

**Załącznik nr 2 do OPZ**

# **STANDARDY FUNKCJONOWANIA SIECI PUNKTÓW INFORMACYJNYCH FUNDUSZY EUROPEJSKICH**

## Spis treści

<b>I. TECHNICZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA PUNKTU INFORMACYJNEGO</b>	<b>4</b>
1. LOKAL I WYPOSAŻENIE PUNKTU INFORMACYJNEGO	4
2. GODZINY OTWARCIA PUNKTU INFORMACYJNEGO	5
3. ZAPEWNIENIE KONTAKTU TELEFONICZNEGO	5
<b>II. USŁUGI SIECI PIFE</b>	<b>6</b>
1. UWAGI OGÓLNE	6
2. FORMY ŚWIADCZENIA USŁUG	7
3. ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ PIFE	7
4. DIAGNOZA POTRZEB KLIENTA	8
5. KONSULTACJA TELEFONICZNA	8
6. KONSULTACJA PISEMNA	9
7. KONSULTACJA MAILOWA	9
8. KONSULTACJA BEZPOŚREDNIA	10
9. INDYWIDUALNA KONSULTACJA U KLIENTA	13
10. SPOTKANIE INFORMACYJNE/SZKOLENIE	14
11. MOBILNY PUNKT INFORMACYJNY (MPI)	16
12. DODATKOWE DZIAŁANIA INFORMACYJNE	17
<b>III. INFORMACJA I PROMOCJA</b>	<b>17</b>
1. WIZUALIZACJA PUNKTU I SIECI	17
2. PROWADZENIE DZIAŁAŃ PROMOCYJNYCH	18
3. STRONA INTERNETOWA PUNKTU	19

<b>IV. WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU PIFE</b>	<b>20</b>
<b>1. WYMAGANIA WOBEC PODMIOTU PROWADZĄCEGO PUNKT I PRACOWNIKÓW</b>	<b>20</b>
<b>2. ZAKRES ZADAŃ PRACOWNIKÓW PIFE</b>	<b>21</b>
<b>3. STANDARDY DOTYCZĄCE WYGLĄDU PRACOWNIKÓW</b>	<b>22</b>
<b>V. ETYKA PRACOWNIKÓW SIECI PUNKTÓW INFORMACYJNYCH</b>	<b>22</b>

Niniejsze standardy mają charakter minimalnych wymagań i mają obligatoryjny charakter.

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

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

- 1.1. Siedziba Punktu musi znajdować się w centrum miasta, bądź w takiej części miasta, która posiada dogodne połączenia komunikacyjne z centrum miasta środkami transportu publicznego.
- 1.2. Wejście do siedziby Punktu musi być łatwo dostępne od strony ulicy.
- 1.3. Siedziba Punktu musi posiadać powierzchnię w wielkości umożliwiającej właściwe wykonywanie usług i komfortową obsługę klientów.
- 1.4. Punkt musi zapewnić dostęp dla osób z niepełnosprawnościami, w szczególności poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- 1.5. Punkt musi zapewniać usprawnienia ułatwiające komunikację z osobami niesłyszącymi/ niedosłyszącymi np. poprzez wykorzystanie pętli indukcyjnej, znajomość przez pracownika języka migowego, umowę z podmiotem zewnętrznym na usługę tłumaczenia na język migowy.
- 1.6. W Punkcie musi być miejsce do ekspozycji materiałów promocyjnych (np. stojaki na publikacje).
- 1.7. Punkt musi dysponować:
  - a. pomieszczeniem biurowym dla pracowników PIFE o powierzchni dostosowanej do liczby pracowników (zgodnie z wymogami przepisów BHP), w którym znajdują się stanowiska pracy w liczbie dostosowanej do liczby personelu, wyposażone w niezbędne meble biurowe dla 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 dostępną dla osób z różnymi niepełnosprawnościami – na minimum 25 osób w przypadku GPI/CPI lub 15 w przypadku LPI (w obu przypadkach wystarczy zapewnienie dostępu na potrzeby spotkań/szkoleń), wyposażoną w rzutnik multimedialny (kompatybilny ze sprzętem komputerowym będącym w dyspozycji Punktu), ekran i nagłośnienie, ,
  - d. toaletami dla klientów dostępnymi na tym samym piętrze, na którym znajduje się punkt,
  - e. kącikiem dla dzieci, w którym znajduje się odpowiedni dla dzieci stolik, krzesółka, 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:

- a. komputer dla klientów z dostępem do Internetu<sup>1</sup>,
- b. stałe łącze internetowe o prędkości minimum 2 Mb/s,
- c. dostępną dla klientów urnę na ankiety,
- d. szafy aktowe w liczbie niezbędnej do archiwizowania dokumentów zgodnie z obowiązującymi zasadami (szafy muszą znajdować się w budynku, w którym jest Punkt),
- e. aparat fotograficzny
- f. ogólną skrzynkę e-mailową dla Punktu, do której dostęp mają wszyscy specjaliści i koordynator,

## **2. GODZINY OTWARCIA PUNKTU INFORMACYJNEGO**

- 2.1. Punkt Informacyjny jest otwarty przez 5 dni w tygodniu, w dni robocze od poniedziałku do piątku.
- 2.2. Przez 4 dni w tygodniu Punkt Informacyjny musi być otwarty przez minimum 8 godzin dziennie w godzinach pracy urzędu/instytucji prowadzącej Punkt.
- 2.3. W poniedziałki Punkt musi być otwarty przez minimum 10 godzin<sup>2</sup>.

## **3. ZAPEWNIENIE KONTAKTU TELEFONICZNEGO**

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

---

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

<sup>2</sup> Wydłużony dyżur dotyczy popołudniowych godzin otwarcia Punktu.

## **II. USŁUGI SIECI PIFE**

### **1. UWAGI OGÓLNE**

- 1.1 Usługi PIFE świadczone są bezpłatnie.
- 1.2 Odpowiedź na pytanie udzielana jest w formie, w jakiej zostało zadane pytanie, chyba, że osoba zwracająca się z pytaniem prosi o inną formę odpowiedzi lub zgodzi się na nią.
- 1.3 Każdy PIFE świadczy usługi informacyjne w odniesieniu do wszystkich Programów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego, Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz Funduszu Spójności.
- 1.4 Usługi Sieci PIFE mogą mieć charakter ogólny lub specjalistyczny tj. konsultacji na etapie przygotowania wniosku o dotację oraz konsultacji na etapie realizacji projektu.
- 1.5 Usługi ogólne w punkcie świadczone są przez wszystkich specjalistów ds. funduszy europejskich zatrudnionych w PIFE.
- 1.6 Punkty Informacyjne zobowiązane są do świadczenia usług specjalistycznych tj. konsultacji na etapie przygotowania wniosku o dotację oraz konsultacji na etapie realizacji projektu w odniesieniu do właściwego dla regionu Regionalnego Programu Operacyjnego oraz programów krajowych perspektywy 2014-2020.
- 1.7 W przypadku Programów Umowy Partnerstwa zarządzanych przez Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi, PIFE świadczy usługi informacyjne w zakresie ogólnym.
- 1.8 Usługi specjalistyczne mogą być udzielane przez wyspecjalizowanych w danej dziedzinie pracowników PIFE. Zależy to od podziału pracy i wprowadzenia specjalizacji wśród pracowników PIFE przez koordynatora.
- 1.9 Usługi świadczone przez PIFE nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta przez specjalistów ds. funduszy europejskich.
- 1.10 Świadczone usługi mają na celu przedstawienie w sposób uporządkowany informacji na temat FE, jak również przeanalizowanie pomysłu klienta w odniesieniu do obowiązujących w danym Programie/Działaniu/konkursie zasad, a decyzję o ostatecznych działaniach klienta podejmuje on sam.
- 1.11 Przekazywane przez specjalistę ds. funduszy europejskich informacje opierają się o wiedzę pracownika sieci PIFE oraz dostępne dokumenty programowe, jednakże nie stanowią wykładni IZ/IP/IW.
- 1.12 Opinie wpływające na skrzynkę pocztową [monitoringpunktów@gov.mir.pl](mailto:monitoringpunktów@gov.mir.pl) rozpatrywane są na bieżąco przez MliR i powinny zostać wykorzystane przez właściwego koordynatora regionu oraz zespół PIFE, którego dotyczą, do usprawnienia jego pracy.
- 1.13 W PIFE stosowane są trzy rodzaje ankiet:
  - a. Ankieta dla klientów Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich – dystrybuowana po wizycie bezpośredniej, konsultacji na etapie przygotowania projektu oraz konsultacji na etapie realizacji projektu,

- b. Ankieta dla klientów Mobilnego Punktu Informacyjnego – dystrybuowana po konsultacji podczas Mobilnego Punktu Informacyjnego.
- c. Ankieta dla uczestników spotkań/ szkoleń – dystrybuowana po przeprowadzonych spotkaniach/ szkoleniach.

## **2. FORMY ŚWIADCZENIA USŁUG**

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

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

- 2.1. Każdy PIFE świadczy usługi w następującym zakresie:
  - a. Informowanie ogólne na temat Funduszy Europejskich, poszczególnych Programów i działań
  - b. informowanie o możliwości uzyskania dofinansowania w ramach Funduszy Europejskich – tj. udzielenie klientowi ogólnych informacji o systemie wdrażania, bądź zakwalifikowanie pomysłu na projekt do konkretnego Priorytetu/Działania w Programie finansowanym z FE (m.in. w zakresie możliwości korzystania ze środków w ramach FE, informacji o konkursach i możliwych źródłach i formach finansowania, informacji nt. ogólnych warunkach, kryteriach oraz procedurach przyznawania wsparcia oraz danych kontaktowych do właściwych instytucji).
  - c. Informowanie, jak przygotować wniosek o wsparcie – tj. przedstawienie zasad i warunków decydujących o przyznaniu wsparcia z Funduszy Europejskich, a także cech, którymi musi charakteryzować się konkretny projekt oraz warunków, które musi spełnić składający go beneficjent, aby ubiegać się o konkretne wsparcie w konkretnym Programie/Działaniu/konkursie.
  - d. Informowanie, jak realizować i rozliczyć projekt – tj. przedstawienie obowiązków wynikających z realizacji projektu, sporządzania oraz archiwizacji w sposób prawidłowy dokumentacji finansowej i merytorycznej realizowanego przedsięwzięcia, a także informowania nt. procesu kontroli projektów współfinansowanych z FE.
  - e. informowanie o projektach – tj. przedstawienie aktualnej informacji nt. możliwości udziału w, realizowanych przez innych beneficjentów, projektach współfinansowanych z FE, a także wskazaniu klientowi narzędzi do wyszukania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów.

#### **4. DIAGNOZA POTRZEB KLIENTA**

- 4.1. Diagnoza stanowi punkt wyjścia do świadczenia usług przez PIFE.
- 4.2. Diagnoza ma na celu rozpoznanie rzeczywistych potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.
- 4.3. Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta.
- 4.4. W przypadku konsultacji na etapie przygotowania wniosku oraz konsultacji na etapie realizacji projektu diagnoza przeprowadzana jest w oparciu o minimalny zakres przedstawiony w karcie diagnozy.
- 4.5. Karta diagnozy jest wypełniana przez klienta lub specjalistę ds. FE.
- 4.6. Wypełnienie karty diagnozy poprzedza konsultację na etapie przygotowania wniosku i realizacji projektu. Pozwala to także specjalście ds. FE na przygotowanie się do spotkania.

#### **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 powinien udzielić konsultacji, zaproponować klientowi inną usługę PIFE (np. konsultację bezpośrednią) lub skierować go do instytucji właściwej kompetencyjnie.
- 5.3 W przypadku, jeśli pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić konsultacji od razu, jest on zobowiązany poprosić klienta o pozostawienie numeru telefonu kontaktowego, bądź adresu e-mail lub poprosić o przesłanie pytania drogą mailową. Pracownik PIFE jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi 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 Odpowiedź na pytanie zadane telefonicznie musi być zindywidualizowana, jej treść i forma dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta i pracownika PIFE w trakcie rozmowy diagnozującej, a język odpowiedzi prosty i zrozumiały.
- 5.6 Na koniec rozmowy należy upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań, podziękować za rozmowę, zachęcić do ponownego kontaktu i pożegnać klienta.



## **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, jej treść i forma dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język odpowiedzi prosty i zrozumiały.
- 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. Specjaliści ds. Funduszy Europejskich są zobowiązani do regularnego i bieżącego sprawdzania poczty elektronicznej i udzielania odpowiedzi na każde pytanie na temat Funduszy Europejskich, które zostanie przesłane na adres 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. Przed udzieleniem odpowiedzi należy upewnić się, że w zapytaniu podane są wszystkie niezbędne informacje, które stanowią podstawę do odpowiedzi, a jeśli ich nie ma należy poprosić klienta o ich podanie, tj. przeprowadzić diagnozę.
- 7.5. Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną musi zawierać jej historię umożliwiającą zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.
- 7.6. Odpowiedź e-mailowa musi być zindywidualizowana, a jej treść i język odpowiedzi dopasowany do kwestii poruszanych przez klienta i pracownika PIFE w trakcie diagnozy. Nie należy udzielać odpowiedzi zbyt ogólnych oraz zawierających zbyt szeroki zakres informacji, o które klient nie poprosił.
- 7.7. Elementy, które muszą znajdować się w odpowiedzi e-mailowej:

*„Zwrot grzecznościowy na powitanie,*

*odwołanie do kwestii poruszonej przez klienta*

*treść odpowiedzi*

*W przypadku dodatkowych pytań zapraszam do ponownego kontaktu.*

*Zwrot grzecznościowy na pożegnanie,*

*Imię i Nazwisko osoby odpowiadającej na pytanie*

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

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

7.8. 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).*

7.9. Korespondencja e-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, dysk sieciowy) i przechowywane w siedzibie Punktu.

## **8. KONSULTACJA BEZPOŚREDNIA**

8.1. Konsultacja bezpośrednia może być przeprowadzona:

- a. w zakresie ogólnym,
- b. jako specjalistyczna konsultacja na etapie przygotowania wniosku,
- c. jako specjalistyczna konsultacja na etapie realizacji projektu

8.2. Konsultacja w zakresie ogólnym nie wymaga wcześniejszego umówienia klienta.

8.3. W przypadku, gdy w danym momencie w punkcie jest duże zapotrzebowanie na konsultacje bezpośrednie ogólne np. kilkuosobowa kolejka, istnieje możliwość zaproponowania klientowi umówienie spotkania w innym terminie.

8.4. W przypadku umawiania klienta, konsultacja musi odbyć się w ciągu 5 dni roboczych od dnia w którym był on w Punkcie lub w innej formie zgłosił potrzebę konsultacji bezpośredniej (chyba, że klient preferuje późniejszy termin).

8.5. Rozpoczynając konsultację pracownik Punktu Informacyjnego przedstawia się, przekazuje wizytówkę, zaprasza klienta do miejsca konsultacji, oraz informuje go, jak będzie przebiegała konsultacja.

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

- 8.7. Po diagnozie następuje konsultacja właściwa. Jeżeli w trakcie konsultacji, okaże się, że specjalista ds. Funduszy Europejskich nie jest pewny odpowiedzi, może on poinformować klienta, że zweryfikuje dane i udzieli odpowiedzi telefonicznie, mailowo lub w czasie kolejnej konsultacji bezpośrednio w późniejszym terminie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni roboczych.
- 8.8. W przypadku jeśli specjalista ds. Funduszy Europejskich nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w terminie określonym w pkt. 8.7 jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 7 dni roboczych od dnia poinformowania klienta. W przypadku, gdy do udzielenia odpowiedzi wymagane jest uzyskanie informacji z innej instytucji, czas oczekiwania na odpowiedź może się wydłużyć, o czym należy poinformować klienta.
- 8.9. Po konsultacji właściwej specjalista ds. Funduszy Europejskich powinien podsumować konsultację, przekazać dodatkowe materiały informacyjne klientowi, upewnić się że klient wszystko zrozumiał oraz upewnić się że klient nie ma dodatkowych pytań, a następnie poinformować klienta o najbliższych działaniach PIFE (np. zaproszenie na spotkanie informacyjne/szkolenie).
- 8.10. Po udzielonej konsultacji, pracownik Punktu musi poinformować klienta o możliwości wypełnienia ankiety po konsultacji bezpośrednio oraz wskazać klientowi urnę na ankiety. Możliwe jest również wrzucenie przez specjalistę ds. FE ankiety do urny samodzielnie, jeżeli klient wyrazi taką chęć.
- a. Ankieta jest anonimowa i stanowi źródło informacji nt. klienta, zakresu informacji, których poszukiwał oraz źródła informacji z którego dowiedział się o Punkcie.
  - b. W ankiecie znajduje się informacja o możliwości przekazania opinii na temat funkcjonowania Punktu poprzez wysłanie e-maila na adres: [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl).
- 8.11. Na zakończenie konsultacji bezpośrednio należy podziękować klientowi za przybycie, zachęcić do ponownego kontaktu i pożegnać klienta.
- 8.12. Konsultacja specjalistyczna na etapie przygotowywania wniosku**
- 8.14.1 Konsultacja specjalistyczna na etapie przygotowanie wniosku wymaga wcześniejszego umówienia spotkania.
- 8.14.2 Konsultacja na etapie przygotowywania wniosku 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/konkursie.
- 8.14.3 Konsultacja na etapie przygotowywania wniosku ma charakter skonkretyzowanej bezpośrednio porady odnoszącej się do konkretnej sprawy, opartej na danych i materiałach przekazanych przez klienta oraz często w oparciu o dokumentację konkursową. Informacje przekazywane przez klienta przed konsultacją obejmują minimum wypełnioną kartę diagnozy.
- 8.14.4 Konsultacja na etapie przygotowywania wniosku obejmuje odniesienie się 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/konkursie, 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.

## **8.15 Konsultacja specjalistyczna na etapie realizacji projektu**

8.15.1 Konsultacja specjalistyczna na etapie realizacji projektu wymaga wcześniejszego umówienia spotkania.

8.15.2 Konsultacja specjalistyczna na etapie realizacji projektu jest procesem, w którym specjalista ds. funduszy europejskich udziela informacji na etapie wdrażania współfinansowanego przedsięwzięcia oraz jego rozliczania i zamykania. Celem usługi jest zapewnienie pomocy w poprawnej realizacji projektu.

8.15.3 Konsultacja specjalistyczna na etapie realizacji projektu ma charakter skonkretyzowanej bezpośredniej porady, odnoszącej się do konkretnego projektu realizowanego przez beneficjenta, opartej na danych i materiałach przekazanych przez klienta. Informacje przekazywane przez klienta przed konsultacją obejmują minimum wypełnioną kartę diagnozy.

8.15.4 Usługa 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. udzielanie wsparcia w pracy z generatorem wniosków poprzez objaśnienie instrukcji wypełniania i przygotowania wniosków o płatność
- j. 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.

## **9. INDYWIDUALNA KONSULTACJA U KLIENTA**

- 9.1. Indywidualna konsultacja u klienta odbywa się w miejscu uzgodnionym z klientem.
- 9.2. Może ona mieć miejsce w 2 przypadkach:
  - a. W przypadkach, gdy klient jest osobą z niepełnosprawnością ruchową i ma utrudnione możliwości dotarcia do najbliższego Punktu.
  - b. Gdy konsultacja jest przeprowadzana dla kilku osób jednocześnie (np. pracownicy JST, instytucji publicznych, podopieczni organizacji pozarządowych, kilka firm, )
- 9.3. Decyzję o przeprowadzeniu indywidualnej konsultacji u klienta podejmuje koordynator, przy czym nie dokonuje on oceny stopnia niepełnosprawności.
- 9.4. Indywidualne konsultacje u klienta obejmują pełen zakres usług świadczonych przez PIFE.
- 9.5. Wymagania i sposób dokumentowania realizacji indywidualnych konsultacji u klienta:
  - a. ustalenie terminu, zakresu i czasu trwania konsultacji,
  - b. przeprowadzenie konsultacji nie może nastąpić później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia potrzeby konsultacji przez klienta, chyba że klient prosi o późniejszy termin,
  - c. specjalista ds. Funduszy Europejskich jest zobligowany przeprowadzić przed indywidualną wizytą diagnozę klienta w zakresie opisanym w pkt. III.4,
  - d. po odbyciu konsultacji, specjalista ds. Funduszy Europejskich przygotowuje notatkę służbową zawierającą informacje o: terminie spotkania, temacie konsultacji, rodzaju świadczonej usługi,

uzasadnieniu odbycia konsultacji u klienta. Notatka jest podpisywana przez pracownika oraz koordynatora Sieci w regionie.

- 9.6. Indywidualna konsultacja u klienta jest przeprowadzana przez dwóch specjalistów, chyba że koordynator zdecyduje inaczej.
- 9.7. Wyjście na indywidualną konsultację traktowane jest jako wyjście służbowe lub delegacja.
- 9.8. Po konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi poinformować klienta o możliwości przekazania opinii na temat konsultacji poprzez wysłanie maila na adres *monitoringpunktow@MIR.gov.pl*.
- 9.9. W przypadku, gdy sprawa klienta wymaga dalszych konsultacji, możliwe jest przeprowadzenie dodatkowej konsultacji po zdiagnozowaniu szczegółowych potrzeb klienta.

## **10. SPOTKANIE INFORMACYJNE/SZKOLENIE**

- 10.1. 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.
- 10.2. Dopuszczalne jest w wyjątkowych przypadkach, wyłącznie za zgodą MIR, odpłatne prowadzenie wyłącznie szkoleń przez zewnętrznych trenerów.
- 10.3. W przypadku, gdy do Punktu zgłosi się jednolita grupa osób lub przedstawiciel takiej grupy np. nauczyciele, możliwe jest zorganizowanie przez PIFE zamkniętego spotkania informacyjnego bądź zamkniętego szkolenia dla takiej grupy.
- 10.4. Przeprowadzone spotkanie informacyjne/szkolenie musi być udokumentowane w następujący sposób:
  - a. kopie ogłoszenia o spotkaniu/szkoleniu, screeny itp,<sup>3</sup>
  - b. materiały zgłoszeniowe (np. formularze zgłoszeniowe zawierające zapytanie o specjalne potrzeby dla osób niepełnosprawnych, e- maile)<sup>4</sup>.
  - c. z każdego spotkania/szkolenia musi być sporządzona lista obecności potwierdzająca uczestnictwo,
  - d. zestawienie z wyników ankiet wraz z oryginałami ankiet
- 10.5. Spotkanie informacyjne
  - a. Spotkanie informacyjne ma na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji o FE oraz usługach świadczonych przez Punkt.
  - b. Tematyka spotkania musi być dostosowana do potrzeb klientów, jak również do planowanych naborów wniosków.
- 10.6. Wymagania dotyczące realizacji spotkania informacyjnego:

---

<sup>3</sup> Z wyłączeniem spotkań i szkoleń, o których mowa w pkt. 10.3

<sup>4</sup> Z wyłączeniem spotkań i szkoleń, o których mowa w pkt. 10.3

- a. spotkanie informacyjne trwa minimum 3 godziny dydaktyczne (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) i uczestniczy w nim minimum 10 osób<sup>5</sup>,
- b. informacja o organizacji spotkania informacyjnego musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą spotkania<sup>6</sup>,
- c. w celu dotarcia z informacją o spotkaniu informacyjnym do potencjalnych zainteresowanych, Punkt promuje spotkania różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter<sup>7</sup>,
- d. organizujący spotkanie informacyjne jest zobowiązany do przygotowania, rozdania, zebrania i podsumowania ankiet oceniających spotkanie informacyjne.
- e. przy organizacji spotkań informacyjnych należy uwzględnić potrzeby osób niepełnosprawnych zdiagnozowane na etapie rekrutacji właściwym pytaniem w formularzu zgłoszeniowym (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących).
- f. po przeprowadzeniu spotkania informacyjnego należy zadbać o możliwość przeprowadzenia indywidualnych rozmów z uczestnikami, którzy będą mieli dodatkowe pytania.

#### 10.7. 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. Inne formy prowadzenia szkoleń np. e-learning, blended learning są możliwe do realizacji po uprzednim ustaleniu szczegółów i uzyskaniu zgody DIP MIR.

#### 10.8. Wymagania dotyczące realizacji szkoleń:

- a. szkolenie jednodniowe trwa minimum 7 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,
- b. informacja o szkoleniu musi być zamieszczona na portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni przed planowaną datą szkolenia<sup>8</sup>,
- c. 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<sup>9</sup>,

---

<sup>5</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>6</sup> Z wyłączeniem spotkań, o których mowa w pkt. 10.3 oraz spotkań sformatowanych koordynowanych przez MiiR, gdzie data określana jest przez MiiR.

<sup>7</sup> Z wyłączeniem spotkań, o których mowa w pkt. 10.3 oraz spotkań sformatowanych koordynowanych przez MiiR, gdzie data określana jest przez MiiR.

<sup>8</sup> Z wyłączeniem szkoleń, o których mowa w pkt. 10.3



- d. organizujący szkolenie jest zobowiązany do przygotowania, przekazania uczestnikom, zebrania i podsumowania ankiet oceniających szkolenie,
- e. przy organizacji szkoleń należy uwzględniać potrzeby osób niepełnosprawnych zdiagnozowane na etapie rekrutacji właściwym pytaniem w formularzu zgłoszeniowym (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących).
- f. po przeprowadzeniu szkolenia należy zadbać o możliwość przeprowadzenia indywidualnych rozmów z uczestnikami, którzy będą mieli dodatkowe pytania.

## **11. MOBILNY PUNKT INFORMACYJNY (MPI)**

- 11.1. 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.
- 11.2. MPI organizowany jest we współpracy z lokalnym samorządem lub z innymi instytucjami<sup>10</sup>.
- 11.3. MPI nie może być organizowany podczas imprez zewnętrznych typu: pikniki, targi, dni przedsiębiorczości itp.
- 11.4. Za MPI nie mogą być uznane konsultacje po spotkaniu informacyjnym lub szkoleniu.
- 11.5. MPI ma formę konsultacji bezpośrednich. Przebieg konsultacji bezpośrednich opisany jest w pkt II.8.
- 11.6. Za MPI uznaje się wydarzenie trwające min. 3 godziny oraz w czasie którego zostanie udzielonych min. 5 konsultacji<sup>11</sup>.
- 11.7. Zaleca się publikowanie na portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RPO zbiorczego miesięcznego zestawienia planowanych MPI w całym województwie na 5 dni przed rozpoczęciem danego miesiąca.
- 11.8. W sytuacjach, gdy np. MPI organizowany jest w wyniku bieżącego zapotrzebowania, należy umieścić informację o planowanym MPI na portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RPO co najmniej 7 dni przed planowaną datą MPI.
- 11.9. W celu dotarcia z informacją do potencjalnych zainteresowanych, można promować MPI różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez stronę internetową samorządu, współpracujące instytucje, plakaty, newsletter, media lokalne.
- 11.10. 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> Z wyłączeniem szkoleń, o których mowa w pkt. 10.3

<sup>10</sup> Z wyłączeniem instytucji/firm consultingowych, doradczych świadczących odpłatnie usługi dotyczące FE.

<sup>11</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.



## **12. DODATKOWE DZIAŁANIA INFORMACYJNE**

- 12.1. Do dodatkowych działań informacyjnych zalicza się:
- a. Udział w charakterze prelegenta podczas konferencji, szkoleń, spotkań organizowanych przez inną instytucję
  - b. Udział w charakterze prelegenta podczas wykładów na wyższej uczelni
  - c. Organizacja stoiska i udział targach, konferencjach i innych imprezach
- 12.2. Przedsięwzięcia tego typu należy traktować i raportować jako dodatkowe działania informacyjne.
- 12.3. Niedopuszczalne jest uczestnictwo specjalistów ds. FE jako prelegentów w wydarzeniach, w których uczestnictwo osób zainteresowanych jest odpłatne<sup>12</sup>.

## **III. INFORMACJA I PROMOCJA**

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

- 1.1. Wizualizacja Punktów musi być zgodna z zapisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. oraz Rozporządzenia Wykonawczego Komisji (UE) nr 821/2014 z dnia 28 lipca 2014 r. z uwzględnieniem instrukcji i wskazówek zawartych w Podręczniku wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji oraz zasadami wizualizacji obowiązującymi w sieci PIFE.
- 1.2. Wizualizacja Punktów oraz realizowanych przez nie działań odbywa się na podstawie wzorów oraz Zasad korzystania z szablonów graficznych dla Sieci PIFE 2014-2020 przekazanych i opracowanych przez MiiR.
- 1.3. Koordynator Sieci PIFE w regionie odpowiada za zgodność wizualizacji wszystkich Punktów funkcjonujących w sieci regionalnej.
- 1.4. Wizualizacja siedziby Punktu Informacyjnego musi umożliwić jego łatwą identyfikację i musi uwzględniać:
- a. oznakowanie budynku
  - b. oznakowanie wejścia do pomieszczeń Punktu – informacją z nazwą Punktu i godzinami otwarcia Punktu
- 1.5. W widocznym miejscu w siedzibie Punktu musi znajdować się informacja o możliwości wyrażenia opinii na temat działania Punktu pod adresem [monitoringpunktow@MIR.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@MIR.gov.pl)
- 1.6. Punkt musi zapewnić wizualizację działań:
- 1.6.1. spotkania informacyjne/szkolenia:

---

<sup>12</sup> Z wyłączeniem sytuacji, w której panel prowadzony przez specjalistę ds. FE będzie bezpłatny dla wszystkich zainteresowanych, a organizator zapewni informacje o tym fakcie.

- a. ogłoszenie o spotkaniu, lista obecności, ankiety muszą zawierać odpowiednie logotypy zgodne z obowiązującymi zasadami wizualizacji,
- b. w pomieszczeniu musi znajdować się roll-up Punktu oznakowany zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
- c. na drzwiach i w korytarzu musi się znajdować odpowiednia informacja (wraz z logotypami zgodnymi z obowiązującymi zasadami wizualizacji) o odbywającym się spotkaniu/szkoleniu,
- d. przekazywane i wyświetlane materiały muszą mieć oznakowanie zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE,
- e. materiały promujące spotkanie i przekazywane uczestnikom muszą być oznakowane zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.

#### 1.6.2. MPI:

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

#### 1.6.3. korespondencja mailowa/pisemna:

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

#### 1.6.4. materiały informacyjne i promocyjne:

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

#### 1.7. W przypadku, gdy z obiektywnych przyczyn PIFE nie jest w stanie spełnić wszystkich wymogów dotyczących wizualizacji, konsultuje kwestię z MiiR, 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 MiiR.
- 2.3. W razie potrzeby publikacje informacyjno-promocyjne powinny być w wersji audio lub w języku Braille'a.
- 2.4. Działania promocyjne w regionie koordynowane są przez Koordynatora Sieci w regionie.

### **3. STRONA INTERNETOWA PUNKTU**

- 3.1. PIFE nie mogą prowadzić odrębnych stron internetowych swoich PIFE.
- 3.2. Podstawowym miejscem aktywności PIFE w Internecie jest ogólnopolski portal poświęcony Funduszom Europejskim w części dedykowanej Punktom Informacyjnym Funduszy Europejskich. Informacje dotyczące Sieci PIFE w województwie dostępne są na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa w części poświęconej Sieci PIFE.
- 3.3. Na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim oraz na stronie internetowej Regionalnego Programu poszczególnych województw znajdują się dane teleadresowe wszystkich Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, w szczególności zawierające: nazwę Punktu, adres, kod pocztowy i miejscowość, godziny pracy, numery telefonów, adres e-mail.
- 3.4. Koordynator Sieci PIFE w województwie wyznaczy 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. Konieczne jest również odesłanie do strony internetowej [www.funduszeuropejskie.gov.pl](http://www.funduszeuropejskie.gov.pl). Poza danymi teleadresowymi na stronie internetowej umieszczona jest informacja o współfinansowaniu Punktu ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020.

## **IV. WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU PIFE**

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

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

1.1.1 W przypadku GPI/CPI:

- a. koordynator Sieci Punktów w regionie/koordynator CPI – maksymalnie 1 etat - jest przełożonym specjalistów ds. FE lub pracuje na samodzielnym stanowisku z uprawnieniami do nadzoru merytorycznego i oceny specjalistów (minimum 1 rok doświadczenia<sup>13</sup> zawodowego w koordynowaniu projektów),
- b. specjalista ds. funduszy europejskich: 5 - 8 etatów (minimum 1 rok doświadczenia<sup>14</sup> zawodowego w realizowaniu projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE),
- c. personel administracyjny, w szczególności osoba rozliczająca, osoba zajmująca się sprawami kadrowymi lub finansowymi – maksymalnie łącznie 1 etat.

1.1.2 W przypadku LPI:

- a. specjalista ds. funduszy europejskich – 3 etaty, w tym lider zespołu w LPI<sup>15</sup> (minimum 1 rok doświadczenia zawodowego w realizowaniu projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE oraz dodatkowo w przypadku lidera 1 rok doświadczenia w koordynowaniu projektów),
- b. w LPI wybranym w drodze konkursu - personel administracyjny, w szczególności osoba rozliczająca, osoba zajmująca się sprawami kadrowymi lub finansowymi – maksymalnie łącznie 0,5 etatu.

1.2. W przypadkach uzgodnionych z 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 innymi zadaniami.

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

1.7. W przypadku zmiany na stanowisku specjalisty ds. FE, koordynator Sieci PIFE w regionie 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. MiR przeprowadza badanie Tajemniczy Klient. Personel PIFE może wyrazić zgodę na rejestr dźwiękowy konsultacji prowadzonych w ramach powyższego badania. Jeśli wszyscy pracownicy zgodzą się na nagrywanie, zobowiązani są oni do złożenia stosownego oświadczenia.

<sup>13</sup> Dotyczy osób nowozatrudnionych

<sup>14</sup> Dotyczy osób nowozatrudnionych

<sup>15</sup> Dotyczy wyłącznie LPI wybranych w drodze konkursu

- 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, a w przypadku CPI kierowanie pracą CPI,
- b. realizację Umowy<sup>16</sup>, w tym prawidłową działalność GPI/CPI oraz LPI w województwie, a w szczególności za zarządzanie PIFE, dostosowywanie działań PIFE w regionie do potrzeb klientów, terminowość i jakość świadczonych przez PIFE usług oraz wykonanie wskaźników przez PIFE,
- a. przygotowywanie/przeprowadzanie konkursów na wybór LPI – o ile taki model przyjęto w regionie,
- b. w przypadku LPI wybranych w drodze konkursu – sprawdzanie i zatwierdzanie rozliczeń LPI,
- c. ustalanie zadań PIFE i harmonogramów ich realizacji (np. MPI, spotkania),
- d. bieżący nadzór nad działalnością GPI/CPI i LPI
- e. przeprowadzenie monitoringu jakości pracy, wizytowanie lokalnych punktów co najmniej raz na kwartał,
- f. organizacja spotkań pracowników Sieci PIFE w regionie raz na pół roku<sup>17</sup>,
- g. koordynacja działań promocyjnych Sieci w województwie,
- h. podjęcie działań usprawniających funkcjonowanie poszczególnych PIFE w regionie w przypadku, gdy osiągnęte wyniki wskazują na ryzyko otrzymania certyfikatu negatywnego w procesie certyfikacji zgodnie z zasadami podanymi w „Zasadach prowadzenia certyfikacji,
- i. utrzymywanie stałych kontaktów z opiekunem województwa w MiiR, informowanie na bieżąco o zaistniałych problemach w realizacji działań i sposobach ich rozwiązywania,
- j. terminowe sporządzanie i przesyłanie wszystkich wymaganych dokumentów i informacji, w tym w szczególności: wniosku o dotację, rozliczeń finansowych i merytorycznych, dbanie o przestrzeganie (przez cały zespół) obowiązków i zaleceń wynikających z realizacji umowy, procedur, Standardów oraz innych obowiązujących dokumentów,
- k. uzgadnianie kierunków działań z MiiR,
- 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 w zakresie Funduszy Europejskich, zgodnie ze Standardami działania Sieci PIFE,
- b. organizacja i udział w Mobilnych Punktach Informacyjnych<sup>18</sup>,

---

<sup>16</sup> Porozumienia w przypadku CPI

<sup>17</sup> Spotkania są organizowane przy zachowaniu świadczenia usług przez poszczególne PIFE.

- 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

### **3. STANDARDY DOTYCZĄCE WYGLĄDU PRACOWNIKÓW**

- 3.1. Pracownik PIFE musi dbać o swój wygląd i strój oraz dostosować go do charakteru wykonywanej pracy oraz powagi reprezentowanej instytucji.
- 3.2. Pracownik PIFE musi wyglądać schludnie i czysto.
- 3.3. Kolorystyka ubrań pracownika PIFE musi być stonowana, a styl klasyczny, elegancki, nie sportowy.
- 3.4. Niedopuszczalny jest wyzywający makijaż i nadmierne eksponowanie biżuterii.
- 3.5. Pracownik PIFE musi posiadać w widocznym miejscu ubrania znaczek PIFE.

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

- 1. Pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego, wspólnotowego oraz regulacji wewnętrznych instytucji, w której jest zatrudniony:
  - a. traktuje równo wszystkich współpracowników, klientów lub potencjalnych klientów bez względu na rasę, płeć, stan cywilny, pochodzenie etniczne, narodowość, cechy genetyczne, język, religię, światopogląd, wiek, orientację seksualną, niepełnosprawność i pozycję społeczną,
  - b. w trakcie pracy nie świadczy usług innym pracownikom lub przedstawicielom władz instytucji prowadzącej Punkt oraz jeśli dotyczy - pracownikom lub przedstawicielom władz partnera organizacji prowadzącej Punkt- dotyczy Punktów wybieranych w trybie konkursowym.
  - c. pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach wykonywanych zadań,
  - d. pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą oferować klientom odpłatnej pomocy przy wypełnianiu dokumentacji konkursowej oraz realizacji projektu.
  - e. 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,

---

<sup>18</sup> Nie dotyczy CPI