym badaniem Mystery Shopping,

c) nie świadczę i w okresie roku poprzedzającego dzień złożenia niniejszego oświadczenia nie świadczyłem/am pracy na podstawie stosunków cywilnoprawnych dla podmiotu prowadzącego Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich, objętego badaniem Mystery Shopping,

d) nie jestem i w okresie roku poprzedzającego dzień złożenia niniejszego oświadczenia nie byłem/am członkiem organów zarządzających i nadzorczych podmiotu prowadzącego Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich, objętego badaniem Mystery Shopping.

W przypadku powzięcia informacji o istnieniu jakiegokolwiek okoliczności mogącej budzić uzasadnione wątpliwości, co do mojej bezstronności, zobowiązuję się do niezwłocznego jej zgłoszenia na piśmie liderowi projektu oraz wyłączenia się z dalszego uczestnictwa w pracach Zespołu Badawczego.

....., dn. .... 2015 r.

.....

Podpis/y osoby wchodzącej w skład Zespołu  
Badawczego/ Lidera projektu/ Członka zespołu  
badawczego/ Eksperta ds. funduszy europejskich/  
Badacza terenowego<sup>12</sup>

<sup>11</sup> Niepotrzebne skreślić.

<sup>12</sup> Niepotrzebne skreślić.



**WYKAZ USŁUG**  
**(w ciągu trzech ostatnich lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres  
 prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie)**

<b>Lp.</b>	<b>Wykonawca (pełna nazwa)<sup>13</sup></b>	<b>Zamawiający (pełna nazwa)</b>	<b>Adres, telefon</b>	<b>Wartość zamówienia określona w umowie</b>	<b>Data (dzień, miesiąc, rok) wykonania zamówienia</b>	<b>Opis (tematyka projektu, zastosowane metody badawcze, odbiorcy wyników projektu, zakres projektu)</b>
1.						
2.						
3.						
...						

.....  
 (miejscowość, data)

.....  
 (imię, nazwisko, stanowisko, pieczętka firmowa, podpis osoby lub osób  
 uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy)

<sup>13</sup> W przypadku, gdy wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia a usługi wykazać zamierza więcej niż jeden spośród nich, każdy z tych wykonawców wypełnia odrębny wykaz dotyczący wykonanych przez niego usług.

**WYKAZ OSÓB, KTÓRE BĘDĄ UCZESTNICZYĆ W REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

Lp.	Imię	Nazwisko	Rola w projekcie
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
...			

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(imię, nazwisko, stanowisko, pieczęć firmowa, podpis osoby lub osób  
uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy)

**DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE OSÓB, KTÓRE BĘDĄ UCZESTNICZYĆ W  
REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

**LIDER PROJEKTU**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w zakresie kierowania<sup>1</sup> realizacją min. 3 badań typu Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

**CZŁONEK ZESPOŁU BADAWCZEGO**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w zakresie realizacji<sup>2</sup> min. 3 zakończonych badań typu Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

<sup>1</sup> Poprzez kierowanie rozumie się organizację, koordynację i nadzór merytoryczny nad zespołem badawczym.

<sup>22</sup> Poprzez udział rozumie się opracowywanie koncepcji i metodologii badań, realizację badań, analizę wyników i opracowywanie wniosków z badania.

## EKSPERT DS. FUNDUSZY EUROPEJSKICH

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Dwuletnie oświadczenie zawodowe w świadczeniu usług szkoleniowych/ doradczych z zakresu przygotowywania, zarządzania i rozliczania projektów w ramach Funduszy Europejskich z programów NSRO (minimum 200 godzin szkoleniowych i /lub doradczych z w/w zakresu):

L.p.	Nazwa szkolenia (opisać moduły szkoleniowe składające się na program szkoleniowy)	Zamawiający (pełna nazwa)	Czas trwania szkolenia (liczba godzin dydaktycznych)	Data realizacji szkolenia (dzień, miesiąc, rok)
1.				
2.				
3.				
...				

L.p.	Zakres doradztwa (	Zamawiający (pełna nazwa)	Czas trwania doradztwa (liczba godzin)	Data realizacji doradztwa (dzień, miesiąc, rok)
1.				
2.				
3.				
...				

**Łączna liczba godzin szkoleniowych i /lub doradczych z w/w zakresu:** .....

3. Doświadczenie zawodowe w realizacji co najmniej 2 projektów współfinansowanych ze środków Funduszy Europejskich jako członek kadry zarządzającej projektu:

L.p.	Nazwa projektu	Nazwa Programu/ Działania, w ramach którego realizowano projekt	Beneficjent projektu (pełna nazwa)	Stanowisko w projekcie	Data realizacji projektu (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
...					

### **BADACZ TERENOWY NR 1**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

### **BADACZ TERENOWY NR 2**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

### **BADACZ TERENOWY NR 3**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

#### **BADACZ TERENOWY NR 4**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

#### **BADACZ TERENOWY NR 5**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

## **BADACZ TERENOWY NR 6**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

## **BADACZ TERENOWY NR 7**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

## **BADACZ TERENOWY NR 8**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

## **BADACZ TERENOWY NR 9**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

## **BADACZ TERENOWY NR 10**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					



### **BADACZ TERENOWY NR 11**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

### **BADACZ TERENOWY NR 12**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

### **BADACZ TERENOWY NR 13**

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

#### **BADACZ TERENOWY NR 14**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

#### **BADACZ TERENOWY NR 15**

1. Imię i Nazwisko: .....
2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

## BADACZ TERENOWY NR ...

1. Imię i Nazwisko: .....

2. Doświadczenie zawodowe w realizacji zadań badaczy/audytorów w przynajmniej 3 zakończonych badaniach Mystery Shopping i/lub Mystery Calling i/lub Mystery Mailing w ciągu ostatnich 3 lat od dnia ogłoszenia niniejszego przetargu:

L.p.	Nazwa badania	Zamawiający (pełna nazwa)	Wykonawca (pełna nazwa)	Rola w badaniu	Data realizacji zamówienia (dzień, miesiąc, rok)
1.					
2.					
3.					
...					

.....  
(miejscowość, data)

.....  
(imię, nazwisko, stanowisko, pieczęć firmowa, podpis osoby lub osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy)