



UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Człowiek – Najlepsza Inwestycja*



STANDARDY DZIAŁANIA SIECI  
REGIONALNYCH OŚRODKÓW  
EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO

Sieć Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego powstała, aby rozwijać kompetencje potencjalnych projektodawców związane z wykorzystaniem szansy, jaką oferuje Europejski Fundusz Społeczny. Regionalne Ośrodki EFS ułatwiają zainteresowanym osobom i instytucjom dostęp do informacji o możliwościach wykorzystania środków z EFS i fachowo wspierają potencjalnych projektodawców w trakcie przygotowywania projektów. Ośrodki wspierają również projektodawców w przygotowaniu wniosku i w realizacji projektu. Regionalne Ośrodki EFS aktywizują lokalne społeczności, wspierają instytucje i organizacje w nawiązywaniu partnerstw, które wspierają rozwój regionu, pomagają diagnozować problemy na lokalnym/regionalnym rynku pracy i podejmować takie działania, które skutecznie przeciwdziałają tym problemom.

Na terenie całego kraju będą funkcjonowały 52 Regionalne Ośrodki EFS. Sieć tworzyć będą różne instytucje np. organizacje pozarządowe, agencje rozwoju regionalnego, izby gospodarcze, szkoły wyższe, mające zróżnicowane struktury, zasady działania, potencjał, doświadczenie oraz działające w zróżnicowanym środowisku.

Dlatego też niezbędne jest stworzenie dla tych wszystkich instytucji jednolitych standardów odnośnie zasad realizacji działań przez Regionalne Ośrodki EFS. Standardy te mają zapewnić podobną jakość usług we wszystkich Ośrodkach działających w sieci. Standardy są dokumentem ogólnie dostępnym, aby klienci korzystający z usług Ośrodków oraz organizacje współpracujące z Ośrodkami poznały zasady ich funkcjonowania. Za przestrzeganie Standardów przez ośrodki oraz ich rozwój odpowiada Krajowy Ośrodek EFS, który rozbudowuje i wspiera w działaniach sieć profesjonalnych Regionalnych Ośrodków EFS. Natomiast w każdym województwie za wybór, koordynację oraz rozliczanie ośrodków odpowiadają regionalne Instytucje Pośredniczące PO KL.

Poniższe standardy zostały rozdzielone na 8 zasadniczych części:

1. Kodeks Postępowania Etycznego personelu Regionalnego Ośrodka EFS,
2. Certyfikacja personelu oraz Regionalnych Ośrodków EFS,
3. Formalne zasady realizacji projektu,
4. Wymagania dotyczące instytucji prowadzącej Regionalny Ośrodek EFS,
5. Standardy dotyczące biura Regionalnego Ośrodka EFS,
6. Standardy dotyczące kadry Regionalnego Ośrodka EFS,
7. Standardy obsługi klientów Regionalnych Ośrodków EFS,
8. Standardy dotyczące organizacji i zarządzania Regionalnym Ośrodkiem EFS.

## **1. Kodeks Postępowania Etycznego personelu Regionalnego Ośrodka EFS.**

Kodeks Postępowania Etycznego dotyczy całego personelu zaangażowanego w realizację projektu Regionalnego Ośrodka EFS (również osób współpracujących i wolontariuszy). Osobą odpowiedzialną za zapoznanie personelu z kodeksem i egzekwowanie przestrzegania kodeksu jest kierownik Regionalnego Ośrodka EFS.

- 1.1 Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą dyskryminować żadnego z klientów Regionalnego Ośrodka EFS.
- 1.2 Pracownik Ośrodka ma prawo odmówić udzielenia usługi gdy zachodzi podejrzenie, że odbiorca usługi nie będzie projektodawcą ani partnerem w danym projekcie.
- 1.3 Każdy klient Regionalnego Ośrodka EFS, musi otrzymać odpowiednią usługę zgodnie z niniejszymi standardami.
- 1.4 Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS są zobowiązani przekazywać beneficjentowi informacje z zachowaniem najwyższej staranności oraz uwzględnieniem najlepszej znajomości danego tematu. Wszelkie usługi muszą być świadczone w sposób rzetelny, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Przekazywane informacje muszą być aktualne, wyczerpujące i prawdziwe.
2. Kadra kluczowa powinna się identyfikować z Ośrodkiem oraz działaniami podejmowanymi w ramach Ośrodka.
3. Pracownik Regionalnego Ośrodka EFS nie może świadczyć usług dla osób powiązanych z nim w następujący sposób:
  - poprzez stosunki rodzinne,
  - poprzez uzyskiwanie przychodów z tytułu stosunku pracy; także wówczas, gdy pracownik pozostaje na urlopie bezpłatnym w instytucji, którą reprezentuje klient,
  - poprzez sprawowanie przez pracownika Regionalnego Ośrodka EFS u klienta funkcji kierowniczych lub nadzorczych, poprzez zajmowanie stanowiska np. w zarządzie, radzie nadzorczej, radzie fundacji, jeżeli wiąże się to z pobieraniem wynagrodzenia.
4. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzeń ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach projektu.
5. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS oraz inne osoby nie mogą wykorzystywać w prywatnych celach i/lub w celach zarobkowych sprzętu, materiałów oraz innych wartości materialnych, niematerialnych i prawnych zakupionych i/lub wyprodukowanych na potrzeby Regionalnego Ośrodka EFS. Po zakończeniu realizacji projektu ww. przedmioty i wartości muszą być użytkowane przez wnioskodawcę do działań niekomercyjnych, zgodnie z przeznaczeniem na jaki zostały zakupione do projektu.
6. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą bez zgody beneficjenta powielać jego koncepcji/pomysłu projektu.

7. Każdy klient korzystający z usług doradczych w siedzibie Regionalnego Ośrodka EFS powinien mieć zapewnione wszelkie warunki dyskrecji, bezpieczeństwa oraz poufności przekazywanych informacji.
8. Zakres usług realizowanych w ramach Regionalnego Ośrodka EFS nie może pokrywać się z zakresem usług odpłatnych świadczonych przez instytucję prowadzącą Regionalny Ośrodek EFS.
9. Działania Ośrodka w żaden sposób nie mogą się wiązać z manifestowaniem poglądów politycznych, religijnych, itp. Prywatne poglądy pracowników Ośrodka nie mogą wpływać na jakość świadczonych przez nich usług.

## **2. Certyfikacja personelu oraz Regionalnych Ośrodków EFS**

Celem wprowadzenia certyfikacji Regionalnych Ośrodków EFS i ich pracowników jest:

- zapewnienie wysokiej jakości usług świadczonych przez RO EFS oraz
- zapewnienie jednolitego standardu usług świadczonych przez RO EFS.

Krajowy Ośrodek EFS prowadzi weryfikację personelu kluczowego oraz działalności Ośrodka w zakresie spełniania Standardów.

1. Weryfikacja jest procesem wieloetapowym dotyczącym zarówno funkcjonowania RO EFS jako całości, jak i funkcjonowania poszczególnych pracowników.
2. Podstawą do weryfikacji RO EFS są niniejsze Standardy.
3. Podstawą do weryfikacji pracowników RO EFS są opisy stanowisk zawarte w Standardach.
4. Weryfikacja dotyczy zarówno elementów ilościowych jak i jakościowych.

### **Certyfikacja Regionalnego Ośrodka EFS**

Krajowy Ośrodek EFS prowadzi weryfikację działalności Ośrodka w zakresie spełniania Standardów i jest podstawą do certyfikowania danej instytucji do pełnienia roli Regionalnego Ośrodka EFS.

Weryfikacji podlegają:

1. stopień osiągnięcia rezultatów przez Ośrodek,
2. formalne zasady realizacji projektu,
3. biuro Regionalnego Ośrodka EFS,
4. obsługa klientów.

Wyniki weryfikacji będą przedstawione w raporcie. Raport zawierał będzie również rekomendacje dla Ośrodka oraz IP. W przypadku niespełnienia Standardów przez Regionalny Ośrodek EFS, Krajowy Ośrodek rekomenduje IP rozwiązanie umowy.

Weryfikacja Ośrodka prowadzona jest raz w roku, przy czym monitorowanie działań i kontrola usług mogą być prowadzone przez cały rok.

W przypadku, gdy IP w trakcie realizacji zadań związanych z prowadzeniem Regionalnego Ośrodka EFS poweźmie informację o nieprzestrzeganiu przez Regionalny Ośrodek EFS Standardów, wówczas może zwrócić się do Krajowego Ośrodka EFS o przeprowadzenie weryfikacji ad hoc.

### **Certyfikacja personelu kluczowego**

Krajowy Ośrodek EFS prowadzi weryfikację personelu kluczowego ośrodka w zakresie spełniania standardów, w celu certyfikowania osoby do pełnienia danej funkcji.

Ocenie podlegają kompetencje i wiedza merytoryczna pracowników Regionalnych Ośrodków EFS. W ramach tej oceny przewiduje się wykonanie następujących działań weryfikacyjnych:

- a. egzamin teoretyczny – test wielokrotnego wyboru, w którym badana jest wiedza pracownika Ośrodka,
- b. egzamin praktyczny – próbki pracy.

Wiedza poddawana weryfikacji dotyczy dwóch poziomów: podstawowego (dla wszystkich pracowników RO EFS) i zaawansowanego / rozszerzonego (zgodnie ze specyfiką zadań konkretnych grup pracowników).

Próbki pracy dotyczą sposobu realizacji kluczowych zadań określonych dla poszczególnych stanowisk.

Egzamin przeprowadzany jest przez niezależną komisję. Istnieje możliwość przystąpienia do egzaminu powtórnego w razie niezaliczenia egzaminu w podstawowym terminie.

W przypadku niezaliczenia egzaminu, IP zwraca się do Ośrodka o przedstawienie nowego kandydata na dane stanowisko.

W przypadku zaliczenia egzaminu, osoba uzyskuje certyfikację do pełnienia danej funkcji.

IP może zwrócić się do Krajowego Ośrodka EFS o weryfikację wiedzy i kompetencji osób wskazanych do pełnienia określonych funkcji w projekcie, również na etapie ubiegania się podmiotu o pełnienie roli Regionalnego Ośrodka EFS, poprzez przeprowadzenie testu wiedzy/kompetencji.

### **3. Formalne zasady realizacji projektu**

1. Wszyscy pracownicy Ośrodka są zobowiązani do realizacji przypisanych im działań zgodnie z warunkami umowy i niniejszymi standardami.
2. Wszyscy pracownicy Ośrodka muszą przestrzegać wewnętrznych przepisów, instrukcji i regulaminów obowiązujących w instytucji, która prowadzi Regionalny Ośrodek EFS.
3. Usługi Regionalnego Ośrodka EFS świadczone są nieodpłatnie. Ośrodek nie może pobierać żadnych opłat za usługi świadczone w ramach projektu Regionalny Ośrodek EFS.
4. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą bez udokumentowanego uzasadnienia nie wykonać jakiegokolwiek ze swoich obowiązków.
5. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS nie mogą udzielać pracownikom IP/KOEFS informacji nie odpowiadających stanowi faktycznemu.

6. W przypadku, jeśli któryś z pracowników Regionalnego Ośrodka EFS zostanie skazany prawomocnym wyrokiem za przestępstwo składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi bankowemu, karnoskarbowe albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, kierownik Regionalnego Ośrodka EFS musi ten fakt bezzwłocznie zgłosić do IP.
7. W przypadku, jeżeli przeciw osobom zaangażowanym w Regionalny Ośrodek EFS toczy się postępowanie wyjaśniające (karne lub dyscyplinarne) związane z prowadzeniem działalności zawodowej kierownik Regionalnego Ośrodka EFS musi ten fakt bezzwłocznie zgłosić do IP.
8. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS składają oświadczenie o niekaralności w związku z pracą zawodową. W przypadku, jeżeli osoby zaangażowane w realizację Regionalnego Ośrodka EFS zostały skazane prawomocnym wyrokiem sądu za przestępstwo związane z prowadzoną działalnością kierownik Regionalnego Ośrodka EFS musi ten fakt bezzwłocznie zgłosić do IP.
9. Pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS są zobowiązani umożliwić klientom Regionalnego Ośrodka EFS złożenie skargi/zażalenia lub pochwały w związku z jakością usług świadczonych w Ośrodku. Informacja o możliwości składania skarg/wniosków lub pochwał musi znajdować się w miejscu widocznym dla klienta. Skargi składane przez klientów pracownicy Regionalnego Ośrodka EFS powinni wykorzystać do usprawnienia swojej pracy.
10. Pracownicy Ośrodka muszą przestrzegać zasad współpracy z instytucjami zewnętrznymi, w szczególności z IP, Krajowym Ośrodkiem EFS, partnerami społecznymi lokalnego rynku pracy.
11. Dane zawierające informacje o klientach Regionalnego Ośrodka EFS oraz pracownikach Regionalnego Ośrodka EFS powinny być przechowywane zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o Ochronie Danych Osobowych (Dz. U. 1997 nr 133 poz. 883 z późniejszymi zmianami).
12. Wszystkie dokumenty związane z realizacją projektu muszą być:
  - przechowywane w uporządkowany sposób,
  - precyzyjnie opisane, tak aby możliwa była jednoznaczna identyfikacja z projektem.
  - przechowywane w sposób uniemożliwiający dostęp (przez osoby postronne) do różnego rodzaju danych i informacji
13. Usługi świadczone w ramach projektu muszą być związane z EFS, nie mogą dotyczyć innych funduszy np. EFRR, z wyjątkiem usług świadczonych w punkcie informacyjnym.
14. Regionalny Ośrodek EFS musi zapewnić dostępność wszystkich usług dla osób niepełnosprawnych.

#### **4. Wymagania dotyczące instytucji prowadzącej Regionalny Ośrodek EFS.**

Poniższe wymagania stosuje się do instytucji ubiegających się o status Regionalnego Ośrodka EFS.

#### **4.1 Rolę Regionalnego Ośrodka EFS może pełnić podmiot, który:**

1. Zgodnie ze statutem lub umową nie działa w celu osiągnięcia zysku lub przeznacza zysk na cele statutowe,
2. Jest zarejestrowany w Rzeczypospolitej Polskiej i prowadzi działalność na jej terenie,
3. Nie działa na zasadzie wyłączności (tzn. nie może być to organizacja, której poparcie lub działanie uzależnione jest od przestrzegania reguł jakiegokolwiek ideologii, doktryny lub religii),
4. Zarząd instytucji prowadzącej Regionalny Ośrodek EFS jest zobowiązany niezwłocznie powiadamiać pisemnie IP o każdej zmianie prawno-organizacyjnej planowanej w instytucji mającej wpływ na realizację projektu.
5. Posiada przynajmniej 2-letnie doświadczenie w świadczeniu usług informacyjnych, doradczych i szkoleniowych w obszarach objętych wsparciem EFS, w zakresie rozwoju partnerstwa na szczeblu lokalnym i regionalnym.
6. Posiada doświadczenie w realizacji co najmniej 3 projektów współfinansowanych ze środków europejskich.
7. Posiada stabilne i wystarczające źródła finansowania zapewniające ciągłość istnienia organizacji przez cały okres realizacji projektu. Posiada potencjał ekonomiczny niezbędny do należytej realizacji przedsięwzięcia (minimalna wartość przychodów za poprzedni rok obrotowy to 300 000,00 PLN).

#### **4.2 Roli Regionalnego Ośrodka EFS nie może pełnić:**

1. Podmiot, który został skazany prawomocnym wyrokiem za przestępstwo składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi bankowemu, karnoskarbowe albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych,
2. Podmiot, w którym osoba działająca w imieniu tego podmiotu została skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo popełnione w związku z próbą pozyskania środków publicznych lub w związku z gospodarowaniem takimi środkami – przez okres 3 lat od dnia uprawomocnienia się wyroku,
3. Podmiot, który posiada zaległości z tytułu należności publiczno-prawnych,
4. Podmiot, wobec którego została ogłoszona decyzja o upadłości (ten warunek dotyczy wyłącznie etapu wyboru instytucji).
5. Podmiot, który jest w trakcie rozwiązywania działalności, znajduje się pod zarządem komisarzycznym, znajduje się w toku likwidacji, postępowania upadłościowego, postępowania naprawczego, zawiesił prowadzenia działalności lub znajduje się w innej, podobnej sytuacji wynikającej z krajowych rozporządzeń i przepisów prawnych,
6. Podmiot, który w okresie 3 lat przed złożeniem wniosku o dofinansowanie naruszył w sposób istotny umowę zawartą z IP,
7. Podmiot, który wykorzystał środki dotacji rozwojowej niezgodnie z przeznaczeniem powodując niezrealizowanie pełnego zakresu rzeczowego projektu – przez okres od dnia,

kiedy decyzja określająca kwotę przypadającą do zwrotu i termin, stała się ostateczna, do 3 lat od dnia dokonania zwrotu tych środków<sup>1</sup>.

## **5. Standardy dotyczące biura Regionalnego Ośrodka EFS**

Aby prawidłowo wypełniać wszystkie przynależne mu zadania - Regionalny Ośrodek EFS, aby prawidłowo wypełniać wszystkie przynależne mu zadania musi posiadać odpowiednie zasoby lokalowe i sprzętowe. Biuro Regionalnego Ośrodka EFS musi spełniać następujące warunki:

1. Znajdować się w mieście wyznaczonym dla danego obszaru zgodnie z załącznikiem nr 1 niniejszych standardów. Biuro powinno być uruchomione najpóźniej po upływie miesiąca od momentu przyznania dotacji.
2. Biuro musi być łatwo dostępne dla klientów – lokalizacja musi być dogodna, łatwo dostępna i właściwie i czytelnie oznakowana - w szczególności powinny być podane godziny pracy specjalisty oraz ośrodka (w przypadku, jeśli godziny te różnią się). Ośrodek powinien znajdować się w centrum miasta albo w takiej części miasta gdzie będą dogodne połączenia komunikacyjne z centrum.
3. Ośrodek powinien zapewnić dostępność usług dla osób niepełnosprawnych.
4. Liczba pomieszczeń powinna zapewniać swobodną pracę dla wszystkich osób z personelu kluczowego. W ośrodku powinno być wyodrębnione miejsce pracy specjalisty ds. informacji i promocji, czyli Punkt Informacyjny (np. w recepcji). W Punkcie Informacyjnym musi być dostępna przynajmniej jedna odrębna linia telefoniczna oraz komputer ze stałym dostępem do Internetu.
5. W ośrodku powinno być wyodrębnione miejsce świadczenia usług doradczych, oddzielone od miejsca realizacji wszelkich innych projektów oraz wszelkich innych przedsięwzięć. W wydzielonym miejscu pracy dla doradcy powinien znajdować się co najmniej jeden komputer ze stałym dostępem do Internetu oraz telefon. Ponadto miejsce pracy doradcy powinno być umeblowane tak, aby możliwe było przyjmowanie klientów (w pomieszczeniu powinien znajdować się co najmniej stół i 2 krzesła).
6. Biuro musi być zgodne z normatywnymi budowlanymi, przeciwpożarowymi, BHP i innymi – w zależności od przeznaczenia danych pomieszczeń (np. w odniesieniu do pomieszczeń szkoleniowych, magazynowych, do celu przechowywania dokumentacji),
7. Ośrodek musi dysponować podstawowymi środkami komunikacji i łączności.

## **6. Standardy dotyczące kadry Regionalnego Ośrodka EFS.**

Aby w pełni i efektywnie realizować wszystkie zadania - Regionalny Ośrodek EFS, potrzebuje przede wszystkim zespołu projektowego, który będzie się składał z wysoko wykwalifikowanych, świadomych swojej roli i dobrze zmotywowanych osób. Dla sprawnej realizacji działań niezbędne jest posiadanie odpowiedniej liczby personelu tak aby zapewnić realizację każdej z kluczowych funkcji tj. kierownika, animatora, doradcy kluczowego, doradcy specjalistycznego, trenera kluczowego, trenera specjalistycznego, specjalisty ds. informacji i promocji. Bardzo ważne jest zorganizowanie dobrego zespołu projektowego,

---

<sup>1</sup> Zgodnie z art. 33 Ustawy o zasadach prowadzenia polityki rozwoju (Dz.U. z 2006 r. Nr 227, poz. 1658 z późn. zm.), zgodnie z art. 211 Ustawy o finansach publicznych (Dz.U. z 2005 r. Nr 249, poz. 2104 z późn. zm.)



umiejącego współpracować ze sobą, świadomego współpracy zespołowej i posiadającego wspólne cele, istotne jest również dobre zarządzanie informacją.

### **Kryteria jakie musi spełniać kadra Regionalnego Ośrodka EFS**

#### ***Warunki podstawowe***

1. Personel Regionalnego Ośrodka EFS zobowiązany jest do złożenia oświadczenia o niekaralności,
2. Personel Regionalnego Ośrodka EFS zobowiązany jest do złożenia wymaganych zobowiązań do:
  - zaangażowania w realizację **projektu** (czas pracy),
  - nie przekraczania pensum czasu pracy **na rzecz sieci** RO EFS – tzn. 22 dni robocze w miesiącu. Czas pracy nie może przekraczać 8 godzin na dobę i przeciętnie 40 godzin w przeciętnie pięciodniowym tygodniu pracy w przyjętym trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym,
  - przestrzegania Standardów działania sieci Regionalnych Ośrodków EFS,
  - brania udziału w szkoleniach organizowanych przez KO EFS, IZ oraz IP.
3. Animator, trener kluczowy i doradca kluczowy muszą zdać pozytywnie egzamin przeprowadzany przez Krajowy Ośrodek EFS. W przypadku pozostałych osób z personelu kluczowego (kierownik, specjalista ds. informacji) KO EFS zastrzega sobie prawo przeprowadzenia egzaminu. Akredytacja będzie przeprowadzana zgodnie z regulaminem akredytacji.
4. Zespół kluczowy ośrodka powinien współpracować przy realizacji zadań w ramach Ośrodka.

#### **Opis stanowisk pracy:**

##### Kierownik projektu

Zakres zadań	<ul style="list-style-type: none"><li>• odpowiedzialność za całość realizacji projektu, w szczególności za zarządzanie przedsięwzięciem, kształtowanie oferty ośrodka, dostosowywanie jej do potrzeb klientów oraz potrzeb w regionie,</li><li>• nadzorowania bieżących postępów w realizacji projektu,</li><li>• utrzymywanie stałych kontaktów z opiekunem projektu w IP, informowanie na bieżąco o wszystkich zaistniałych problemach w realizacji projektu, terminowe przysyłanie wszystkich wymaganych dokumentów i informacji w tym sprawozdań okresowych, dbanie o przestrzeganie (przez cały zespół ośrodka) obowiązków i zaleceń wynikających z realizacji umowy, procedur, standardów, instrukcji do sprawozdań oraz innych obowiązujących dokumentów,</li><li>• utrzymywanie stałych kontaktów z Krajowym Ośrodkiem EFS,</li><li>• reprezentowanie ośrodka na zewnątrz, przede wszystkim</li></ul>
--------------	---

	w kontaktach z mediami, uzgadnianie kierunków działań z instytucją pośredniczącą oraz instytucjami wdrażającymi w regionie,
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie co najmniej wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie wyższe o profilu zarządzanie,</li> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• min. 3 letnie doświadczenie zawodowe (w tym min. 1 rok doświadczenia w zarządzaniu projektami)</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie zawodowe zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS,</li> <li>• rekomendacje poświadczające osiągnięcia zdobyte w pracy zawodowej,</li> </ul>
Umiejętności:	<p><u>Umiejętności „twarde”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,</li> <li>• obsługa urządzeń biurowych,</li> <li>• znajomość narzędzi internetowych,</li> </ul> <p><u>Umiejętności „miękkie”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym</li> <li>• orientacja na klienta</li> <li>• orientacja na współpracę</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność</li> <li>• kierowanie i rozwijanie innych</li> <li>• komunikacja</li> </ul>

Doradca kluczowy:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• świadczenie usług doradztwa kluczowego,</li> <li>• samokształcenie odnośnie EFS i zarządzania projektem,</li> </ul>
----------	--

Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie co najmniej wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem,</li> <li>• uzyskanie certyfikacji przez Krajowy Ośrodek EFS</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dyplom lub studia podyplomowe w zakresie rozwoju zasobów ludzkich, funduszy strukturalnych,</li> <li>• dodatkowe wykształcenie, (np. certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• min. 2 letnie doświadczenie zawodowe w tym min. 1 rok doświadczenia w świadczeniu usług doradczych, oraz 1 rok doświadczenia w pozyskiwaniu środków europejskich w szczególności EFS</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w realizacji przedsięwzięć o podobnym charakterze,</li> <li>• doświadczenie zawodowe zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS i zarządzania projektami,</li> </ul>
Umiejętności:	<p><u>Umiejętności „twarde”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,</li> <li>• obsługa urządzeń biurowych,</li> <li>• znajomość narzędzi internetowych,</li> </ul> <p><u>Umiejętności „miękkie”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym</li> <li>• orientacja na klienta</li> <li>• orientacja na współpracę</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność</li> <li>• kierowanie i rozwijanie innych</li> <li>• komunikacja</li> </ul>

Doradca specjalistyczny:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• świadczenie usług doradztwa specjalistycznego w określonym zakresie (wymagane wykształcenie i doświadczenie zależą od zakresu doradztwa),</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie co najmniej wyższe zawodowe, kierunek wykształcenia zgodny ze specjalizacją w jakiej udziela doradztwa. Jako zamiennik wykształcenia wyższego może być traktowane co najmniej 5 – letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie.</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe zgodne ze specjalizacją oraz w zakresie interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• min. 3-letnie doświadczenie zawodowe (w tym co najmniej ostatnie 2 lata w zakresie swojej specjalizacji)</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w świadczeniu usług doradczych w zakresie swojej specjalizacji,</li> </ul>
Umiejętności:	<p><u>Umiejętności „twarde”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,</li> <li>• obsługa urządzeń biurowych,</li> <li>• znajomość narzędzi internetowych,</li> </ul> <p><u>Umiejętności „miękkie”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym</li> <li>• orientacja na klienta</li> <li>• orientacja na współpracę</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność</li> <li>• kierowanie i rozwijanie innych</li> <li>• komunikacja</li> </ul>

Trener kluczowy:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowanie programu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych zgodnie z tematyką szkolenia i dostosowanych do potrzeb uczestników szkolenia,</li> <li>• prowadzenie szkoleń kluczowych,</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie co najmniej wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem,</li> <li>• uzyskanie certyfikacji przez Krajowy Ośrodek EFS,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dyplom lub studia podyplomowe w zakresie rozwoju zasobów ludzkich, funduszy strukturalnych,</li> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe),</li> <li>• ukończone szkolenia w zakresie umiejętności trenerskich poświadczane certyfikatami</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w zakresie problematyki EFS, zarządzania projektami rynku pracy, edukacji,</li> <li>• min 3 letnie doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych, w tym przeprowadzenie co najmniej 300 godzin szkoleń,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych w zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS i zarządzania projektami, z potwierdzeniem przez odbiorców szkolenia wysokiej jakości świadczonych usług,</li> <li>• doświadczenie w zakresie realizacji projektów EFS,</li> </ul>
Umiejętności:	<p><u>Umiejętności „twarde”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• znajomość technik prezentacji,</li> <li>• obsługa komputera, projektora multimedialnego, rzutnika</li> </ul> <p><u>Umiejętności „miękkie”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym</li> <li>• orientacja na klienta</li> <li>• orientacja na współpracę</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność</li> <li>• kierowanie i rozwijanie innych</li> <li>• komunikacja</li> </ul>

Trener specjalistyczny:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przygotowanie programu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych zgodnie z tematyką szkolenia i dostosowanych do potrzeb uczestników szkolenia,</li> <li>• prowadzenie szkoleń specjalistycznych w określonym zakresie (wymagane wykształcenie i doświadczenie zależą od zakresu doradztwa),</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie co najmniej wyższe zawodowe, jako zamiennik wykształcenia wyższego uznawane jest co najmniej 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie.</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• min. 3-letnie doświadczenie zawodowe (w tym co najmniej ostatnie 2 lata w zakresie zgodnym z tematyką prowadzonych szkoleń oraz przeprowadzenie co najmniej 100 godzin szkoleń)</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w świadczeniu usług szkoleniowych w zakresie swojej specjalizacji, z potwierdzeniem przez zamawiającego wysokiej jakości świadczonych usług (referencje)</li> </ul>
Umiejętności:	<p><u>Umiejętności „twarde”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• znajomość technik prezentacji,</li> <li>• obsługa komputera, projektora multimedialnego, rzutnika</li> </ul> <p><u>Umiejętności „miękkie”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym</li> <li>• orientacja na klienta</li> <li>• orientacja na współpracę</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność</li> <li>• kierowanie i rozwijanie innych</li> <li>• komunikacja</li> </ul>

Animator:

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• udzielanie lokalnym środowiskom wsparcia w zakresie diagnozowania ich potrzeb i tworzenia planów działania,</li> <li>• wyszukiwanie liderów lokalnych, wspieranie ich w rozwoju umiejętności,</li> <li>• wypracowywanie koncepcji współpracy ze społecznością lokalną, w tym z instytucjami, które mają wpływ na sytuację w danym regionie (samorząd lokalny, przedsiębiorcy, organizacje pozarządowe, szkoły itd.).</li> <li>• docieranie do potencjalnych projektodawców, zachęcania ich do podejmowania inicjatyw w zakresie nawiązywania partnerstw ukierunkowanych na wspólne rozwiązywanie problemów lokalnych, w tym z wykorzystaniem możliwości stwarzanych przez EFS,</li> <li>• wspieranie procesu budowy partnerstw oraz działanie na rzecz wzmacniania istniejących partnerstw i innych form współpracy w regionie</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie co najmniej wyższe zawodowe, jako zamiennik uznawane jest 5-letnie doświadczenie zawodowe,</li> <li>• uzyskanie akredytacji przy Krajowym Ośrodku EFS,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wykształcenie wyższe, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu,</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• min. 3 letnie doświadczenie w zakresie obszarów wsparcia EFS,</li> <li>• doświadczenie w świadczeniu usług doradczych w tym zwłaszcza odnośnie rozwoju i partnerstwa lokalnego,</li> <li>• doświadczenie w realizacji projektów/inicjatyw o charakterze społecznym</li> <li>• znajomość specyfiki danego województwa,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osiągnięcia w zakresie budowania partnerstw lokalnych, tworzeniu lokalnych/regionalnych strategii rozwoju,</li> </ul>
Umiejętności:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy</li> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym</li> <li>• orientacja na klienta</li> <li>• orientacja na współpracę</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność</li> <li>• kierowanie i rozwijanie innych</li> <li>• komunikacja</li> </ul>

Specjalista ds. informacji i promocji

Zadania:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• udzielanie informacji klientom Ośrodka na temat podstaw EFS,</li> <li>• udzielanie informacji o projektach zawartych w bazach projektów EFS,</li> <li>• udzielanie informacji w zakresie oferty Regionalnego Ośrodka EFS,</li> <li>• świadczenie usług informacyjnych bezpośrednio, telefonicznie, mailowo,</li> <li>• aktualizowanie strony www,</li> <li>• promowanie działań ośrodka poprzez opracowywanie informacji nt. działań Ośrodka oraz regularne przysyłanie ich do mediów,</li> <li>• utrzymywanie bieżącego kontaktu z mediami,</li> <li>• przygotowywanie narzędzi informacyjno-promocyjnych takich jak newsletter, mailing,</li> <li>• dokumentowanie działań promocyjnych i informacyjnych ośrodka – artykuły prasowe, ogłoszenia prasowe,</li> </ul>
Wykształcenie:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie minimum średnie,</li> <li>• odbyte co najmniej 3 szkolenia z zakresu EFS,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wykształcenie wyższe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe,</li> <li>• odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, komunikacji, obsługi klienta potwierdzone certyfikatami,</li> <li>• inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu</li> </ul>
Doświadczenie zawodowe:	<p><u>Warunki podstawowe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• min. 1 rok doświadczenia w realizacji zadań informacyjnych i promocyjnych,</li> <li>• uczestnictwo w projekcie EFS – kadra projektu, wolontariat, staż,</li> </ul> <p><u>Warunki pożądane</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doświadczenie w zakresie świadczenia usług informacyjnych, opracowywania informacji do mediów (w tym Internetu) na temat EFS,</li> <li>• doświadczenie w obsłudze klienta,</li> <li>• doświadczenie w zakresie realizacji zadań związanych z promocją w szczególności w tematyce związanej z EFS,</li> </ul>
Umiejętności:	<p><u>Umiejętności „twarde”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,</li> <li>• obsługa urządzeń biurowych,</li> <li>• znajomość narzędzi Internetowych w tym obsługa stron www,</li> <li>• znajomość innych narzędzi komunikacji,</li> </ul> <p><u>Umiejętności „miękkie”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja na efekty pracy</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym</li> <li>• orientacja na klienta</li> <li>• orientacja na współpracę</li> <li>• rozwiązywanie problemów i innowacyjność</li> <li>• kierowanie i rozwijanie innych</li> <li>• komunikacja</li> </ul>
--	---

## **7. Standardy obsługi klientów Regionalnych Ośrodków EFS.**

Celem działania sieci Regionalnych Ośrodków EFS jest kreowanie rozwoju lokalnego, budowanie partnerstw nastawionych na rozwój regionu w szczególności w zakresie rozwoju kapitału społecznego. Cel ten jest osiągany poprzez wspieranie beneficjentów do przygotowywania wysokiej jakości, odpowiadających na potrzeby społeczne projektów, które mogą być sfinansowane ze środków EFS. Ośrodek wspiera beneficjentów poprzez realizację szeroko rozumianych działań animacyjnych, z wykorzystaniem szkoleń, doradztwa oraz informacji.

Ośrodek planuje swoje działania w oparciu o diagnozę środowiska lokalnego, w którym działa, zbiera informacje o sytuacji społeczno-gospodarczej i potrzebach lokalnych, instytucjach/organizacjach działających w regionie i ich potencjale, liderach lokalnych i istniejących już partnerstwach.

Liderem działań animacyjnych jest animator Ośrodka, pozostały personel kluczowy w ramach swoich zadań aktywnie współuczestniczy w tym procesie.

Klientem Regionalnego Ośrodka EFS może być:

- Przedstawiciel każdej instytucji będącej projektodawcą EFS, mającej siedzibę lub oddział w regionie, na którym działa Regionalny Ośrodek EFS lub przedstawiciel instytucji mającej siedzibę w innym regionie, która planuje realizację projektu w danym regionie, oraz osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą lub oświatową na podstawie przepisów odrębnych,
- Osoba fizyczna – w usłudze nr 2 w zakresie informowania o projektach realizowanych z EFS w danym regionie.

Priorytetową grupę klientów Regionalnego Ośrodka EFS stanowią:

1. organizacje pozarządowe, zwłaszcza te które dotychczas nie realizowały projektów w ramach EFS oraz organizacje i instytucje mające utrudniony dostęp do informacji (np. organizacje skupiające osoby niewidome)
2. szkoły: podstawowe, gimnazjalne, ponadgimnazjalne, placówki edukacyjne w tym przedszkolne,
3. podmioty uprawnione do składania wniosków w ramach PO KL wywodzące się z gmin wiejskich, wiejsko-miejskich i miast do 25 tys. mieszkańców,
4. podmioty uprawnione do aplikowania o środki z EFS z obszaru działania RO EFS w tym z gmin, z których składanych jest najmniejsza liczba wniosków aplikacyjnych.

Zakres tematyczny szkoleń i doradztwa:

1. szkolenia/doradztwo specjalistyczne dotyczące bezpośrednio lub pośrednio problematyki objętej wsparciem EFS (np. problematyka rynku pracy, aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych, szkoleń i poradnictwa zawodowego, edukacji, rozwoju lokalnego, przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, kształcenia ustawicznego, rozwoju przedsiębiorczości), **zakres tematyczny nr 1**,
2. szkolenia/doradztwo kluczowe - przygotowanie projektu/wniosku, zarządzanie projektem (logika projektu, wyznaczanie celów, planowanie działań, budżetowanie działań, itd.), **zakres tematyczny nr 2**,
3. szkolenia/doradztwo kluczowe - procedury w EFS (w szczególności możliwości pozyskiwania środków, kwalifikowalność kosztów w EFS, procedury raportowania i rozliczania projektów w EFS, monitoring, kontrola projektów EFS itp.), **zakres tematyczny nr 3**,
5. szkolenia/doradztwo specjalistyczne z zakresu zagadnień prawnych (pomocy publicznej, zamówień publicznych, itp.); **zakres tematyczny nr 4**,
6. szkolenia/doradztwo dla liderów lokalnych z zawiązywania i rozwoju partnerstw, zawierania paktów na rzecz zatrudnienia, szkolenia dla istniejących i powstających partnerstw, itp.; **zakres tematyczny nr 5**,

Usługi Regionalnego Ośrodka EFS realizowane są poprzez następujące działania:

1. Szkolenie

2. Animacje

3. Doradztwo

4. Informacje

Dla jednoznacznego rozumienia ww. zadań i na potrzeby Regionalnego Ośrodka EFS, przyjęte zostały poniższe definicje:

### **1. Definicja szkolenia:**

Szkolenie to działanie edukacyjne, o charakterze wykładowo-warsztatowym, którego celem jest podniesienie wiedzy i kompetencji w danej dziedzinie.

Szkolenie trwa 8 godzin lekcyjnych (45 minut)/dziennie, odbywa się z udziałem 1 trenera (w uzasadnionych przypadkach trenerów może być 2), dla minimum 10 a maksymalnie 20 osób.

W ramach szkoleń realizowanych w Regionalnych Ośrodkach EFS wyróżniamy następujące rodzaje szkoleń:

**Szkolenie kluczowe** - szkolenie obejmujące następującą tematykę:

1. **zakres tematyczny nr 2**,
2. **zakres tematyczny nr 3**,

Szkolenia kluczowe mogą być prowadzone wyłącznie przez **kluczowych trenerów**.

**Szkolenie specjalistyczne** - szkolenie związane z tematyką interwencji EFS:

1. **zakres tematyczny nr 1,**
2. **zakres tematyczny nr 4,**
3. **zakres tematyczny nr 5,**

Szkolenia specjalistyczne prowadzone są przez **trenerów specjalistycznych**.

## **2. Definicja animacji:**

Animacja to działania zmierzające do pobudzenia aktywności osób, grup i instytucji w przestrzeni publicznej, ożywienia społeczności lokalnej poprzez inicjowanie różnego rodzaju aktywności oraz polegające na pracy z wieloma grupami w środowisku lokalnym na rzecz rozwoju lokalnego, wzmocnienia kapitału społecznego, budowania partnerstw na rzecz rozwoju.

Za działania animacyjne odpowiada animator, który jest wspierany i ściśle współpracuje z pozostałymi członkami zespołu Regionalnego Ośrodka EFS. Animacja odbywa się więc nie tylko poprzez spotkania animacyjne prowadzone przez animatora, ale również poprzez szkolenia, doradztwo, informację. Wynikiem działań animacyjnych są tworzone partnerstwa, w szczególności na rzecz rozwoju, partnerstwa wielosektorowe.

Sposób i metodyka pracy animatora powinna być **dostosowana zarówno do osób, jak i instytucji, z którymi animator pracuje**.

Animator powinien **stwarzać możliwości i płaszczyzny komunikacji** między różnymi instytucjami, organizacjami a przede wszystkim pomiędzy pracownikami w danej instytucji.

## **3. Definicja doradztwa:**

Doradztwo jest to proces, w którym doradca pomaga klientowi zrozumieć problem i wspólnie z klientem znaleźć jego rozwiązanie. Doradztwo zmierza zatem do propozycji rozwiązania problemu czy to w ramach projektu, czy w organizacji klienta. Doradztwo ma charakter skonkretyzowanej porady odnoszącej się do konkretnej sprawy, opartej na danych i materiałach przekazanych przez klienta.

Doradztwo może mieć miejsce w Ośrodku lub poza Ośrodkiem, może być indywidualne lub grupowe (maksymalna liczba osób 6).

W ramach doradztwa świadczonego w Regionalnych Ośrodkach EFS wyróżniamy:

**Doradztwo kluczowe** dotyczy następujących zakresów tematycznych:

1. **zakres tematyczny nr 2,**
2. **zakres tematyczny nr 3,**

Doradztwo kluczowe świadczone jest przez **doradców kluczowych**.

**Doradztwo specjalistyczne** dotyczy następujących zakresów tematycznych:

1. **zakres tematyczny nr 1,**

2. zakres tematyczny nr 4,

3. zakres tematyczny nr 5,

Doradztwo specjalistyczne świadczone przez **doradców specjalistycznych**.

#### **4. Informacja:**

Informacja – to umiejętne dostosowanie do potrzeb klienta ogólnie dostępnych danych oraz przekazanie ich w sposób precyzyjny i zrozumiały dla odbiorcy.

Informacja świadczona w Regionalnym Ośrodku EFS dotyczy informacji o powszechnie obowiązujących zasadach dotyczących wdrażania EFS w Polsce, w tym informacji o poszczególnych priorytetach w ramach PO KL czy ogólnych możliwości skorzystania z EFS oraz informacji nt. oferty Regionalnego Ośrodka EFS, projektów realizowanych z EFS.

Informacja nie prowadzi bezpośrednio do wdrożenia konkretnych rozwiązań związanych z projektem czy organizacją klienta.

Informacja może być udzielana klientowi bezpośrednio (osobom, które osobiście przyjdą do Ośrodka), telefonicznie oraz mailowo. Informacje, które są powszechne, zamieszczane są również na stronie www Ośrodka.

**Seminarium/spotkanie informacyjne** – to działanie informacyjne mające na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji.

Seminarium/spotkanie informacyjne ma ściśle określony temat. Zakres tematyczny obejmuje podstawowe informacje nt. EFS, PO KL i innych zagadnień związanych z potrzebami projektodawców, np. partnerstwa, rozwój lokalny.

Seminarium/spotkanie informacyjne ma charakter wykładowy, trwa do 8 godzin lekcyjnych (45 minut), odbywa się z udziałem 1 prowadzącego, dla minimum 10 osób. Semina/spotkania informacyjne prowadzone są co do zasady przez kadrę kluczową Ośrodka lub pracowników IP, w wyjątkowych przypadkach semina/spotkania mogą być prowadzone przez ekspertów zewnętrznych.

**Konferencja** – to działanie, którego celem jest poinformowanie i wypromowanie określonych pomysłów, rozwiązań, idei. Konferencja powinna mieć ściśle określony temat. W celu wzmocnienia przekazu w konferencji powinny uczestniczyć osoby, które swym autorytetem uwierzytelniają przekazywane informacje.

Konferencja ma charakter wykładowy z elementami warsztatu (panele dyskusyjne) dla minimum 40 osób. Zakres tematyczny konferencji musi dotyczyć EFS, w tym zagadnień szczegółowych związanych z potrzebami projektodawców, np. dobre praktyki, partnerstwa, rozwój lokalny.

Regionalny Ośrodek EFS świadczy dla swoich klientów następujące usługi:

1. Zachęcanie potencjalnych projektodawców do aplikowania o środki z EFS. Zidentyfikowanie potrzeb klienta Regionalnego Ośrodka EFS oraz udzielenie podstawowej informacji nt. EFS.
2. Usługa informacyjna nt. możliwości skorzystania z projektów finansowanych ze środków EFS.
3. Konsultacje nt. możliwości współfinansowania projektu ze środków EFS.

4. Pomoc w przygotowaniu projektu kwalifikującego się o dofinansowanie z EFS.
5. Pomoc przy przygotowaniu wniosku o dofinansowanie z EFS.
6. Pomoc we wdrażaniu projektu współfinansowanego ze środków EFS.
7. Animowanie inicjatyw lokalnych, zawieranie partnerstw.

Usługa 1 - Zachęcanie potencjalnych projektodawców do aplikowania o środki z EFS. Zidentyfikowanie potrzeb klienta Regionalnego Ośrodka EFS oraz udzielenie podstawowej informacji nt. EFS

Celem usługi jest pozyskiwanie klientów oraz zachęcanie do aplikowania o środki EFS i do korzystania z usług Ośrodka. Personel Ośrodka powinien zdiagnozować potrzeby klienta w celu zapewnienia odpowiedniej, wyczerpującej oraz fachowej obsługi poprzez udzielenie pełniej i fachowej informacji i/lub skierowanie klienta na szkolenia lub/i doradztwo.

## 1. ORGANIZACJA USŁUGI

Za organizację usługi odpowiedzialny jest personel kluczowy w szczególności specjalista ds. informacji i promocji.

## 2. PROCEDURY

Personel Regionalnego Ośrodka EFS powinien aktywnie wyszukiwać potencjalnych projektodawców do EFS, zwłaszcza takich, którzy:

1. nie korzystali jeszcze ze środków EFS,
2. mają niewielką wiedzę na temat możliwości finansowania projektów z EFS,
3. mają fałszywe wyobrażenia nt. możliwości i barier skorzystania z EFS,
4. mają negatywne doświadczenia w realizowaniu projektów z EFS,
5. reprezentują priorytetową grupę klientów Ośrodka.
6. mają utrudniony dostęp do informacji o projektach z EFS

Jednym z najważniejszych zadań Ośrodka w zakresie informacji i promocji jest aktywne pozyskiwanie klientów i/lub utrzymanie zainteresowania klienta usługami Ośrodka. W tym celu specjalista ds. promocji powinien przygotowywać i przysyłać regularnie do mediów informacje o aktualnych działaniach Ośrodka, przeprowadzać regularny mailing oraz wysyłkę newslettera zachęcając do korzystania z usług Ośrodka. Zadanie to realizuje specjalista ds. informacji i promocji, we współpracy z pozostałym zespołem, który przekazuje innym pracownikom najistotniejsze informacje z działań Ośrodka.

Personel kluczowy, a w szczególności kierownik, animator, doradca kluczowy, specjalista ds. informacji i promocji powinien brać aktywny udział w wydarzeniach związanych z wdrażaniem EFS w regionie, współpracować z IP w zakresie diagnozowania potrzeb szkoleniowych instytucji, firm, grup społecznych i zawodowych w regionie wymagających wsparcia środkami EFS.

Punktem pierwszego kontaktu dla klienta Regionalnego Ośrodka EFS stanowi punkt informacyjny obsługiwany przez specjalistę ds. informacji i promocji.

Specjalista ds. informacji i promocji musi być zawsze obecny w godzinach pracy Regionalnego Ośrodka EFS na swoim miejscu pracy. W przypadku nieobecności do 3 dni osoba zastępująca specjalistę ds. informacji i promocji odbiera wszystkie telefony, e-maile,

przyjmuje wszystkich klientów, którzy odwiedzili punkt informacyjny, udziela podstawowych informacji z zakresu EFS, natomiast pytania/wątpliwości/zagadnienia, na które odpowiedzi może udzielić wyłącznie specjalista ds. informacji i promocji pozostawia zebrane dla specjalisty ds. informacji i promocji. W przypadku dłuższych nieobecności osoba zastępująca przejmując wszystkie obowiązki specjalisty.

Godziny pracy punktu informacyjnego powinny być umieszczone w widocznym miejscu na zewnątrz budynku.

Specjalista ds. informacji i promocji powinien mieć schludny wygląd, być uprzejmy oraz zainteresować się każdą osobą, która odwiedzi punkt informacyjny. Niedopuszczalne jest nieodbieranie telefonu w punkcie informacyjnym w godzinach pracy specjalisty oraz nieudzielanie odpowiedzi na zapytania e-mailowe przez okres dłuższy niż 3 dni. Specjalista ds. informacji i promocji nie może w żadnym wypadku pozostawić klienta bez odpowiedzi bądź udzielić odpowiedzi typu „nie wiem”.

Specjalista ds. informacji i promocji ma obowiązek założyć każdemu klientowi ośrodka metryczkę oraz przeprowadzić z każdym klientem, niezależnie od formy kontaktu: osobistego, telefonicznego, e-mailowego, kompleksowy wywiad pozwalający na ustalenie potrzeb klienta i umożliwiający zaprezentowanie adekwatnej oferty ośrodka.

1. Jeśli klient kontaktuje się z ośrodkiem pierwszy raz, wówczas specjalista ds. informacji i promocji powinien ustalić skąd klient dowiedział się o ośrodku, jaką instytucję reprezentuje – czy instytucja ta może być projektodawcą do EFS. Specjalista musi ustalić również czy beneficjent ma siedzibę na obszarze działania danego Regionalnego Ośrodka EFS, jeśli nie kieruje wówczas beneficjenta do właściwego terytorialnie ośrodka.
2. Specjalista ds. informacji i promocji ustala czy klient jest zainteresowany usługami ośrodka czy projektami współfinansowanymi z EFS. Jeśli klient jest zainteresowany projektami EFS to następuje przejście do Usługi 2.
3. Jeśli klient nie może być projektodawcą do EFS powinien zostać o tym wyraźnie poinformowany wraz z uzasadnieniem, jednocześnie specjalista ds. informacji i promocji powinien przekazać klientowi podstawowe informacje nt. innych źródeł finansowania wraz z podaniem danych teleadresowych do odpowiedniego punktu informacyjnego/instytucji, na tym etapie kończy się rola ośrodka.
4. Jeśli klient został zidentyfikowany jako projektodawca do EFS, specjalista ds. informacji i promocji powinien założyć klientowi elektroniczną metryczkę (w bazie danych potencjalnych klientów Regionalnego Ośrodka EFS) zawierającą podstawowe dane teleadresowe instytucji, którą klient reprezentuje. Obowiązkiem specjalisty ds. informacji i promocji jest zbieranie danych o wszystkich potencjalnych projektodawcach do EFS.
5. Następnie specjalista ds. informacji i promocji musi ustalić czy problem beneficjenta należy do obszaru interwencji EFS. Jeśli tak, to w następnym etapie specjalista musi ustalić czy beneficjent ma doświadczenia w pozyskiwaniu środków finansowych z EFS i/lub z innych źródeł finansowania.
6. Jeśli klient nie miał wcześniej żadnych doświadczeń w pozyskiwaniu środków finansowych bądź miał niewielkie doświadczenie w pozyskiwaniu środków finansowych wówczas specjalista ds. informacji i promocji powinien przedstawić klientowi podstawowe informacje nt. EFS, możliwości współfinansowania projektów ze środków EFS, przedstawić ofertę ośrodka oraz przygotować dla klienta odpowiednią strategię pozyskania wiedzy, np. zaproponować udział w podstawowym szkoleniu nt. EFS i w dalszej kolejności umówić na spotkanie z doradcą kluczowym. Na tym etapie specjalista ds. informacji i promocji powinien zająć się „prowadzeniem” klienta.

7. Jeśli klient ma już pewne doświadczenia odnośnie współfinansowania projektów ze środków EFS specjalista ds. informacji i promocji powinien ustalić, jakie są potrzeby klienta i w zależności od potrzeb skierować klienta na szkolenia i w dalszym etapie na doradztwo, lub od razu do doradcy kluczowego i/lub animatora i/lub doradcy specjalistycznego. W momencie, kiedy klient trafi do doradcy kluczowego to doradca kluczowy przejmuje odpowiedzialność za „prowadzenie klienta”.
8. W przypadku jeśli pierwszy kontakt klienta z Ośrodkiem nastąpi poprzez zgłoszenie na szkolenie, spotkanie z animatorem lub doradcą, osoba odpowiedzialna za przygotowanie szkolenia, animator lub doradca mają obowiązek przekazania danych teleadresowych klienta, aby specjalista mógł założyć klientowi metryczkę. Następnie specjalista ds. informacji i promocji powinien przeprowadzić wywiad i ustalić, jakie są potrzeby klienta i w zależności od potrzeb skierować klienta na szkolenia i/lub doradztwo, i/lub do animatora.

Z tej usługi klient może zostać skierowany do skorzystania z usługi 2, 3, 4, 5, 6, 7.

#### Usługa 2 - Usługa informacyjna nt. możliwości skorzystania z projektów finansowanych ze środków EFS.

Celem usługi jest ułatwienie zainteresowanym osobom, dostępu do informacji nt. możliwości skorzystania z projektów współfinansowanych ze środków EFS.

##### 1. ORGANIZACJA USŁUGI

Osobą odpowiedzialną za organizację usługi jest specjalista ds. informacji i promocji.

##### 2. PROCEDURY

Specjalista ds. informacji i promocji przeprowadza wywiad mający na celu ustalenie potrzeb klienta i określenie jakimi usługami finansowanymi z EFS jest zainteresowany. Specjalista korzystając z zasobów baz danych projektów EFS, oraz ogólnodostępnych informacji np. w Internecie, nt. realizowanych w regionie projektów współfinansowanych z EFS przedstawia klientowi adekwatną do potrzeb, pełną oraz aktualną informację nt. możliwości skorzystania z usług współfinansowanych z EFS. Specjalista ds. informacji i promocji powinien również weryfikować aktualność przekazywanych informacji poprzez utrzymywanie bezpośredniego kontaktu z instytucją realizującą projekt, którym zainteresowany jest klient. Jeśli w regionie nie ma odpowiedniego z punktu widzenia klienta projektu, specjalista ds. informacji i promocji powinien prowadzić spis tematów poszukiwanych usług oraz przekazać te informacje do animatora.

#### Usługa 3 - Konsultacje nt. możliwości współfinansowania projektu ze środków EFS

Celem usługi jest wskazanie możliwości finansowania projektów z Europejskiego Funduszu Społecznego. Rezultatem usługi 3 jest rekomendowanie do odbycia usługi 4.

##### 1. ORGANIZACJA USŁUGI

Za realizację usługi odpowiedzialni są:

1. w zakresie szkoleń - trenerzy,
2. w zakresie doradztwa – doradcy kluczowi,
3. w zakresie przeprowadzenia seminarium informacyjnego nt. EFS – doradca kluczowy, specjalista ds. informacji i promocji, kierownik projektu,

## 2. PROCEDURY

### Szkolenia

Klient może skorzystać ze szkoleń, które powinny umożliwić przygotowanie pomysłu na projekt.

Klient może skorzystać z doradztwa kluczowego w zakresie:

1. ustalenia możliwości finansowania jego projektu,
2. wypracowania pomysłu na projekt,
3. wskazania podstawowych dokumentów odnośnie współfinansowania projektów z EFS,

### Seminarium/spotkanie informacyjne

W celu uzyskania podstawowych informacji nt. EFS, PO KL klient może zostać skierowany do udziału w seminarium/spotkaniu informacyjnym.

Z tej usługi klient może zostać skierowany do skorzystania z usługi 4, 7.

### Usługa 4 - Pomoc w przygotowaniu projektu kwalifikującego się o dofinansowanie z EFS.

Celem usługi jest kompleksowa i obszerna pomoc w przygotowaniu kompletnego projektu z zakresu interwencji EFS, pomoc w całościowym przygotowaniu podmiotu do aplikowania o środki EFS poprzez przygotowanie dokumentów planistycznych np. strategii rozwoju. Pomoc powinna objąć również przygotowanie analizy potrzeb w danym regionie, określenie działań możliwych do zrealizowania, określenie beneficjentów oraz pomoc w przygotowaniu budżetu. Pracownicy ośrodka powinni poczuwać się do odpowiedzialności za przygotowany z ich udziałem wniosek.

## 1. ORGANIZACJA USŁUGI

Za realizację usługi odpowiedzialni są:

1. w zakresie szkoleń - trenerzy,
2. w zakresie doradztwa – doradcy kluczowi, doradcy specjalistyczni,

## 2. PROCEDURY

### Szkolenia

Klient może skorzystać ze szkoleń w zakresie przygotowania projektu.

### Doradztwo kluczowe

Klient otrzymuje pomoc w ostatecznym wypracowaniu projektu.

### Doradztwo specjalistyczne

Doradztwo specjalistyczne odnośnie wyłaniających się okołoprojektowych problemów np. odnośnie pomocy publicznej, rachunkowości, zamówień publicznych itp.

Z tej usługi klient może zostać skierowany do skorzystania z usługi 5 i/lub 7.

### Usługa 5 - Pomoc przy przygotowaniu wniosku o dofinansowanie z EFS.

Celem usługi jest udzielenie wszelkiej pomocy beneficjentowi w zakresie przygotowania kompletnego wniosku o współfinansowanie projektu ze środków EFS. Ośrodek jest



zobowiązany do udzielenia pomocy przede wszystkim w zakresie, w jakim został poproszony przez beneficjenta, ale również pracownicy ośrodka powinni sprawdzić całość przygotowanego wniosku. Pomoc powinna również obejmować opiekę nad wnioskiem na etapie składania do IP/IP2 oraz oceny formalnej i merytorycznej.

## 1. ORGANIZACJA USŁUGI

Za realizację usługi odpowiedzialni są:

1. w zakresie szkoleń - trenerzy,
2. w zakresie doradztwa – doradcy kluczowi,

## 2. PROCEDURY

### Szkolenia

Klient może skorzystać z usług szkoleniowych z zakresu procedur EFS dotyczących przygotowania wniosku.

### Doradztwo kluczowe

Klient otrzymuje podstawową, obszerną pomoc „krok po kroku” w wypełnianiu wniosku o współfinansowanie z EFS.

W przypadku, gdy w trakcie realizacji usługi doradca zidentyfikuje dodatkowe okołoprojektowe problemy powinien skierować klienta do skorzystania z usługi 4. Z tej usługi klient może zostać skierowany do skorzystania z usługi 6.

### Usługa 6 - Pomoc we wdrażaniu projektu współfinansowanego ze środków EFS.

Celem usługi jest zapewnienie pomocy przy problemach pojawiających się w trakcie realizacji projektów współfinansowanych ze środków EFS, jak również monitorowanie przebiegu realizacji projektu w celu zidentyfikowania potencjalnych zagrożeń.

## 1. ORGANIZACJA USŁUGI

Za realizację usługi odpowiedzialni są:

1. w zakresie informacji i promocji – specjalista ds. informacji i promocji,
2. w zakresie szkoleń - trenerzy,
3. w zakresie doradztwa – doradcy kluczowi oraz doradcy specjalistyczni,

## 2. PROCEDURY

### Szkolenia

Klient może skorzystać ze szkoleń w zakresie wdrażania projektów.

### Doradztwo kluczowe

Klient wraz z doradcą opracowują szczegółowy plan wdrażania projektu w życie, doradca wskazuje na newralgiczne etapy realizacji projektu, ostrzega przed najbardziej prawdopodobnymi problemami, wskazuje gdzie szukać potrzebnych informacji związanych z szeroko rozumianą realizacją projektów współfinansowanych z EFS, proponuje udział w odpowiednim szkoleniu Regionalnego Ośrodka EFS. W przypadku zidentyfikowania dodatkowych okołoprojektowych problemów klient zostaje skierowany na doradztwo specjalistyczne.

Doradztwo specjalistyczne

Doradztwo specjalistyczne odnośnie wyłaniających się okołoprojektowych problemów w trakcie wdrażania projektu, np. odnośnie pomocy publicznej, rachunkowości, zamówień publicznych itp.

#### Usługa 7 - Animowanie inicjatyw lokalnych, zawieranie partnerstw, promocja dobrych praktyk

Celem usługi jest aktywizowanie społeczności lokalnych, animowanie inicjatyw lokalnych, zawieranie partnerstw oraz rozpowszechnianie wśród potencjalnych projektodawców do EFS dobrych praktyk projektów realizowanych lub zrealizowanych w obszarach wsparcia EFS z uwzględnieniem potrzeb i specyfiki danego regionu.

#### 1. ORGANIZACJA USŁUGI

Za realizację usługi odpowiedzialny jest cały personel kluczowy Ośrodka w szczególności animator.

#### 2. PROCEDURY

Szkolenia

Klient może skorzystać ze szkoleń w zakresie partnerstw.

Animacja

Animacja lokalna inicjowana jest przez animatora i poprzez aktywne działania animatora. Animator nawiązuje kontakty z potencjalnymi projektodawcami do EFS funkcjonującymi w środowisku lokalnym. Korzysta z bazy klientów Regionalnego Ośrodka EFS oraz wyszukuje instytucje i osoby mogące pełnić funkcje lokalnych liderów w zakresie inicjatyw na rzecz rozwoju, a w szczególności takich, które mogą być współfinansowane z EFS. Ponadto animator, wspiera klientów w rozwoju umiejętności, wspiera proces budowy partnerstw i działa na rzecz wzmacniania istniejących form współpracy, a także promuje rozwój rynku pracy oraz informuje o EFS.

Animacja wiąże się z promocją dobrych praktyk, które mogą być inspiracją dla beneficjentów przy przygotowywaniu projektów.

Zespół Ośrodka powinien zbierać dobre praktyki oraz upowszechniać je w ramach działań prowadzonych przez Ośrodek.

Animator może skierować swoich klientów do skorzystania z usługi 4 lub usługi 5.

### **8. Standardy dotyczące organizacji i zarządzania Regionalnym Ośrodkiem EFS**

#### ***a) Standardy dotyczące organizacji Regionalnego Ośrodka:***

Wizualizacja

Wizualizacja Regionalnego Ośrodka EFS musi być zgodna z Księgą Tożsamości.

### *Promocja Ośrodka*

Promocja Ośrodka musi być zgodna z zasadami dotyczącymi promocji PO KL w danym regionie a także Księgą Tożsamości sieci Regionalnych Ośrodków EFS.

### *Sprzęt*

Po zakończeniu realizacji projektu, sprzęt, materiały oraz inne wartości materialne, niematerialne i prawne zakupione i/lub wyprodukowane na potrzeby Regionalnego Ośrodka EFS muszą być użytkowane przez wnioskodawcę do działań niekomercyjnych, zgodnie z przeznaczeniem na jaki zostały zakupione do projektu.

### *Dostępność personelu*

Zgodnie z informacjami przekazanymi do IP nt. godzin pracy ośrodka oraz poszczególnych osób z personelu administracyjnego (przede wszystkim specjalisty ds. informacji i promocji, kierownika, oraz dorady kluczowego) w godzinach pracy ośrodka dane osoby powinny znajdować się na stanowisku pracy.

Kierownik projektu powinien być dostępny w Ośrodku minimum 3 dni w tygodniu.

### *Sprawozdawczość*

Sprawozdania przesyłane do IP powinny być przygotowane ze szczególną uwagą. Powinny być przygotowane w sposób przejrzysty i czytelny. Wszystkie informacje zawarte w sprawozdaniach powinny być spójne i wzajemnie się uzupełniać. Do sprawozdania powinny być dołączone wszystkie niezbędne wymagane w umowie załączniki. Sprawozdania powinny być podpisane przez upoważnione osoby oraz powinny być potwierdzone za zgodność z oryginałem.

### *Jakość współpracy*

Personel kluczowy Regionalnego Ośrodka EFS powinien brać aktywny udział w spotkaniach organizowanych przez IP/KO EFS, w grupach roboczych i na forum internetowym. Personel kluczowy powinien aktywnie kreować życie sieci.

## ***b) Standardy dotyczące zarządzania projektem***

### *Przepływ informacji w ramach projektu*

Kierownik Regionalnego Ośrodka powinien zadbać o zbudowanie dobrego i zgranego zespołu projektowego, dla którego zostaną wytyczone wspólne cele. W ośrodku muszą funkcjonować sprawne kanały przepływu informacji pomiędzy kluczowymi osobami w projekcie. Szczególny nacisk jest położony na treści merytoryczne.

### *Przepływ informacji w ramach współpracy partnerskiej*

W przypadku realizacji projektów partnerskich muszą funkcjonować sprawne kanały przepływu informacji pomiędzy partnerami. W celu prawidłowej realizacji projektu pomiędzy partnerami musi istnieć podpisana umowa partnerska, która szczegółowo i precyzyjnie określi prawa i obowiązki każdej ze stron.

### *Umowy*

Każda z osób pracujących na rzecz projektu Regionalnego Ośrodka musi mieć podpisaną umowę o pracę lub umowę cywilno-prawną.

Umowa o pracę musi zawierać opis warunków zatrudnienia oraz zakres zadań pracownika.

Umowa cywilno-prawna musi określać, jakie zadania dana osoba będzie realizowała na rzecz projektu oraz termin ich wykonania i wysokość wynagrodzenia.

Każdy wolontariusz współpracujący przy Regionalnym Ośrodku EFS jest członkiem zespołu projektowego Regionalnego Ośrodka EFS i musi mieć zawartą umowę wolontariacką, która określi zakres obowiązków, czas pracy w Regionalnym Ośrodku EFS, itp.

### *Formularze*

W celu udokumentowania realizacji projektu Ośrodek jest zobowiązany do wypełniania następujących formularzy, zgodnie ze przekazany wzorem:

1. w przypadku personelu:
  - a. karty pracy personelu - muszą być przygotowywane na bieżąco. Muszą uwzględniać warunki zatrudnienia w projekcie i muszą być rzetelnym odzwierciedleniem pracy na rzecz projektu. Wszystkie karty pracy muszą być potwierdzone przez kierownika projektu.
  - b. oświadczenie pracownika o wykonywaniu obowiązków na rzecz projektu,
2. karta przebiegu ewidencji pojazdu,
3. w przypadku działań szkoleniowych:
  - a. lista obecności dla uczestników szkolenia,
  - b. ankieta dla uczestników szkolenia,
  - c. formularz zgłoszenia na szkolenie,
  - d. program szkolenia,
  - e. konspekt szkolenia,
  - f. świadectwo uczestnictwa w szkoleniu,
4. w przypadku działań doradczych:
  - a. karta usługi doradczej,
  - b. fiszka projektu,
5. w przypadku działań informacyjnych:
  - a. lista obecności dla uczestników konferencji, seminariów i spotkań informacyjnych,
  - b. bazy danych w programie Excel odnośnie klientów odwiedzających punkt informacyjny,

### *Elektroniczna internetowa baza danych*

W celu prowadzenia bieżącej sprawozdawczości, monitoringu i ewaluacji Ośrodek jest zobowiązany uzupełniać bazę internetową. Administratorem bazy jest Krajowy Ośrodek EFS.

### *Przechowywanie dokumentacji projektowej*

Wszystkie dokumenty związane z realizacją projektu muszą być:

1. przechowywane w uporządkowany sposób,
2. precyzyjnie opisane, tak aby możliwa była jednoznaczna identyfikacja z projektem.

Okres przechowywania dokumentów związanych z prowadzeniem Regionalnego Ośrodka EFS powinien być zgodny z umową na prowadzenie Ośrodka.

### *Schemat organizacyjny*

Regionalny Ośrodek EFS musi posiadać opracowany schemat organizacyjny obrazujący kluczowe funkcje ośrodka i kadre ośrodka (w tym i wolontariuszy) wraz z jednoznacznym wskazaniem kto odpowiada za merytoryczną stronę realizacji przedsięwzięcia (kierownik projektu czy animator). Każdy z pracowników/współpracowników/wolontariuszy uczestniczących w pracach Regionalnego Ośrodka EFS musi mieć jasno określony zakres zadań i opis stanowiska.

### *Stabilność kadry*

Kierownik Regionalnego Ośrodka ma za zadanie zadbać o stabilność kadry realizującej projekt.

### *Zgodność przebiegu prac z harmonogramem*

Realizacja projektu powinna być zgodna z założonym we wniosku harmonogramem realizacji projektu. Dopuszczalne są pewne odstępstwa od założonego harmonogramu, niemniej nie mogą być to zmiany zasadnicze.

### *Dostępność materiałów promocyjnych*

W punkcie informacyjnym Ośrodka muszą być stale dostępne materiały promocyjne nt. działalności ośrodka, EFS, itp. Materiały te:

- muszą zawierać aktualny zakres oferowanych usług,
- muszą być przygotowane zgodnie z Księgą Tożsamości,
- na wszystkich materiałach promocyjnych (w miarę możliwości) powinny być zawsze podane dane teleadresowe Regionalnego Ośrodka EFS, w tym adres e-mail oraz nr telefonu,

### *Załączniki:*

1. Wykaz obszarów działania Ośrodków,
2. Oświadczenie o niekaralności (wzór),
3. Zobowiązania personelu kluczowego (wzór),
4. Życiorys zawodowy personelu kluczowego (wzór),
5. Księga Tożsamości (załącznik będzie dostępny na etapie podpisywania umowy ramowej)
6. Opis kompetencji (załącznik będzie dostępny na etapie podpisywania umowy ramowej)
7. Karta pracy (wzór),
8. Oświadczenie pracownika o wykonywaniu pracy na rzecz projektu RO EFS (wzór),
9. Karta przebiegu pojazdu (wzór),
10. Lista obecności ze szkolenia/konferencji/seminarium/spotkania (wzór),
11. Arkusz oceny szkolenia (wzór),
12. Zgłoszenie uczestnictwa w szkoleniu (wzór),

13. Program szkolenia (wzór),
14. Konspekt szkolenia (wzór),
15. Świadectwo uczestnictwa w szkoleniu (wzór),
16. Formularz doradztwa (wzór),
17. Fiszka projektu (wzór),
18. Bazy danych w programie Excel (wzór),
19. Deklaracja uczestnictwa w projekcie Regionalnego Ośrodka EFS.