



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Fundusz Spójności



**Załącznik nr 3 do aneksu nr 11 do Umowy**

# **STANDARDY FUNKCJONOWANIA SIECI**

## **PUNKTÓW INFORMACYJNYCH**

### **FUNDUSZY EUROPEJSKICH**

**WERSJA OBOWIĄZUJĄCA OD 1.01.2022 R.**

# Spis treści

I.	TECHNICZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA PUNKTU INFORMACYJNEGO.....	3
1.	Lokal i wyposażenie Punktu Informacyjnego .....	3
2.	Godziny otwarcia Punktu Informacyjnego .....	4
3.	Zapewnienie kontaktu telefonicznego .....	4
II.	USŁUGI SIECI PIFE .....	4
1.	Uwagi ogólne.....	4
2.	Zakres usług świadczonych przez PIFE.....	5
3.	Diagnoza potrzeb klienta .....	7
4.	Formy świadczenia usług .....	7
4.1	Konsultacja telefoniczna .....	7
4.2	Konsultacja pisemna .....	8
4.3	Konsultacja e-mailowa.....	8
4.4	Konsultacja bezpośrednia .....	9
4.5	Konsultacja indywidualna u klienta .....	Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.
4.6	Spotkanie informacyjne/szkolenie/spotkanie informacyjne w szkołach ponadpodstawowych . .....	11
4.7	Mobilny Punkt Informacyjny (MPI) .....	13
	<u>4.8 Całodzienny dyżur MPI .....</u>	<u>13</u>
4.9	Prowadzenie klienta .....	14
4.10	Dodatkowe działania informacyjne .....	14
	<u>4.11 Działania online .....</u>	<u>14</u>
III.	INFORMACJA I PROMOCJA .....	17
1.	Wizualizacja Punktu i Sieci .....	17
2.	Prowadzenie działań promocyjnych.....	18
3.	Strona internetowa Punktu .....	18
IV.	WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU PIFE .....	18
1.	Wymagania wobec podmiotu prowadzącego Punkt i pracowników .....	18
2.	Zakres zadań pracowników PIFE .....	20
3.	Standardy dotyczące wyglądu pracowników .....	21
V.	ETYKA PRACOWNIKÓW SIECI PUNKTÓW INFORMACYJNYCH FE .....	21

Niniejsze standardy mają charakter wymagań minimalnych oraz 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 polskiego języka migowego, umowę z podmiotem zewnętrznym na usługę tłumaczenia na polski język migowy.
- 1.6. W Punkcie musi być miejsce do ekspozycji materiałów informacyjnych i promocyjnych (np. stojaki na publikacje).
- 1.7. Punkt musi dysponować:
  - a. pomieszczeniem biurowym dla pracowników PIFE o powierzchni dostosowanej do liczby pracowników (zgodnie z wymogami przepisów BHP), w którym znajdują się stanowiska pracy w liczbie dostosowanej do liczby personelu, wyposażone w niezbędne meble biurowe dla pracowników Punktu, tj. minimum: biurko, miejsce siedzące dla pracownika, aparat telefoniczny, sprzęt komputerowy (składający się z komputera wyposażonego w oprogramowanie umożliwiające prawidłową realizację zadań i wymianę danych, monitora, klawiatury, myszy lub komputera przenośnego) ze stałym dostępem do Internetu oraz do drukarki;
  - b. wydzielonym miejscem lub pomieszczeniem do komfortowego 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, w budynku w którym znajduje się Punkt (dostępnymi dla osób z niepełnosprawnościami);
  - e. kąpielnią dla dzieci, w którym znajduje się odpowiedni dla dzieci stolik, krzeselka, dywanik, kredki, kartki itp.;
  - f. urządzeniem wielofunkcyjnym;
  - g. w przypadku GPI/CPI - magazynem do przechowywania materiałów informacyjno-promocyjnych,
  - h. stałym łączem internetowym o prędkości umożliwiającej sprawne działanie Punktu, w tym prowadzenie webinarów i spotkań on-line;
  - i. szafami aktowymi w liczbie niezbędnej do archiwizowania dokumentów, zgodnie z obowiązującymi zasadami (szafy muszą znajdować się w budynku, w którym jest Punkt);
  - j. ogólną skrzynką e-mailową dla Punktu, do której dostęp mają wszyscy specjaliści ds. FE i koordynator.

## 2. Godziny otwarcia Punktu Informacyjnego

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

## 3. Zapewnienie kontaktu telefonicznego

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

## II. Usługi sieci PIFE

### 1. Uwagi ogólne

- 1.1. Usługi PIFE świadczone są bezpłatnie.
- 1.2. Odpowiedź na pytanie udzielana jest w formie, w jakiej zostało zadane pytanie, chyba, że klient wystąpi o udzielenie odpowiedzi w konkretnej innej formie.
- 1.3. Każdy PIFE świadczy usługi informacyjne w odniesieniu do wszystkich programów finansowanych z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Europejskiego Funduszu Społecznego+, Funduszu na rzecz Sprawiedliwej Transformacji, Europejskiego Funduszu Morskiego, Rybackiego i Akwakultury, Funduszu Spójności, oraz Programów Komisji Europejskiej na lata 2014-2020 i 2021-2027.
- 1.4. Punkty Informacyjne zobowiązane są do świadczenia konsultacji na etapie przygotowania wniosku o dotację oraz konsultacji na etapie realizacji projektu w odniesieniu do programów polityki spójności w ramach perspektywy 2014-2020 i 2021-2027 oraz EFMR 2021-2027, zaś w zakresie projektów PPP świadczonych wyłącznie w GPI - do świadczenia konsultacji na etapie identyfikacji i przygotowania, a następnie realizacji projektów PPP niezależnie od ich sposobu finansowania.
- 1.5. W przypadku Programów zarządzanych centralnie przez KE (m.in. Horyzont Europa, COSME, LIFE, ERASMUS+, CEF, EFIS, EaSI itp), Instrumentu na rzecz Odbudowy i Zwiększania Odporności oraz programów w ramach Wspólnej Polityki Rolnej zarządzanych przez Ministra właściwego do spraw Rolnictwa i Rozwoju Wsi, z wyjątkiem Programu Rybactwo i Morze 2021-2027, PIFE świadczy usługi informacyjne w zakresie ogólnym, tj. nie świadczy usług konsultacji na etapie przygotowania wniosku o dotację oraz konsultacji na etapie realizacji projektów.
- 1.6. Przez konsultację (bezpośrednią, elektroniczną, telefoniczną) należy rozumieć:
  - odpowiedź udzieloną klientowi punktu na zadane przez niego pytanie lub przedstawiony problem z zakresu Funduszy Europejskich w tym usługę Innopoint lub
  - weryfikację potencjalnego projektu PPP między innymi w oparciu o formularz identyfikacji projektu ).
- 1.7. Oddzielną konsultacją nie jest:
  - przesłanie po konsultacji w Punkcie dodatkowych informacji/dokumentów e-mailem,

- przesłanie po konsultacji telefonicznej dodatkowych informacji/dokumentów e-mailem,
  - telefon po rozmowie w punkcie ze strony specjalisty ds. FE doszczegóławiający omawianą podczas spotkania kwestię,
  - e-mail, w którym specjalista ds. FE dopytuje o dodatkowe informacje niezbędne do diagnozy i udzielenia właściwej odpowiedzi,
  - e-mail informujący o dłuższym okresie niezbędnym do udzielenia odpowiedzi,
  - komentarz pod postami PIFE na portalach społecznościowych czy też komentarz do spotkań online np. webinarów.
- 1.8. Usługi świadczone przez PIFE nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta przez specjalistów ds. Funduszy Europejskich ani specjalistów ds. PPP, jak również nie obejmują polecania i wskazywania podmiotów zajmujących się wypełnianiem dokumentacji na rzecz klienta".
- 1.9. Świadczone usługi mają na celu przedstawienie w sposób uporządkowany informacji na temat FE i PPP, jak również przeanalizowanie pomysłu klienta w odniesieniu do zasad obowiązujących w danym Programie/Działaniu/Konkursie. Decyzję o ostatecznych działaniach klient podejmuje samodzielnie.
- 1.10. Przekazywane przez specjalistę ds. Funduszy Europejskich oraz ds. PPP informacje opierają się na jego wiedzy oraz dostępnych dokumentach programowych i nie stanowią wykładni IZ/IP/IW/MFiPR
- 1.11. Dopuszcza się wprowadzenie specjalizacji zadań wśród pracowników zatrudnionych w PIFE w zależności od potrzeb danego punktu/regionu. W ramach GPI funkcjonuje specjalizacja PPP.
- 1.12. Opinie wpływające na skrzynkę pocztową [monitoringpunktow@mfi.pr.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@mfi.pr.gov.pl) rozpatrywane są na bieżąco przez Ministerstwo właściwe do prowadzenia projektu PIFE i powinny zostać wykorzystane przez koordynatora właściwego dla danego regionu oraz zespół PIFE do usprawnienia jego pracy.
- 1.13. W PIFE stosowane są dwa rodzaje ankiet:
- a. Ankieta on-line dla klientów Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich – po konsultacji bezpośredniej, konsultacji mailowej, telefonicznej, indywidualnej bądź konsultacji w ramach Mobilnego Punktu Informacyjnego<sup>1</sup>;
  - b. Ankieta dla uczestników spotkań/szkoleń – rozpowszechniana po przeprowadzonych spotkaniach/szkoleniach (według wzoru dla POPT) lub w wersji on-line (w przypadku webinarów, z obowiązkowym pytaniem o przydatność uzyskanych informacji oraz skalą 5-cio stopniową).

## 2. Zakres usług świadczonych przez PIFE

- 2.1. ogólne informowanie na temat Funduszy Europejskich, poszczególnych Programów i Działań , programów zarządzanych centralnie przez Komisję Europejską, Krajowego Planu Odbudowy oraz Partnerstwa Publiczno-Prywatnego<sup>2</sup>;
- 2.2. informowanie o możliwości uzyskania dofinansowania w ramach Funduszy Europejskich – tj. udzielenie klientowi informacji o systemie wdrażania, bądź zakwalifikowanie pomysłu na projekt do konkretnego Priorytetu/Działania w Programie finansowanym z FE (m.in. w zakresie możliwości korzystania ze środków w ramach FE, informacji o konkursach i możliwych źródłach i formach finansowania, informacji nt. ogólnych warunków, kryteriów oraz procedur przyznawania wsparcia oraz danych kontaktowych do właściwych instytucji) oraz informowanie o możliwości realizacji projektów w formule PPP, w szczególności w kontekście możliwości łączenia PPP z FE;
- 2.3. informowanie, jak przygotować wniosek o wsparcie – tj. min. przedstawienie zasad i warunków decydujących o przyznaniu wsparcia z Funduszy Europejskich, a także cech, którymi musi charakteryzować

<sup>1</sup> W przypadku MPI dopuszcza się również ankiety w formie papierowej.

<sup>2</sup> Informowanie o PPP wyłącznie przez specjalistów ds. PPP w GPI.

się konkretny wniosek oraz warunków, które musi spełnić składający go beneficjent, aby ubiegać się o konkretne wsparcie w konkretnym Programie/Działaniu/Konkursie.

Konsultacja na etapie przygotowywania wniosku obejmuje:

- odniesienie do generalnych zasad obowiązujących przy przygotowaniu projektów dofinansowanych z FE np. rzetelności, gospodarności, celowości, zachowania wysokiej jakości realizowanych działań, użyteczności, efektywności oraz przejrzystości działania;
- odniesienie do kryteriów formalnych, co będzie polegało na poinformowaniu klienta o konieczności spełnienia szeregu warunków decydujących o skierowaniu wniosku do dalszej oceny np. aktualność załączanych zaświadczeń, zgodność z celami Programu i Działania, okres realizacji projektu;
- odniesienie do wytycznych horyzontalnych w zakresie kwalifikowalności wydatków oraz innych wytycznych
- wyjaśnienie kryteriów merytorycznych, jakie musi spełnić projekt w danym Programie/Działaniu/Konkursie, w szczególności takich jak: innowacyjność projektu, dobór właściwych wskaźników, niezbędność wydatków do realizacji projektu i osiągnięcia jego celów, opis grupy docelowej;
- wstępne określenie kwalifikowalności kosztów w odniesieniu do właściwych dokumentów;
- udzielenie wsparcia w zakresie metodyki wniosku oraz pracy z generatorem wniosków poprzez objaśnienie instrukcji wypełniania i przygotowania wniosków o dofinansowanie.

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

Usługa obejmuje:

- informowanie o procedurach obowiązujących przy ponoszeniu wydatków z Funduszy Europejskich, w szczególności w zakresie spełnienia zasady konkurencyjności;
- informowanie o zasadach dokumentowania realizowanych przedsięwzięć;
- informowanie o zasadach archiwizacji dokumentów;
- informowanie o wymogach dotyczących promocji projektów współfinansowanych z FE;
- informowanie o zmianach w dokumentach związanych z realizacją projektu w danym Programie;
- informowanie o etapach, procedurach, wymaganych dokumentach, związanych z procesem rozliczania projektu;
- informowanie o wymogach przy opisywaniu dokumentów finansowo-księgowych, w szczególności zasadach opisywania faktur, rachunków i innych dokumentów równoważnych w odniesieniu do wymogów konkretnego Programu;
- informowanie o wymogach formalnych wniosków o płatność
- udzielanie wsparcia w pracy z systemem elektronicznym obsługi wniosków
- informowanie na temat zasad kontroli projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich, w tym o rodzajach kontroli, instytucjach uprawnionych do kontroli, obowiązujących procedurach i terminach kontroli, sposobach kompletowania i archiwizacji dokumentów.

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

a. -

### **3. Diagnoza potrzeb klienta**

- 3.1. Diagnoza potrzeb klienta stanowi punkt wyjścia do świadczenia usług przez specjalistów ds. FE/PPP w PIFE.
- 3.2. Diagnoza ma na celu rozpoznanie rzeczywistych potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi oraz Partnerstwem Publiczno-Prywatnym w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.
- 3.3. Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta.

### **4. Formy świadczenia usług**

- Konsultacja telefoniczna
- Konsultacja pisemna
- Konsultacja e-mailowa
- Konsultacja bezpośrednia
- Indywidualna konsultacja u klienta
- Spotkanie informacyjne, szkolenie prowadzone w formie stacjonarnej, spotkanie informacyjne w szkole ponadpodstawowej, prowadzone w formie stacjonarnej
- Mobilny Punkt Informacyjny
- Całodzienny dyżur MPI
- Prowadzenie klienta
- Dodatkowe działania informacyjne
- Działania online - działania i usługi wykonywane za pomocą narzędzi internetowych oraz poprzez media społecznościowe.

#### **4.1 Konsultacja telefoniczna**

- 4.1.1 Specjalista ds. FE/PPP odbiera telefon dzwoniący w Punkcie bez zbędnej zwłoki. W sytuacji, gdy konsultanci w Punkcie udzielają konsultacji i nie mogą odebrać telefonu - należy oddzwonić niezwłocznie po zakończeniu konsultacji.
- 4.1.2 Podczas konsultacji telefonicznej należy:
- a. przedstawić się imieniem i nazwiskiem oraz poinformować klienta, gdzie się dodzwonił (z wyjątkiem instytucji, które posiadają automatyczną zapowiedź informującą o tym klientu);
  - b. przeprowadzić rozmowę z klientem w celu zdiagnozowania jego potrzeb;
  - c. w zależności od rezultatów przeprowadzonej diagnozy, specjalista ds. FE/PPP powinien udzielić konsultacji, lub skierować klienta do instytucji właściwej kompetencyjnie. W przypadku konsultacji o dużym stopniu skomplikowania oraz wymagających poświęcenia znacznej ilości czasu, w uzasadnionych przypadkach konsultant może zaproponować klientowi inną usługę PIFE, konsultację bezpośrednią lub indywidualną.
- 4.1.3 W przypadku, jeśli specjalista ds. FE/PPP nie jest w stanie udzielić konsultacji od razu (np. ze względu na udzielanie w tym czasie innemu klientowi konsultacji bezpośredniej, konieczność wystąpienia o stanowisko

innej instytucji), jest on zobowiązany poprosić klienta o pozostawienie numeru telefonu kontaktowego, bądź adresu e-mail lub poprosić o przesłanie pytania drogą e-mailową. Specjalista ds. FE/PPP jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy.

- 4.1.4 W przypadku, jeśli specjalista ds. FE/PPP nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy, jest on zobligowany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji.
- 4.1.5 Odpowiedź na pytanie zadane telefonicznie musi być zindywidualizowana, jej treść i forma dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta i specjalistę ds. FE/PPP w trakcie rozmowy diagnostycznej, a język odpowiedzi prosty i zrozumiały.
- 4.1.6 Na koniec rozmowy należy upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań, podziękować za rozmowę, zachęcić do ponownego kontaktu i pożegnać klienta.

## **4.2 Konsultacja pisemna**

- 4.2.1 Specjaliści ds. FE/PPP 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 od wpływu pisma do instytucji prowadzącej PIFE.
- 4.2.2 Odpowiedź pisemna musi być zindywidualizowana, jej treść i forma dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język odpowiedzi prosty i zrozumiały.
- 4.2.3 Korespondencja pisemna z klientami musi być archiwizowana zgodnie z zasadami obowiązującymi w urzędzie/instytucji prowadzącej Punkt, w sposób umożliwiający jej sprawne odszukanie i przeglądanie oraz zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.

## **4.3 Konsultacja e-mailowa**

- 4.3.1 Specjaliści ds. Funduszy Europejskich są zobowiązani do regularnego i bieżącego sprawdzania poczty elektronicznej i udzielania odpowiedzi na każde pytanie na temat Funduszy Europejskich, które zostanie przesłane na adres e-mailowy Punktu, a w przypadku posiadania adresu imiennego – również na ich skrzynki imienne. Analogicznie Specjaliści ds. PPP są zobowiązani do udzielania odpowiedzi na pytania dotyczące Partnerstwa Publiczno-Prywatnego.
- 4.3.2 Odpowiedzi na pytania e-mailowe powinny być udzielone w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 3 dni robocze, licząc od kolejnego dnia roboczego po wpłynięciu pytania na skrzynkę e-mailową.
- 4.3.3 W przypadku, gdy specjalista ds. FE/PPP nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych, jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji.
- 4.3.4 Przed udzieleniem odpowiedzi należy upewnić się, że w zapytaniu podane są wszystkie niezbędne informacje, które stanowią podstawę do odpowiedzi, a jeśli ich nie ma należy poprosić klienta o ich podanie, tj. przeprowadzić diagnozę potrzeb.
- 4.3.5 Zakres pytań diagnostycznych powinien być dostosowany do profilu klienta oraz sprawy, która klienta interesuje. Należy unikać formułowania pytań, na które odpowiedź została już udzielona przez klienta np. w pierwszym e-mailu lub jest oczywista.
- 4.3.6 Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną musi zawierać jej historię umożliwiającą zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.
- 4.3.7 Odpowiedź e-mailowa musi być zindywidualizowana, a jej treść i język dopasowany do kwestii poruszanych przez klienta i specjalistę ds. Funduszy Europejskich/PPP w trakcie diagnozy (zaleca się unikanie przeklepania zapisów regulaminów). Nie należy udzielać odpowiedzi zbyt ogólnych oraz zawierających zbyt szeroki zakres informacji, o które klient nie poprosił..



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

*„Zwrot grzecznościowy na powitanie,*

*odwołanie do kwestii poruszonej przez klienta*

*treść odpowiedzi*

*W przypadku dodatkowych pytań zapraszam do ponownego kontaktu.*

*Zwrot grzecznościowy na pożegnanie,*

*Imię i Nazwisko osoby odpowiadającej na pytanie*

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

*Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich jest koordynowana przez Ministerstwo (Aktualna nazwa Ministerstwa)”.*

4.3.9 Pod każdą odpowiedzią musi być umieszczona uwaga o następującej treści:

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

*Zachęcamy do podzielenia się Państwa opiniami dotyczącymi funkcjonowania Sieci - poprzez wypełnienie ankiety dostępnej na stronie <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/punkty/#/> oraz wysłanie e-maila na adres [monitoringpunktow@mfi.pr.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@mfi.pr.gov.pl).*

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

## **4.4 Konsultacja bezpośrednia**

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

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

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

4.4.4 Po diagnozie następuje konsultacja właściwa. Jeżeli w trakcie konsultacji okaże się, że specjalista ds. Funduszy Europejskich/PPP musi wystąpić o interpretację przepisów do IZ/IP/CJPPP, powinien on poinformować klienta, że zweryfikuje dane i udzieli odpowiedzi telefonicznie, mailowo lub w czasie kolejnej konsultacji bezpośredniej w późniejszym terminie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni roboczych.

- 4.4.5 W przypadku jeśli specjalista ds. Funduszy Europejskich/PPP nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w terminie 3 dni roboczych jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 7 dni roboczych od dnia poinformowania klienta. W przypadku, gdy do udzielenia odpowiedzi wymagane jest uzyskanie informacji z innej instytucji, czas oczekiwania na odpowiedź może się wydłużyć, o czym należy poinformować klienta.
- 4.4.6 Nie należy ograniczać konsultacji dotyczącej FE do odesłania klienta do innej instytucji odpowiedzialnej za dane działanie. Samo odesłanie klienta do innej instytucji nie należy zaliczać do konsultacji bezpośredniej.
- 4.4.7 Podczas konsultacji specjalista ds. FE/PPP powinien wykorzystywać komputer, wskazywać użyteczne strony internetowe oraz sposób poruszania się po nich, jeśli sytuacja tego wymaga.
- 4.4.8 Po konsultacji specjalista ds. Funduszy Europejskich/PPP powinien podsumować konsultację, przekazać dodatkowe materiały informacyjne klientowi (w miarę dostępności), upewnić się, że klient nie ma dodatkowych pytań, a następnie poinformować go o najbliższych działaniach PIFE (np. zaproszenie na spotkanie informacyjne/szkolenie) lub wskazać miejsce, gdzie publikowane są informacje o organizowanych wydarzeniach.
- 4.4.9 Po udzielonej konsultacji, specjalista ds. FE/PPP musi poinformować klienta o możliwości wypełnienia ankiety elektronicznej oraz o możliwości przesłania opinii na temat funkcjonowania Punktu poprzez wysłanie e-maila na adres: [monitoringpunktow@mfigr.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@mfigr.gov.pl).
- 4.4.10 Na zakończenie konsultacji bezpośredniej należy podziękować klientowi za przybycie, zachęcić do ponownego kontaktu, wręczyć wizytówkę (o ile specjalista ds. FE/PPP nie zrobił tego wcześniej) i pożegnać klienta.

## 4.5 Konsultacja indywidualna u klienta

- 4.5.1 Konsultacja indywidualna u klienta odbywa się w miejscu uzgodnionym z klientem.
- 4.5.2 Może ona mieć miejsce w następujących przypadkach:
- gdy klient jest osobą z niepełnosprawnością ruchową i ma utrudnione możliwości dotarcia do najbliższego Punktu;
  - gdy konsultacja jest przeprowadzana dla grupy osób jednocześnie lub dotyczy pogłębionej analizy dokumentów w związku z procesem aplikowania o dofinansowanie lub rozliczenia projektu;
  - gdy konsultacja jest przeprowadzana dla przedsiębiorców lub NGO i/lub JST, którzy zamierzają skorzystać z konsultacji na etapie przygotowania wniosku bądź realizacji projektu.
  - gdy konsultacja jest przeprowadzana dla przedstawicieli przedsiębiorstw, NGO, JST, instytucji publicznych lub innych zainteresowanych wsparciem, którzy zgłaszają potrzebę konsultacji poza siedzibą PIFE.
  - Z usługi tej wyłączone są firmy consultingowe oraz osoby fizyczne (z wyjątkiem osób z niepełnosprawnością ruchową).
- 4.5.3 Decyzję o przeprowadzeniu indywidualnej konsultacji u klienta podejmuje koordynator.
- 4.5.4 Przed realizacją indywidualnej konsultacji u klienta należy ustalić: termin, miejsce, zakres i czas trwania konsultacji.
- 4.5.5 Specjalista ds. Funduszy Europejskich/PPP jest zobligowany przeprowadzić przed indywidualną konsultacją diagnozę klienta w zakresie opisanym w pkt. II.3.
- 4.5.6 Po odbyciu konsultacji, specjalista ds. Funduszy Europejskich/PPP przygotowuje notatkę służbową zawierającą informacje o: terminie spotkania, temacie konsultacji, rodzaju świadczonej usługi, uzasadnieniu odbycia konsultacji u klienta. Notatka jest podpisywana przez pracownika Sieci w regionie.

- 4.5.7 Wyjście na indywidualną konsultację traktowane jest jako wyjście służbowe lub delegacja.
- 4.5.8 Po konsultacji, specjalista ds. FE/PPP musi poinformować klienta o możliwości wypełnienia ankiety elektronicznej oraz przekazania opinii na temat konsultacji poprzez wysłanie e-maila na adres: [monitoringpunktow@mfi.pr.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@mfi.pr.gov.pl).
- 4.5.9 W przypadku, gdy sprawa klienta wymaga dalszych konsultacji, możliwe jest przeprowadzenie dodatkowej konsultacji po zdiagnozowaniu szczegółowych potrzeb klienta.

## **4.6 Spotkanie informacyjne/szkolenie/ spotkanie informacyjne w szkołach ponadpodstawowych prowadzone w formie stacjonarnej**

- 4.6.1 Spotkanie informacyjne i szkolenie prowadzone jest przez specjalistów ds. FE. Dopuszczalne jest bezpłatne prowadzenie spotkania/szkolenia przez pracowników innych instytucji lub innych komórek organizacyjnych w danej instytucji, w której funkcjonuje Punkt. Specjaliści ds. PPP prowadzą spotkania informacyjne i szkolenia z zakresu PPP.
- 4.6.2 Dopuszczalne jest, za zgodą Ministerstwa, odpłatne prowadzenie szkoleń przez zewnętrznych trenerów.
- 4.6.3 W przypadku, gdy do Punktu zgłosi się grupa osób (np. nauczyciele), możliwe jest zorganizowanie przez PIFE zamkniętego spotkania informacyjnego bądź zamkniętego szkolenia dla takiej grupy. Spotkanie informacyjne zamknięte może być zorganizowane także na uczelni wyższej.
- 4.6.4 Przeprowadzone spotkanie informacyjne/szkolenie musi być udokumentowane w następujący sposób:
- kopie ogłoszenia o spotkaniu/szkoleniu, screeny<sup>3</sup>, itp.; materiały zgłoszeniowe (np. formularze zgłoszeniowe zawierające zapytanie o specjalne potrzeby dla osób z niepełnosprawnościami, e- maile)<sup>4</sup>;
  - program spotkania/szkolenia wraz z informacją kto prowadził szkolenie (pracownik PIFE czy ekspert zewnętrzny),
  - prezentacje,
  - z każdego spotkania/szkolenia musi być sporządzona lista obecności potwierdzająca uczestnictwo,
  - zestawienie z wyników ankiet wg wzoru POPT.
- 4.6.5 Spotkanie informacyjne:
- ma na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji o FE, PPP oraz usługach świadczonych przez Punkt;
  - jego tematyka musi być dostosowana do potrzeb klientów, jak również do planowanych naborów wniosków,
  - Spotkanie może zostać zorganizowane w przypadku, gdy w wyniku rekrutacji zgłosiło się na nie minimum 10 osób<sup>5</sup>, nawet jeżeli finalnie liczba uczestników jest mniejsza. W przypadku pojawienia się na spotkaniu mniej niż 8 osób spotkanie powinno się odbyć zgodnie z planem, natomiast powinno zostać zareportowane jako konsultacje bezpośrednie<sup>6</sup>. W przypadku niewystarczającej liczby zgłoszonych osób na spotkanie PIFE może podjąć decyzję o jego odwołaniu. Osoby zgłoszone należy o tym fakcie niezwłocznie poinformować i zaproponować alternatywne rozwiązanie: zaprosić na konsultacje do PIFE, zaproponować konsultację indywidualną, bezpośrednią lub zorganizować MPI w danej miejscowości.

---

<sup>3</sup> Z wyłączeniem spotkań i szkoleń, o których mowa w pkt. 4.6.3

<sup>4</sup> j/w.

<sup>5</sup> W uzasadnionych przypadkach Ministerstwo może wyrazić zgodę na organizację spotkania informacyjnego z tematyki FE lub PPP dla mniejszej liczby uczestników.

<sup>6</sup> Nie dotyczy sytuacji, gdy Ministerstwo wyraziło zgodę na organizację spotkania dla mniejszej liczby uczestników.

#### 4.6.6 Wymagania dotyczące realizacji spotkania informacyjnego:

- a. spotkanie informacyjne trwa minimum 2 godziny zegarowe,
- b. informacja o organizacji spotkania informacyjnego musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO, a w przypadku PPP - na stronie ppp.gov.pl, co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą spotkania<sup>7</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, media społecznościowe;
- d. organizujący spotkanie informacyjne jest zobowiązany do przygotowania, rozdania, zebrania i podsumowania ankiet oceniających spotkanie informacyjne;
- e. przy organizacji spotkań informacyjnych należy uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnościami zdiagnozowane na etapie rekrutacji (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza polskiego języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących);
- f. po przeprowadzeniu spotkania informacyjnego należy zadbać o możliwość przeprowadzenia indywidualnych rozmów z uczestnikami, którzy będą mieli dodatkowe pytania.

#### 4.6.7

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.

#### 4.6.8 Wymagania dotyczące realizacji szkoleń:

- a. szkolenie jednodniowe trwa minimum 4 godziny zegarowe. a szkolenie dwudniowe min. 8 godz. zegarowych i odbywa się dla minimum 10 osób. Przeprowadzenie szkolenia dwudniowego wymaga zgody Ministerstwa;
- b. informacja o szkoleniu musi być zamieszczona na portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni przed planowaną datą szkolenia<sup>8</sup> a w przypadku PPP - na stronie ppp.gov.pl;
- 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, media społecznościowe;
- d. organizujący szkolenie jest zobowiązany do przygotowania, przekazania uczestnikom, zebrania i podsumowania ankiet oceniających szkolenie<sup>9</sup>;
- e. przy organizacji szkoleń należy uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnościami zdiagnozowane na etapie rekrutacji właściwym pytaniem w formularzu zgłoszeniowym (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza polskiego 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.

#### 4.6.9 spotkania informacyjne w szkołach ponadpodstawowych:

- a. Jest to działanie nieobowiązkowe, bez konieczności umieszczania ogłoszenia o spotkaniu
- b. Spotkanie trwa minimum godzinę dydaktyczną.

---

<sup>7</sup> Nie dotyczy spotkań zamkniętych.

<sup>8</sup> Z wyłączeniem szkoleń, o których mowa w pkt 4.6.3.

<sup>9</sup> Należy stosować ankiety według wzoru POPT,

## 4.7 Mobilny Punkt Informacyjny (MPI)

- 4.7.1 MPI to forma spotkań z klientami przeprowadzana poza siedzibą PIFE – w miejscowościach, w których PIFE nie ma siedziby (w uzasadnionych, wyjątkowych przypadkach Ministerstwo może wyrazić zgodę na zorganizowanie MPI przez GPI w innej dzielnicy miasta wojewódzkiego), z uwzględnieniem zidentyfikowanych potrzeb informacyjnych mieszkańców danego rejonu.
- 4.7.2 MPI organizowany jest we współpracy z lokalnym samorządem lub z innymi instytucjami<sup>10</sup>.
- 4.7.3 MPI nie może być organizowany podczas imprez zewnętrznych typu: targi, dni przedsiębiorczości itp.
- 4.7.4 Za MPI nie mogą być uznane konsultacje po spotkaniu informacyjnym lub szkoleniu.
- 4.7.5 MPI ma formę konsultacji bezpośrednich. Przebieg konsultacji bezpośrednich opisany jest w pkt II.4.4
- 4.7.6 Za MPI uznaje się wydarzenie trwające min. 2,5 godziny zegarowe oraz w czasie którego zostanie udzielonych min. 5 konsultacji.
- 4.7.7 Jeden specjalista ds. FE/zespół specjalistów ds. FE /PPP danego dnia może zorganizować nie więcej niż 2 MPI.
- 4.7.8 Zaleca się publikowanie na portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RPO zbiorczego miesięcznego zestawienia planowanych MPI w całym województwie na 5 dni przed rozpoczęciem danego miesiąca.
- 4.7.9 W sytuacjach, gdy MPI organizowany jest w wyniku bieżącego zapotrzebowania, należy umieścić informację o planowanym MPI na portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RPO co najmniej 7 dni przed planowaną datą MPI.
- 4.7.10 W celu dotarcia z informacją do potencjalnych zainteresowanych, można promować MPI różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez stronę internetową samorządu, współpracujące instytucje, plakaty, newsletter, media lokalne i społecznościowe.
- 4.7.11 Należy dokumentować prowadzenie MPI sporządzając notatkę służbową dotyczącą przeprowadzonego MPI. Notatka obejmuje informacje o sposobie organizacji MPI, współorganizatorach, terminie i miejscu, liczbie przeprowadzonych konsultacji i ich tematyki.

## 4.8 Całodzienne dyżury MPI

- 4.8.1. Całodzienne dyżury MPI to forma spotkań z klientami przeprowadzana poza siedzibą PIFE – w miejscowościach, w których PIFE nie ma siedziby, z uwzględnieniem zidentyfikowanych potrzeb informacyjnych mieszkańców danego rejonu.
- 4.8.2. Całodzienny dyżur MPI organizowany jest we współpracy z lokalnym samorządem lub z innymi instytucjami<sup>11</sup> lub w wydziale zamiejscowym/ delegaturze urzędu marszałkowskiego.
- 4.8.3. Całodzienny dyżur MPI nie może być organizowany podczas imprez zewnętrznych typu: targi, dni przedsiębiorczości itp.
- 4.8.4. Całodzienny dyżur MPI ma formę konsultacji bezpośrednich. Przebieg konsultacji bezpośrednich opisany jest w pkt II.4.4
- 4.8.5. Za Całodzienny dyżur MPI uznaje się wydarzenie trwające min. 5 godzin zegarowych, podczas którego odbyło się min. 5 konsultacji.
- 4.8.6. Zaleca się publikowanie na portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RPO zbiorczego miesięcznego zestawienia planowanych całodziennych dyżurów MPI w całym województwie na 5 dni przed rozpoczęciem danego miesiąca.

---

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

<sup>11</sup> Z wyłączeniem instytucji/firm consultingowych, doradczych świadczących odpłatnie usługi dotyczące FE.

- 4.8.7. W sytuacjach, gdy całodzienny dyżur 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 dyżuru.
- 4.8.8. W celu dotarcia z informacją do potencjalnych zainteresowanych, można promować całodzienny dyżur MPI różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez stronę internetową samorządu, współpracujące instytucje, plakaty, newsletter, media lokalne i społecznościowe.
- 4.8.9. Należy dokumentować prowadzenie ww. dyżuru sporządzając notatkę służbową, zawierającą informacje o sposobie organizacji, współorganizatorach, terminie i miejscu, liczbie przeprowadzonych konsultacji i ich tematyki.

## 4.9 Prowadzenie klienta

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

## 4.10 Dodatkowe działania informacyjne

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

- 4.10.1. udział w charakterze prelegenta podczas konferencji, szkoleń, spotkań organizowanych przez inną komórkę organizacyjną/instytucję, uczelnię wyższą;
- 4.10.2. organizację stoiska i udział w targach, konferencjach i innych wydarzeniach;
- 4.10.3. udział ze stoiskiem na imprezach plenerowych;
- 4.10.4. współpracę z różnymi instytucjami, takimi jak: Instytucje Otoczenia Biznesu, regionalne organizacje zrzeszające przedsiębiorców, organizacje pozarządowe, parafie, itp.;
- 4.10.5. współorganizację spotkań dla beneficjentów/potencjalnych beneficjentów FE przez dwa lub więcej województw – za zgodą Ministerstwa( raportuje województwo, na którego terenie odbywa się spotkanie);
- 4.10.6. wizyty studyjne w innych regionach – za zgodą Ministerstwa;
- 4.10.7. Prowadzenie newslettera PIFE bądź dołączenie do newslettera RPO w celu poinformowania o swoich działaniach – obowiązkowo dla wszystkich PIFE.
- 4.10.8. Przedsięwzięcia wskazane powyżej należy traktować i raportować jako dodatkowe działania informacyjne.
- 4.10.9. Niedopuszczalne jest uczestnictwo specjalistów ds. FE/PPP jako prelegentów w wydarzeniach, w których uczestnictwo osób zainteresowanych jest odpłatne<sup>12</sup>. Odstępstwa od tej zasady możliwe są za uprzednią zgodą Ministerstwa.
- 4.10.10. PIFE przesyłają regularnie do opiekunów województw informację o targach, konferencjach i wydarzeniach w regionie wraz z propozycją tych wydarzeń, w których zamierzają uczestniczyć.

---

<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.

## 4.11 Działania online

### 4.11.1. rozmowa/wideorozmowa przeprowadzana za pośrednictwem narzędzia internetowego np. skype, messenger, zoom,

- a) podczas przeprowadzania tej usługi należy postępować zgodnie z pkt 4.1. tak jak w przypadku konsultacji telefonicznej,
- b) rozmowa może odbywać się bez lub z użyciem opcji video,
- c) w przypadku rozmowy lub wideorozmowy przeprowadzonej za pośrednictwem narzędzia internetowego nie ma konieczności dodatkowego dokumentowania działania,

### 4.11.2. Kontakt online np. w mediach społecznościowych, na Facebooku, za pośrednictwem narzędzi internetowych np. messenger.

- a) podczas tego kontaktu należy postępować zgodnie z pkt 4.3. tak jak w przypadku konsultacji e-mailowej,
- b) zalecane jest przeniesienie kontaktu np. do innego kanału w celu przeprowadzenia pogłębionej konsultacji
- c) w zależności od sytuacji konsultant może odstąpić od użycia formułek z pkt 4.3.8. i 4.3.9.,
- d) w celu udokumentowania tej kategorii konsultacji potrzebny będzie wydruk lub zapis konsultacji na nośniku danych lub print screen,
- e) nie jest obowiązkowe przeprowadzanie diagnozy klienta,
- f) komentarze pod postami nie są traktowane jako konsultacja.

### 4.11.3. Spotkanie informacyjne online - webinaria i chaty

- a) spotkanie informacyjne online przeprowadzane jest w czasie rzeczywistym i musi trwać minimum 30 minut i być zorganizowane dla min. 10 osób zgłoszonych i przeprowadzone dla min. 8 uczestników,
- b) informację o organizacji spotkania online należy zamieścić na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą wydarzenia,
- c) w celu dotarcia z informacją o spotkaniu do potencjalnych zainteresowanych, punkt promuje wydarzenie różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter, media społecznościowe,
- d) organizator spotkania zapewnia narzędzia umożliwiające monitorowanie liczby uczestników wydarzenia w czasie rzeczywistym oraz jego ewaluację,
- e) w miarę możliwości technicznych należy zapewnić możliwość odtworzenia np. webinarium w późniejszym czasie,
- f) organizujący spotkanie online powinien zaplanować je w taki sposób, by przekaz nie był monotony a uczestnicy mogli aktywnie uczestniczyć w wydarzeniu, np. poprzez zadawanie pytań,
- g) dokumentowanie spotkania odbywa się na zasadach pkt 4.6.4, z zastrzeżeniem pkt. II.1.13. b i z wyjątkiem list obecności, które w przypadku webinarium powinny zostać zastąpione raportem informującym o liczbie aktywnych uczestników w trakcie trwania webinarium, a w przypadku braku technicznej możliwości wygenerowania raportu należy zgromadzić inne dokumenty potwierdzające liczbę uczestników (np. screeny ekranu)
- h) późniejsze odtwarzanie w formie biernej webinarium lub nagranych chatów nie jest traktowane jako nowe spotkanie informacyjne, wtórnych odtworzeń nie zalicza się do raportowanych statystyk liczby uczestników danego wydarzenia.

i)

#### **4.11.4. Szkolenia online- webinaria i chaty**

- a) jednodniowe szkolenie on-line trwa minimum 3 godziny zegarowe (część merytoryczna),
- b) dwudniowe szkolenie on-line trwa minimum 6 godzin zegarowych (część merytoryczna),
- c) szkolenie odbywa się dla minimum 10 osób,
- d) organizator szkolenia powinien zadbać, by przekaz nie był monotony, np. poprzez zastosowanie przerw lub podział szkolenia na 2 dni oraz stosowanie np. ćwiczeń, w których uczestnicy biorą aktywny udział.
- e) informowanie oraz dokumentowanie szkolenia odbywa się zgodnie z pkt 4.6.4., z wyjątkiem list obecności, które mogą zostać zastąpione screenami ze spotkania potwierdzających liczbę zalogowanych uczestników,
- f) późniejsze odtwarzanie w formie biernej nagrania nie jest traktowane jako nowe szkolenie,
- g) w przypadku webinarium – dokumentem potwierdzającym odbycie się webinaru jest raport informujący o liczbie aktywnych uczestników w trakcie trwania webinarium; w przypadku braku technicznej możliwości wygenerowania raportu należy zgromadzić inne dokumenty potwierdzające liczbę uczestników (np. screeny ekranu)

#### **4.11.5. Udział pracownika PIFE w e-lekcji w szkołach ponadpodstawowych prowadzony przez skype, zoom lub inny komunikator internetowy**

- a) lekcja on-line trwa minimum 30 min i dotyczy tematyki Funduszy Europejskich;
- b) udokumentowanie udziału pracownika PIFE w e-lekcji odbywa się poprzez zachowanie korespondencji ze szkołą z podaniem daty i tematu wystąpienia lub potwierdzenie prowadzenia e-lekcji przez szkołę oraz podanie liczby uczestników (słuchaczy),
- c) przekazanie prezentacji nie jest uznawane za przeprowadzenie e-lekcji w szkole ponadpodstawowej.

#### **4.11.6. Udział pracownika PIFE jako prelegenta w webinarium organizowanych przez inne instytucje**

- a) udział w webinarium poprzez wygłoszenie prezentacji/ prelekcji,
- b) udokumentowanie udziału odbywa się poprzez zachowanie korespondencji z podmiotem zapraszającym z podaniem daty i tematu wystąpienia lub potwierdzenia przez organizatora prowadzenia wystąpienia,
- c) webinarium lub chat nagrany i umieszczony do odtwarzania w formie biernej będzie zaliczana do PA jako 1 prelekcja.

#### **4.11.7. Dodatkowe działania informacyjne**

- a) udział pracownika PIFE w charakterze prelegenta podczas konferencji, szkoleń, spotkań organizowanych przez inną komórkę organizacyjną/instytucję, w formie online,
- b) udział pracownika PIFE jako prelegenta w webinarium organizowanych przez inne instytucje,
- c) udział w konferencjach i innych wydarzeniach w formie online.



### 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 Ministerstwo.
- 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 – informacja 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@mfi.pr.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@mfi.pr.gov.pl).
- 1.6. Punkt musi zapewnić wizualizację działań:
  - 1.6.1 spotkania informacyjne/szkolenia:
    - a. ogłoszenie o spotkaniu, lista obecności, ankiety - muszą zawierać odpowiednie logotypy zgodne z obowiązującymi zasadami wizualizacji;
    - b. w pomieszczeniu musi znajdować się roll-up Punktu oznakowany zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE. Na drzwiach i w korytarzu musi się znajdować odpowiednia informacja (wraz z logotypami zgodnymi z obowiązującymi zasadami wizualizacji) o odbywającym się spotkaniu/szkoleniu;
    - c. wyświetlane materiały oraz materiały informacyjne i promocyjne przekazywane uczestnikom muszą mieć oznakowanie zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
  - 1.6.2 MPI:
    - a. ogłoszenia o MPI muszą zawierać odpowiednie logotypy zgodne z obowiązującymi zasadami wizualizacji;
    - b. w pomieszczeniu, w którym odbywają się konsultacje musi znajdować się roll-up Punktu oznakowany zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE (w uzasadnionych przypadkach roll-up może zostać zastąpiony plakatem);
    - c. materiały promujące spotkanie i przekazywane uczestnikom muszą być oznakowane zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
  - 1.6.3 korespondencja mailowa/pisemna:
    - a. w stopce lub nagłówku e-maila/pisma muszą znajdować się logotypy zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
  - 1.6.4 materiały informacyjne i promocyjne:
    - a. wszystkie materiały wytwarzane i finansowane przez PIFE muszą mieć oznaczenia zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
- 1.7. W przypadku, gdy z obiektywnych przyczyn PIFE nie jest w stanie spełnić wszystkich wymogów dotyczących wizualizacji, konsultuje kwestię z Ministerstwem, 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 .
- 2.3. Rekomendowane jest założenie profilu PIFE regionalnego na Facebooku.
- 2.4. W razie potrzeby publikacje informacyjno-promocyjne powinny być w wersji audio lub w języku Braille'a.
- 2.5. 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 wyznacza pracowników pełniących 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 Pomoc Techniczna 2014-2020.
- 3.6. PIFE ma obowiązek dołączyć się do newslettera wysyłanego przez IZ RPO lub – w przypadku braku takiego newslettera - prowadzić własny.

## IV. Wymogi dotyczące personelu PIFE

### 1. Wymagania wobec podmiotu prowadzącego Punkt i pracowników

- 1.1. W skład personelu PIFE wchodzi osoby zajmujące następujące stanowiska:
  - 1.1.1 W przypadku GPI/CPI:

- a. koordynator Sieci Punktów w regionie/koordynator CPI – maksymalnie 1 etat - przełożony specjalistów ds. FE lub osoba zatrudniona na samodzielny stanowisku z uprawnieniami do nadzoru merytorycznego i oceny specjalistów (minimum 1 rok doświadczenia<sup>13</sup> zawodowego w koordynowaniu projektów lub udzielaniu informacji o FE);
- b. specjalista ds. Funduszy Europejskich: pracownik PIFE świadczący usługi informacyjne z zakresu Funduszy Europejskich w szczególności w odniesieniu do programów polityki spójności, EFMR, programów zarządzanych przez KE m.in. poprzez udzielanie konsultacji, prowadzenie spotkań informacyjnych i szkoleń, MPI, prelekcji, obsługę stoisk na targach, konferencjach i wydarzeniach plenerowych lub udzielanie informacji w ramach tzw. Innopointu - (minimum 1 rok doświadczenia<sup>14</sup> zawodowego we wdrażaniu lub realizacji projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE, a w przypadku braku zgłoszeń w rekrutacji zewnętrznej – wykształcenie kierunkowe lub wiedza udokumentowana zdany testem);
- c. personel administracyjny - w szczególności osoba rozliczająca projekt, osoba zajmująca się sprawami kadrowymi lub finansowymi – maksymalnie łącznie 1 etat;
- d. specjalista ds. PPP – pracownik PIFE świadczący usługi informacyjne z zakresu FE oraz Partnerstwa Publiczno – Prywatnego (minimum 1 rok doświadczenia<sup>15</sup> zawodowego we wdrażaniu lub realizacji projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE, a w przypadku braku zgłoszeń w rekrutacji zewnętrznej – wykształcenie kierunkowe lub wiedza udokumentowana zdany testem oraz przeszkolenie z zakresu PPP) – maksymalnie 1 etat

#### 1.1.2 W przypadku LPI:

- a. specjalista ds. Funduszy Europejskich –w tym lider zespołu w LPI<sup>16</sup> (minimum 1 rok doświadczenia zawodowego we wdrażaniu lub realizacji projektów finansowanych z FE lub udzielaniu informacji o FE, a w przypadku braku zgłoszeń w rekrutacji zewnętrznej – wykształcenie kierunkowe lub wiedza udokumentowana zdany testem; w przypadku lidera 1 - dodatkowo 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 Ministerstwem 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, z zastrzeżeniem że w ramach PIFE jest 0,5 etatu.
  - 1.4. Nowo zatrudniani konsultanci zobowiązani są podczas rekrutacji do wypełnienia testu wstępu zorganizowanego przez koordynatora Sieci PIFE w regionie/koordynatora CPI. W przypadku zmiany na stanowisku specjalisty ds. FE, koordynator Sieci PIFE w regionie zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie DIP .
  - 1.5. Każdy pracownik PIFE jest zobowiązany do przestrzegania i stosowania Standardów funkcjonowania Sieci PIFE.
  - 1.6. Ministerstwo może przeprowadzać badanie Tajemniczy Klient lub inne badania jakości usług. Personel PIFE wyraża zgodę na rejestr dźwiękowy konsultacji prowadzonych w ramach badań. Oświadczenie o zgodzie na nagrywanie powinno być przechowywane w aktach osobowych pracowników.

<sup>13</sup> Dotyczy osób nowozatrudnionych

<sup>14</sup> Dotyczy osób nowozatrudnionych

<sup>15</sup> Dotyczy osób nowozatrudnionych

<sup>16</sup> Dotyczy LPI wybranych w drodze konkursu

## 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>17</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 także zachowanie standardów w zakresie etyki;
- c. przygotowywanie/przeprowadzanie konkursów na wybór LPI – o ile taki model przyjęto w regionie;
- d. w przypadku LPI wybranych w drodze konkursu – sprawdzanie i wstępne zatwierdzanie rozliczeń LPI;
- e. ustalanie zadań PIFE i harmonogramów ich realizacji (np. MPI, spotkań informacyjnych itp.);
- f. bieżący nadzór nad działalnością GPI/CPI i LPI, w tym:
  - ocenę pracowników Sieci PIFE w regionie,
  - przeprowadzanie monitoringu mailowego oraz telefonicznego jakości pracy, oceniając spełnianie przez konsultantów standardów oraz czy udzielona odpowiedź jest na temat i jest zindywidualizowana?
  - wizytowanie lokalnych punktów min. 4 razy w roku i sporządzanie notatek po wizycie;
  - przeprowadzanie planowych kontroli na miejscu w LPI co najmniej raz w roku (możliwe jest przeprowadzenie kontroli on-line na dokumentach) oraz w przypadku zaistnienia przesłanek o nieprawidłowościach - kontroli doraźnych,
  - koordynację działań promocyjnych Sieci w województwie, np.: promowanie Sieci PIFE w regionie oraz świadczonych przez nią usług;
  - zakup i dystrybucję materiałów informacyjno-promocyjnych na potrzeby PIFE w regionie
- g. organizację spotkań pracowników Sieci PIFE w regionie (w uzasadnionych przypadkach, np. stanu epidemii również spotkań on-line) obowiązkowo w ciągu miesiąca po spotkaniu dla koordynatorów organizowanym przez Ministerstwo (w wyjątkowych sytuacjach dopuszcza się, za zgodą Ministerstwa, poinformowanie specjalistów ds. FE o ustaleniach ze spotkania koordynatorów w trakcie wizyty koordynacyjnej w punkcie)<sup>18</sup>;
- h. umożliwienie udziału w szkoleniach pracownikom Sieci PIFE w regionie;
- i. podjęcie działań usprawniających funkcjonowanie poszczególnych PIFE w regionie w przypadku, gdy osiągnięte wyniki wskazują na ryzyko nieosiągnięcia Punktów Aktywności wskazanych w Załączniku „System wskaźników dla Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich”;
- j. utrzymywanie stałych kontaktów z opiekunem województwa w Ministerstwie, informowanie na bieżąco o zaistniałych problemach w realizacji działań i sposobach ich rozwiązywania;
- k. terminowe sporządzanie i przesyłanie wszystkich wymaganych dokumentów i informacji, w tym w szczególności: wniosku o dotację, rozliczeń finansowych i merytorycznych, informacji sprawozdawczych;
- l. nadzór nad przestrzeganiem (przez cały zespół) obowiązków i zaleceń wynikających z realizacji Umowy, procedur, Standardów oraz innych obowiązujących dokumentów, w tym w zakresie etyki;
- m. uzgadnianie kierunków działań z Ministerstwem;
- n. samokształcenie w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań i w zakresie FE.

---

<sup>17</sup> Porozumienia w przypadku CPE

<sup>18</sup> Spotkania są organizowane przy zachowaniu świadczenia usług przez poszczególne PIFE.

- 2.2. Specjalista ds. Funduszy Europejskich odpowiada za:
- a. świadczenie usług informacyjnych w zakresie Funduszy Europejskich zgodnie ze Standardami funkcjonowania Sieci PIFE;
  - b. organizację i udział w Mobilnych Punktach Informacyjnych i całodziennych dyżurach MPI<sup>19</sup>;
  - c. organizację i prowadzenie spotkań informacyjnych i szkoleń w tym webinarów;
  - d. udzielanie konsultacji nt. FE w formie bezpośredniej, e-mailowej, pisemnej, telefonicznej, indywidualnej konsultacji u klienta i za pośrednictwem narzędzi internetowych;
  - e. samokształcenie w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań oraz udział w szkoleniach,
  - f. inne zadania zlecone przez koordynatora na potrzeby Sieci PIFE.

### **3. Standardy dotyczące wyglądu pracowników**

- 3.1. Pracownik PIFE musi dbać o swój wygląd i strój oraz dostosować go do charakteru wykonywanej pracy oraz powagi reprezentowanej instytucji.
- 3.2. Pracownik PIFE musi wyglądać schludnie i czysto.
- Kolorystyka ubrań pracownika PIFE musi być stonowana, a styl klasyczny, nie sportowy.
- 3.3. Pracownik PIFE musi posiadać w widocznym miejscu ubrania identyfikator PIFE (identyfikator instytucji, w której jest zatrudniony pracownik PIFE nie spełnia tego warunku).

## **V. Etyka pracowników Sieci Punktów Informacyjnych FE**

1. Pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego, wspólnotowego oraz regulacji wewnętrznych instytucji, w której jest zatrudniony:
  - a. traktuje równo wszystkich współpracowników, klientów lub potencjalnych klientów bez względu na rasę, płeć, stan cywilny, pochodzenie etniczne, narodowość, cechy genetyczne, język, religię, światopogląd, wiek, orientację seksualną, niepełnosprawność i pozycję społeczną;
  - b. w trakcie pracy nie świadczy usług innym pracownikom lub przedstawicielom władz instytucji prowadzącej Punkt oraz jeśli dotyczy - pracownikom lub przedstawicielom władz partnera organizacji prowadzącej Punkt (dotyczy Punktów wybieranych w trybie konkursowym), o ile dotyczy to zakresu usług niezwiązanych z zakresem działań PIFE;
  - c. pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach wykonywanych zadań;
  - d. pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą oferować klientom odpłatnej pomocy przy wypełnianiu dokumentacji konkursowej oraz realizacji projektu;
  - e. pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą bez zgody klienta lub potencjalnego klienta powielać lub przekazywać osobom trzecim jego koncepcji lub pomysłu projektu, zastosowanych rozwiązań autorskich o charakterze nowatorskim czy zindywidualizowanym.

## **VI. USŁUGA INNOPOINT**

- 1.1. Usługa Innopoint jest realizowana na rzecz Programu Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki (FENG). Celem usługi Innopoint jest udzielanie spersonalizowanych informacji o możliwościach wsparcia z FENG. Usługa dotyczy również weryfikacji formularza przez GPI w ramach instrumentu STEP.

---

<sup>19</sup> Nie dotyczy CPI

- a. Usługa jest przeznaczona wyłącznie dla przedsiębiorców.
- 1.2. Usługa jest realizowana w Głównych Punktach Informacyjnych Funduszy Europejskich oraz Centralnym Punkcie Informacyjnym Funduszy Europejskich.
  - a. Punkty Informacyjne realizujące usługę Innopoint powinny posiadać oznaczenie przy drzwiach wejściowych, i w miejscu udzielania informacji w ramach usługi informujące o świadczeniu usługi
- 1.3. Usługa jest świadczona przez konsultantów PIFE.
  - a. Spośród konsultantów PIFE powinien być wyłoniony lider usługi Innopoint. Lider to osoba zarządzająca zadaniami wykonywanymi przez pracowników GPI/CPI w ramach usługi Innopoint. Lider usługi Innopoint odpowiada za:
    - bieżący nadzór nad realizacją usługi Innopoint;
    - kontakty z Instytucją Zarządzającą Programem FENG (IZ);
    - koordynację regionalnych działań promocyjnych w ramach STEP, Innovation Coach, Programu FENG;
    - sprawdzanie kompletności i poprawności danych wpisanych do bazy przedsiębiorców zainteresowanych Programem FENG;
    - przekazywanie do IZ danych dotyczących przeprowadzonych konsultacji w ramach usługi Innopoint;
    - informowanie Instytucji zaangażowanych we wdrażanie Programu FENG o przedsiębiorcach, którym PIFE świadczył usługę. Informacje powinny być przekazane do Instytucji odpowiedzialnej za instrument wsparcia zgodny z rekomendacją konsultanta PIFE;
    - wyszukiwanie i rekomendowanie IZ w ostatnim kwartale roku kalendarzowego (z aktualizacją po 3 miesiącach) imprez branżowych, wydarzeń lokalnych i regionalnych o charakterze informacyjno-promocyjnym skierowanych do przedsiębiorców.
- 1.4. Usługa Innopoint może być przeprowadzana w formie konsultacji bezpośredniej, on-line, telefonicznej lub e-mail.
  - 1.5. Konsultant skontaktować się z przedsiębiorcą w celu ustalenia terminu przeprowadzenia usługi w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 2 dni robocze, licząc od kolejnego dnia roboczego po otrzymaniu wypełnionej *Ankiety potrzeb przedsiębiorcy*.
- 1.6. Przed wykonaniem usługi konsultant PIFE powinien upewnić się, że obsługiwany klient jest przedsiębiorcą.
- 1.7. Konsultant PIFE dokonuje indywidualnej analizy potrzeb przedsiębiorcy na podstawie, wypełnionej przez klienta na stronie internetowej FENG *Ankiety potrzeb przedsiębiorcy* oraz dodatkowych pytań zadanych przez konsultanta PIFE w ramach usługi.
- 1.8. W przypadku, gdy przedsiębiorca nie wypełnił *Ankiety potrzeb przedsiębiorcy* konsultant PIFE powinien wypełnić Ankiety razem z klientem, a następnie przejść do wykonania usługi.
- 1.9. Na podstawie analizy *Ankiety potrzeb przedsiębiorcy* konsultant PIFE wskazuje najlepszą formę wsparcia dla przedsiębiorcy spośród STEP, Innovation Coach (IC) i Programu FENG.
- 1.10. Konsultant w odpowiedzi na pytania klienta może również:
  - a. objaśnić generalne zasady obowiązujące przy przygotowaniu projektów dofinansowanych z FE;
  - b. odnieść się do wytycznych horyzontalnych w zakresie kwalifikowalności wydatków oraz innych wytycznych
  - c. wyjaśnić kryteria merytoryczne, jakie musi spełnić projekt w danym Programie/Działaniu/Konkursie;
  - d. wstępnie określić kwalifikowalność kosztów w odniesieniu do właściwych dokumentów;
  - e. udzielić wsparcia w zakresie metodyki wniosku oraz pracy z generatorem wniosków poprzez objaśnienie instrukcji wypełniania i przygotowania wniosków o dofinansowanie;
  - f. objaśnić treść Regulaminów konkursów w ramach Programu FENG oraz regulaminów STEP i IC;
  - g. wyjaśnić terminologię stosowaną w dokumentacji konkursowej Programu FENG;
  - h. wyjaśnić zasady działania instrumentów finansowych w ramach FENG.
- 1.11. Po przeprowadzonej usłudze konsultant PIFE generuje „Rekomendacje dla przedsiębiorcy” zawierające informacje na temat zaproponowanego instrumentu oraz dane kontaktowe do instytucji realizującej dany konkurs w ramach FENG, instrument finansowy, IC lub STEP .
- 1.12. Konsultant PIFE przesyła rekomendacje na adres e-mail przedsiębiorcy w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 3 dni robocze, licząc od kolejnego dnia roboczego po udzieleniu konsultacji.
- 1.13. Następnie konsultant PIFE uzupełnia dane oraz weryfikuje dane dotyczące przeprowadzonej usługi w bazie przedsiębiorców zainteresowanych Programem FENG.

- 1.14. W terminie jednego roku od udzielonej usługi konsultant PIFE przesyła, raz na kwartał, przedsiębiorcy zarejestrowanemu w bazie przypomnienia mailowe o rekomendowanych konkursach oraz nadchodzących wydarzeniach.
- 1.15. Dodatkowo w ramach usługi Innopoint PIFE może prezentować ofertę programu FENG na wskazanych imprezach branżowych, wydarzeniach lokalnych i regionalnych o charakterze informacyjno-promocyjnym skierowanych do przedsiębiorców.