

Zasady udzielania doradztwa (usług konsultacyjnych) prowadzonego przez pracowników Biura LGD Miasto Włocławek

I. Postanowienia Ogólne

1. Dokument określa zakres i warunki udzielania doradztwa w ramach Projektu.
2. Projekt jest realizowany od 01.05.2023 r. do 31.12.2023 r. na obszarze LGD
3. Definicje:
 - a) **Projekt** - oznacza projekt pt. „Pilotáže dla rozwoju społecznego miasta Włocławek II” nr RPKP.11.01.00-04-0014/22
 - b) **Biuro LGD** - to Biuro Lokalnej Grupy Działania Miasto Włocławek, 87-800 Włocławek, ul. Piekarska 6, mail: lgd.wloclawek@wp.pl, www.lgdwloclawek.pl. Biuro LGD czynne jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00.
 - c) **Potencjalny Beneficjent** - oznacza instytucję/podmiot/organizację ubiegającą się o wsparcie finansowe w ramach naboru na powierzenie grantu.
 - d) **Wnioskodawca** – oznacza instytucję/podmiot/organizację, która otrzymała wsparcie w ramach naboru ogłaszanego przez LGD.
 - e) **Doradztwo** - rozumiane jest, jako bezpłatna pomoc udzielana Potencjalnemu Beneficjentowi/Wnioskodawcy w zakresie wypełnienia wniosku o przyznanie wsparcia/wniosku o płatność na operacje realizujące cele LSR. Zakres doradztwa nie obejmuje zagadnień specjalistycznych związanych np. z prawem budowlanym, pracy, rodzinnym, cywilnym, gospodarczym, administracyjnym, podatkami, które wymagają uzyskania przez Potencjalnego Beneficjenta/Wnioskodawcę odrębnej wiedzy od specjalistów z danej dziedziny, branży.

Doradztwo świadczone przez pracowników Biura LGD nie obejmuje fizycznego wypełniania wniosku oraz jego załączników. Wnioskodawcy przygotowują treść wniosku samodzielnie.
 - f) **Termin doradztwa** – co do zasady doradztwo dla Potencjalnych Beneficjentów udzielane jest od momentu ogłoszenia naboru wniosków i trwa do 5 dni przed zakończeniem naboru wniosków. W przypadku doradztwa dla

Wnioskodawców, termin udzielania doradztwa trwa do momentu rozliczenia wniosku grantowego.

4. Doradztwo współfinansowane jest z Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Wsparcie realizowane jest w ramach Planu Komunikacji.

II. Zapisy na doradztwo

5. Obowiązują wcześniejsze zapisy na doradztwo celem zapewnienia sprawnego funkcjonowania Biura LGD i efektywnego zarządzania czasem Potencjalnych Beneficjentów/Wnioskodawców i pracowników Biura LGD, z zastrzeżeniem, że:
 - a) Zapisy na doradztwo będą uwzględniały możliwości organizacyjne Biura LGD,
 - b) Ustala się maksymalny czas pojedynczego doradztwa w formie bezpośrednich konsultacji w Biurze LGD – 60 minut,
6. Formy zapisów na konsultacje:
 - a) Telefonicznie na numer 729 767 931 w godzinach pracy Biura LGD,
 - b) e-mail: lgd.wloclawek@wp.pl,
7. Jeśli zaistnieje potrzeba ze strony osób z niepełnoprównościami czy osób borykających się z barierami komunikacyjnymi, przewiduje się możliwość przeprowadzenia doradztwa w miejscu dogodnym i wskazanym przez Potencjalnego Beneficjenta/Wnioskodawcę, po uprzednim kontakcie i ustaleniach z Biurem LGD.

III. Uczestnictwo w doradztwie

8. Po ogłoszeniu naboru z doradztwa mogą skorzystać:
 - instytucje/podmioty/organizacje planujące złożenie wniosku w ramach konkretnego naboru,
 - instytucje/podmioty/organizacje realizujące projekty w oparciu o konkretne umowy o dofinansowanie zawarte z LGD,
 - pozostałe instytucje/podmioty/organizacje zainteresowane usługami LGD.Osoby fizyczne po ogłoszeniu naboru wniosków o dofinansowanie mogą korzystać wyłącznie z usługi informacyjnej.

9. Doradztwo udzielane jest wyłącznie w Biurze LGD w formie osobistej konsultacji, z zastrzeżeniem części II pkt. 7 niniejszych zasad.
10. Kandydat/ka na Wnioskodawcę/Potencjalnego Beneficjenta przed udzieleniem doradztwa (dotyczy wyłącznie pierwszego dnia wsparcia udzielanego w Biurze LGD) zobowiązany jest do wypełnienia i podpisania następujących dokumentów udostępnionych przez pracownika LGD:
- Oświadczenie o zapoznaniu się z Zasadami udzielania Doradztwa,
 - Oświadczenie, że Potencjalny Beneficjent/Wnioskodawca ponosi pełną odpowiedzialność za treści zawarte we wniosku o przyznanie wsparcia/wniosku o płatność
 - Formularz/e przystąpienia do projektu (jeśli dotyczy),
 - Oświadczenie Potencjalnego Beneficjenta/Wnioskodawcy dotyczące danych osobowych,
 - Badanie ewaluacyjne po doradztwie (każdorazowo) według obowiązujących wzorów dostępnych w Biurze LGD.
11. Potencjalny Beneficjent/Wnioskodawca projektu zobowiązany jest do:
- a) Punktualnego przybycia na umówione doradztwo,
 - b) Wcześniejszego częściowego lub pełnego wypełnienia wniosku wraz z załącznikami i wskazania pracownikowi Biura konkretnych pytań i wątpliwości związanych wyłącznie z wypełnieniem wniosku.
12. Każda konsultacja dokumentowana jest Kartą Doradztwa, którą wypełnia i podpisuje pracownik Biura LGD udzielający konsultacji oraz Potencjalny Beneficjent/Wnioskodawca korzystający ze wsparcia osobistego w Biurze LGD. Każdemu Potencjalnemu Beneficjentowi/Wnioskodawcy założona zostanie indywidualna karta doradztwa.
13. Potencjalny Beneficjent, który skorzystał z doradztwa oraz złożył wniosek o przyznanie wsparcia w ramach ogłoszonego naboru, ma możliwość uzyskania punktów za udział w doradztwie, zgodnie z kryteriami wyboru operacji obowiązującymi dla tego naboru.
- 13.1 Punkty, o których jest mowa w pkt. 13, zostaną przyznane wyłącznie za konsultacje osobiste w Biurze LGD, dotyczące zasadnej pomocy przy przygotowywaniu Potencjalnego Beneficjenta do wypełnienia wniosku o przyznanie wsparcia – zasadność udzielonego wsparcia podlega ocenie przez



pracownika Biura LGD udzielającego konsultacji i zostanie odnotowane w Karcie Doradztwa w obecności Potencjalnego Beneficjenta.

IV. Postanowienia końcowe

13. Sprawy nieuregulowane niniejszym regulaminem rozstrzygane są przez Zarząd LGD.
14. Biuro LGD zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszych zasad udzielania doradztwa, co zostanie podane do publicznej wiadomości.

Załącznik do Regulaminu Pracy Biura LGD Miasto Włocławek
Zasady udzielania, sposób pomiaru oraz metody oceny jakości i efektywności
doradztwa świadczonego w Biurze LGD Miasto Włocławek
(procedura wewnętrzna)

A. Zasady ogólne świadczenia doradztwa:

1. Niniejsze procedury określają sposób oceny jakości doradztwa świadczonego w Biurze LGD Miasto Włocławek, w tym przede wszystkim określają sposoby pomiaru jakości udzielanego doradztwa oraz opisują metody oceny efektywności świadczonego doradztwa.

2. Doradztwo prowadzone jest w Biurze LGD w godzinach jego pracy oraz w szczególnych przypadkach poza biurem.

3. Doradztwo jest świadczone bezpłatnie.

4. Usługi doradcze świadczy Kierownika Biura ds. projektów, animacji i współpracy zgodnie z zakresem obowiązków określonym w Opisie stanowisk. W szczególnych przypadkach (doradztwo specjalistyczne) Zarząd Stowarzyszenia może podjąć decyzję o zleceniu tych usług również ekspertom zewnętrznym.

5. Doradztwo prowadzone przez Kierownik Biura ds. projektów, animacji i współpracy obejmuje 2 kategorie usług:

• **I. Usługi informacyjne – o charakterze ogólnym, obejmujące udzielanie informacji nt.**

- ogólnych założeń LSR – kreowanie pomysłów na projekty w ramach LSR,
- doboru właściwego programu jako źródła finansowania planowanego przedsięwzięcia innego niż LSR (dot. beneficjentów nie kwalifikujących się do wsparcia w ramach LSR),

- z zakresu prawa, marketingu, finansów, podatków, itp.

- innych aspektów funkcjonowania podmiotów, nie związanych bezpośrednio z wdrażaniem LSR.

- **II. Usługi konsultacyjne – obejmujące obsługę wnioskodawców i beneficjentów naborów ogłaszanych w ramach LSR przez Stowarzyszenie LGD Miasto Włocławek.**

Do usług konsultacyjnych zalicza się:

- a) usługi z zakresu zasad wypełniania wniosku o przyznanie pomocy (w tym ocena kwalifikowalności w aspekcie LSR);
- b) konsultację i weryfikację do wniosku o przyznanie pomocy;
- c) usługi z zakresu zasad wypełniania wniosku o płatność;
- d) konsultację i weryfikację do wniosku o płatność.

6. Doradztwo prowadzone przez pracowników Biura LGD ma charakter indywidualny, jednakże może mieć także charakter grupowy (spotkania informacyjno-doradcze).

7. Doradztwo może być świadczone poprzez kontakt osobisty lub telefoniczny, a także mailowo.

8. Kierownik Biura ds. projektów, animacji i współpracy po wykonanej usłudze doradczej wypełnia Formularz wykonania usługi doradczej, a następnie wprowadza najistotniejsze dane do ewidencji usług doradczych. Na formularzu wykonania usługi doradczej doradca umieszcza numer pozycji z ewidencji usług doradczych.

B. Sposób pomiaru jakości udzielonego doradztwa:

1. Osoba korzystająca z doradztwa w Biurze LGD wypełnia anonimowo ankietę oceniającą jakość doradztwa świadczonego przez LGD, a po wypełnieniu umieszcza ją w przygotowanej w tym celu skrzynki umieszczonej w Biurze LGD.

2. W przypadku osób korzystających z doradztwa telefonicznego bądź mailowego, osoby te zostaną poproszone o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej umieszczonej pod wskazanym adresem internetowym.

C. Opis metody oceny jakości i efektywności świadczonego doradztwa:

1. Ocena efektywności doradztwa dotyczy przede wszystkim usług o charakterze konsultacyjnym, tj. dotyczących bezpośrednio wdrażania Lokalnej Strategii Rozwoju i obsługi potencjalnych wnioskodawców.

2. Przez efektywność doradztwa rozumiemy stosunek liczby udzielonych porad w stosunku do liczby spraw zakończonych pozytywnie tj.:

a) w przypadku wniosków o przyznanie pomocy – liczby porad z zakresu II.a oraz II.b do liczby operacji wybranych i podpisanych umów mając na uwadze jedynie Wnioski złożone w odpowiedzi na ogłoszone przez LGD konkursy. Badanie efektywności ww. zakresie następuje:

- w odniesieniu do grantobiorców – po zakończeniu weryfikacji grantów z danego naboru przez LGD, a tym samym po podpisaniu wszystkich umów w ramach danego naboru LGD;

b) w przypadku doradztwa z zakresu rozliczania projektów liczby porad z zakresu II.c oraz II.d do liczby zleceń płatności / dokonanych refundacji.

3. Zarząd Stowarzyszenia dokonuje oceny jakości i efektywności świadczonego doradztwa m.in. na podstawie analizy ankiet, a także na podstawie danych wynikających z ewidencji usług doradczych, listy operacji wybranych itp. na dzień 31 grudnia każdego roku.

4. Po dokonaniu oceny Zarząd Stowarzyszenia omawia z pracownikami Biura wyniki tej oceny.

5. W przypadku uwag do jakości i/lub efektywności świadczonego doradztwa Zarząd Stowarzyszenia może podjąć decyzję m.in. o skierowaniu pracownika na dodatkowe szkolenia lub inne formy uzupełnienia wiedzy czy umiejętności mające na celu podniesienie jakości lub efektywności świadczonego doradztwa lub też w stosownych przypadkach wyciągnąć wobec pracownika konsekwencje wynikające z Regulaminu pracy Biura LGD i umów o pracę.

KARTA USŁUGI KONSULTACYJNEJ

Data udzielonej konsultacji

Imię i nazwisko pracownika udzielającego konsultacji

Lp.	Imię i nazwisko/ nazwa podmiotu korzystającego z usługi konsultacyjnej	Adres i dane kontaktowe (telefon, e-mail)	Zakres tematyczny udzielonej konsultacji	Numer naboru wniosków, którego konsultacja dotyczy	Numer złożonego wniosku o dofinansowanie	Numer podpisanej umowy	Data rozliczenia grantu/operacji	Uwagi

Zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. (Dz. U. 2019 r. poz. 1781) o ochronie danych osobowych, wyrażam zgodę na przetwarzania moich danych osobowych przez Stowarzyszenie Lokalna Grupa Działania Miasto Włocławek dla potrzeb wdrażania, monitorowania i ewaluacji LSR.

Oświadczam, iż zapoznałem/am się z Zasadami udzielania doradztwa (usług konsultacyjnych) prowadzonego przez pracowników Biura LGD Miasto Włocławek.

Oświadczam, iż ponoszę pełną odpowiedzialność za treści zawarte we wniosku o przyznanie wsparcia/wniosku o płatność.

Podpis osoby korzystającej z konsultacji

Podpis osoby udzielającej konsultacji



Fundusze Europejskie
Program Regionalny



WOJEWÓDZTWO
KUJAWSKO-POMORSKIE

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



ANKIETA USŁUGI KONSULTACYJNEJ

Ankieta ta ma za zadanie ocenić poziom usług konsultacyjnych świadczonych przez pracowników Biura LGD Miasto Włocławek w ramach realizowanej na terenie miasta Włocławek strategii rozwoju lokalnego kierowanego przez społeczność w ramach EFS 2014-2020

1. Dostęp do informacji nt. realizowanych przedsięwzięć przez Lokalną Grupę Działania Miasto Włocławek

ze strony internetowej www.lgdwloclawek.pl	
ze stron internetowych samorządu terytorialnego	
ze stron lokalnych portali internetowych	
z lokalnej prasy	
z tablic informacyjnych	
od pracowników biura LGD	
od przedstawicieli samorządu lokalnego	
od znajomych/ rodziny	
inne:	

2. Forma udzielonej usługi konsultacyjnej

w biurze LGD	
telefonicznie	
za pośrednictwem poczty elektronicznej	
doradztwo podczas organizowanych spotkań info. / szkoleń / warsztatów	
inne:	



3. Szczegółowa ocena jakości usługi konsultacyjnej świadczonej przez Lokalną Grupę Działania Miasto Włocławek

Skala ocen: od 1 (ocena najniższa) do 5 (ocena najwyższa)	1	2	3	4	5
Niezawodność (tzn. świadczenie pożądanых usług w sposób rzetelny i terminowy)					
Kompleksowość i dostępność usług (godziny otwarcia biura, lokalizacja)					
Kompetencje personelu, jego wiedza i kwalifikacje					
Komunikatywność i zainteresowanie sprawą					
Wiarygodność (słowność, zrozumienie potrzeb)					

4. Ogólna ocena jakości usługi konsultacyjnej świadczonej przez Lokalną Grupę Działania Miasto Włocławek

Wysoka	
Dobra	
Zadowalająca	
Nie zadowalająca	
Niska	

5. Przydatność informacji przekazanych w trakcie konsultacji

Bardzo przydatna	
Raczej przydatna	
Raczej nieprzydatna	
Nieprzydatna	



6. Stopień zadowolenia z doradztwa

Zadowolony	
Raczej zadowolony	
Ani zadowolony, ani niezadowolony	
Raczej niezadowolony	
Niezadowolony	

7. Wpływ uzyskanych informacji na decyzję o realizacji planowanego przedsięwzięcia

Złożę wniosek	
Zastanawiam się nad złożeniem wniosku	
Nie złożę wniosku	

METRYCZKA

Płeć		Wiek		Wykształcenie		Reprezentowany podmiot	
kobieta		do 25 lat		podstawowe		jednostka sektora publicznego	
mężczyzna		od 26 lat do 30 lat		zasadnicze zawodowe		organizacja pozarządowa	
		od 31 lat do 50 lat		średnie		przedsiębiorca	
		powyżej 50 lat		wyższe		inne:	
						

DZIĘKUJEMY ZA POŚWIĘCONY CZAS I WYPEŁNIONĄ ANKIETĘ !

