

INSTYTUCJA ZARZĄDZAJĄCA RPO WO 2014-2020

SYSTEM POPYTOWY IOB-MSP W RAMACH RPO WO 2014-2020

NAJWAŻNIEJSZE SKRÓTY

IZRPO WO 2014-2020 IZRPO WO	Instytucja Zarządzająca Regionalnym Programem Operacyjnym Województwa Opolskiego 2014-2020
IOB	Instytucja otoczenia biznesu
JST	Jednostka samorządu terytorialnego
MSP	Mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa
RPO WO 2014-2020	Regionalny Program Operacyjny Województwa Opolskiego 2014-2020
RSIWO2020	Regionalna Strategia Innowacji Województwa Opolskiego do roku 2020

OPRACOWANIE:
INSTYTUCJA ZARZĄDZAJĄCA RPO WO 2014-2020
OPOLE, GRUDZIEŃ 2016



SPIS TREŚCI

WSTĘP	4
1. PODSTAWY SYSTEMU POPYTOWEGO	5
2. SZCZEGÓŁOWE WARUNKI WDROŻENIA SYTEMU POPYTOWEGO	7
2.1 RODZAJ UDZIELANEGO WSPARCIA.....	7
2.2 POMOC DE MINIMIS.....	8
2.3 KATALOG WSPIERANYCH USŁUG WG RODZAJU UDZIELONEGO WSPARCIA	8
3. OPERATOR SYSTEMU POPYTOWEGO	10
4. POZOSTALI UCZESTNICY SYSTEMU POPYTOWEGO	12
4.1 IOB	12
4.2 MSP.....	12
5. OCENA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ IOB	13
6. POWIĄZANIA POMIĘDZY UCZESTNIKAMI SYSTEMU POPYTOWEGO	15
ZAŁĄCZNIKI	17

- Załącznik 1.: Formularz zgłoszeniowy dla IOB. Karta usługi
- Załącznik 2.: Formularz zgłoszeniowy dla IOB. Karta podmiotu
- Załącznik 3.: Formularz zgłoszeniowy dla MSP
- Załącznik 4.: Informacje nt. przedsiębiorstw wspartych w systemie popytowym IOB-MSP

WSTĘP

Poziom usług świadczonych przez instytucje otoczenia biznesu ma realny wpływ na budowę nowoczesnej, innowacyjnej i konkurencyjnej gospodarki. Jednym z obszarów interwencji RPO WO 2014-2020¹ jest wsparcie usług świadczonych przez IOB województwa opolskiego odpowiadających na potrzeby biznesowe MSP. Realne utworzenie zależności pomiędzy usługami świadczonymi przez IOB a MSP wymaga zastosowania odpowiednich mechanizmów popytowych. Dla zagwarantowania wysokiej jakości usług, IOB muszą spełniać standardy określone w dokumentach programowych IZRPO WO 2014-2020.

Prezentowany dokument skierowany jest do beneficjentów Działania 2.3 RPO WO 2014-2020, którzy planują realizować projekty w zakresie wspierania zaawansowanych i wyspecjalizowanych usług zwiększających zdolność MSP do budowania i wzrostu przewagi konkurencyjnej na rynku z zastosowaniem mechanizmów popytowych. Dokument został opracowany na podstawie przyjętej przez Zarząd Województwa Opolskiego *Koncepcji systemu popytowego IOB-MSP w ramach RPO WO 2014-2020*.

Przedstawia założenia systemu popytowego, w tym oczekiwania wobec Operatora, jako podmiotu odpowiadającego za poprawne funkcjonowanie tego systemu. Obejmuje również informacje na temat pozostałych uczestników, tj. IOB oraz MSP – ich roli, podstawowych wymogów, jakie muszą spełnić w ramach systemu popytowego.

Dodatkowo w załącznikach do *Koncepcji* zaprezentowany został minimalny, wskazywany przez IZRPO WO zakres, formularzy dla IOB oraz MSP, których ostateczne przygotowanie leży po stronie Operatora wybranego w procedurze konkursowej.

Zaplanowany w ramach Działania 2.3 RPO WO 2014-2020 system popytowy opiera się na dwóch kluczowych przesłankach:

- popyt na usługi świadczone przez IOB jest kreowany przez MSP, tj. przez zapotrzebowanie MSP na usługi otoczenia biznesu,
- świadczone przez IOB usługi podlegają stałej ocenie jakości.

IZRPO WO zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian do niniejszego dokumentu, jak i samej *Koncepcji*. Powyższe może być powodowane ustaleniami na poziomie krajowym np. odnośnie oceny jakości świadczonych usług lub innymi przesłankami związanymi z koniecznością osiągnięcia efektów wdrożenia mechanizmów popytowych, zaplanowanych na poziomie regionalnym i objętych Ramami wykonania dla Osi priorytetowej II.

¹ Dotyczy realizacji Celu tematycznego 3, Priorytet inwestycyjny 3a. *Promowanie przedsiębiorczości, w szczególności poprzez ułatwianie gospodarczego wykorzystywania nowych pomysłów oraz sprzyjanie tworzeniu nowych firm, w tym również poprzez inkubatory przedsiębiorczości.*

1. PODSTAWY SYSTEMU POPYTOWEGO

- Celem systemu popytowego jest poprawa dostępu do wysokiej jakości usług świadczonych przez IOB.
- Zastosowanie mechanizmów popytowych mających na celu rozwój usług świadczonych dla biznesu wymaga zmiany sposobu prowadzenia działalności przez IOB. Zgodnie z zapisami dokumentów programowych usługi świadczone przez IOB powinny odpowiadać na bieżące zapotrzebowanie MSP. To przedsiębiorstwa powinny kreować rynek usług świadczonych przez IOB.
- Podmiotami uczestniczącymi w systemie popytowym są:
 - **OPERATOR SYSTEMU POPYTOWEGO** - IOB, JST lub jednostki organizacyjne jednostek samorządu terytorialnego posiadające osobowość prawną – przy czym w sytuacji gdy dana instytucja zostanie Operatorem nie może ona oferować usług w ramach systemu popytowego.
 - Operatorem systemu popytowego może być podmiot wykazujący doświadczenie w działaniach na rzecz wspierania biznesu oraz promocji gospodarczej, posiadający siedzibę na terenie województwa opolskiego. Podmiot planujący zostać Operatorem systemu popytowego powinien posiadać odpowiedni potencjał finansowy tzn. umożliwiający zapewnienie płynności finansowej, które gwarantować będzie sprawną realizację wsparcia MSP korzystających z usług IOB.
 - **MSP** - za przedsiębiorstwo uważa się podmiot prowadzący działalność gospodarczą bez względu na jego formę prawną. Zalicza się tu w szczególności osoby prowadzące działalność na własny rachunek oraz firmy rodzinne zajmujące się rzemiosłem lub inną działalnością, a także spółki lub stowarzyszenia prowadzące regularną działalność gospodarczą. Wielkość MSP określana jest zgodnie z załącznikiem I do Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 14 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu.
 - **IOB** – podmioty non-profit, które wspomagają prowadzenie działalności gospodarczej w szerokim zakresie. Pomoc może dotyczyć zagadnień związanych z tworzeniem, prowadzeniem i rozwojem przedsiębiorstwa. Do IOB zalicza się: izby i stowarzyszenia gospodarcze, organizacje pracodawców, samorząd rzemieślniczy, samorząd rolniczy, zrzeszenia handlu usług i transportu. Poza tym są to fundusze pożyczkowe i poręczeniowe, inkubatory wspierania przedsiębiorczości, parki naukowo-technologiczne, centra wspierania przedsiębiorczości, instytucje finansowe, przedsiębiorstwa doradcze, agencje i fundacje rozwoju lokalnego i regionalnego, szkoły wyższe i instytuty badawcze, związki ekologiczne i inne.

IOB rekrutowane do systemu popytowego w ramach RPO WO 2014-2020 muszą spełniać poniższe warunki²:

- posiadać strategię biznesową, która wyraźnie wskazuje różne źródła przychodów tej instytucji i potwierdza jej zdolność do działania w warunkach rynkowych;
 - posiadać roczny plan działania, który zawiera orientacyjny wykaz projektów, usług do wdrożenia, zrealizowania, dostępne środki, niezbędne szkolenia, wymagany budżet i źródła finansowania;
 - zapewnić, że stosowane będą dostępne standardy świadczenia usług, opracowane na poziomie krajowym lub europejskim lub międzynarodowym;
 - wykazać się doświadczeniem w zakresie doradztwa, wspierania przedsiębiorców w rozwoju biznesowym (np. przedstawiając wyniki badania satysfakcji, liczbę świadczonych usług, ocenę świadczonych usług, itp.);
 - zapewnić monitorowanie świadczonych usług i przeprowadzać badanie satysfakcji, aby oceniać swoją skuteczność i sporządzać lepsze prognozy oparte na statystyce.
- Usługi świadczone przez IOB wspierane będą w formie dotacji i/lub promesy.
 - Zgodnie z założonymi wskaźnikami produktu określonymi w RPO WO 2014-2020 planowane jest wsparcie:
 - 85 przedsiębiorstw, które otrzymają dotacje,
 - 85 przedsiębiorstw w ramach wsparcia niefinansowego.

² Na podstawie zapisów RPO WO 2014-2020 oraz Szczegółowego Opisu Osi priorytetowych RPO WO 2014-2020 dostępnych na stronie: www.rpo.opolskie.pl

2. SZCZEGÓŁOWE WARUNKI WDROŻENIA SYTEMU POPYTOWEGO

2.1 RODZAJ UDZIELANEGO WSPARCIA

DOTACJA:

- Udzielana jest przez Operatora dla MSP na usługi podstawowe³ (usługi standardowe, o niższym stopniu specjalizacji).
- Przyznawana jest w formie refundacji.
- Jedno MSP może otrzymać dofinansowanie do 70% kosztów usługi świadczonej przez IOB.
- Maksymalna kwota dotacji przyznanych jednemu MSP nie może przekroczyć 12 000 Euro.
- Rozliczana jest pomiędzy MSP a Operatorem:

MSP dokonuje zapłaty za usługę, a następnie przekazuje do Operatora dokumenty potwierdzające poniesienie wydatku, na podstawie których MSP uzyskuje refundację w wysokości 70% kosztu usługi.

PROMESA:

- Udzielana jest przez Operatora dla MSP na usługi prorozwojowe, wysoko wyspecjalizowane⁴.
- Przyznawana jest w formie wsparcia niefinansowego.
- Jedno MSP może otrzymać dofinansowanie do 70% kosztów usługi świadczonej przez IOB.
- Maksymalna wartość promes przyznanych jednemu MSP nie może przekroczyć 37 000 Euro,
- Rozliczana jest pomiędzy MSP a Operatorem w następujący sposób:

MSP uiszcza zapłatę dla IOB w wysokości min. 30% kosztów usługi stanowiącą jego wkład własny oraz przekazuje IOB promesę. Na podstawie promesy IOB rozlicza się z Operatorem.

Jedno MSP ma możliwość łączenia dotacji i wsparcia niefinansowego. Wysokość wsparcia realizowanego w ramach dotacji nie może przekroczyć 12 000 Euro, a wsparcia całkowitego na jedno MSP: 37 000 Euro⁵.

³ Usługi realizowane w ramach dotacji objęte katalogiem wskazanym w rozdziale 2.3.

⁴ Usługi realizowane w ramach promesy objęte katalogiem wskazanym w rozdziale 2.3.

⁵ Operator podpisując umowę z MSP bierze pod uwagę kurs Euro na dzień podpisania tej umowy – zgodnie z zasadami udzielania pomocy de minimis (Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 11 sierpnia 2004 r. w sprawie szczegółowego sposobu obliczania wartości pomocy publicznej udzielanej w różnych formach).

2.2 POMOC DE MINIMIS

- Operator, jako instytucja udzielająca wsparcia dla MSP, przyznaje pomoc *de minimis* oraz wydaje zaświadczenia o udzielonej pomocy.
- Pomoc *de minimis* udzielana jest na podstawie *Rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 19 marca 2015 r. w sprawie udzielania pomocy de minimis w ramach regionalnych programów operacyjnych na lata 2014-2020* (Dz. U. z 2015 poz. 488)
- Warunki wyłączenia z możliwości uzyskania pomocy *de minimis* określone są w art.1 *Rozporządzenia Komisji (UE) nr 1407/2013 z dnia 18 grudnia 2013 r. w sprawie stosowania art. 107 i 108 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do pomocy de minimis*.
- Całkowita kwota pomocy *de minimis* przyznawanej jednemu MSP nie może przekroczyć kwoty 200 tys. Euro w okresie trzech lat podatkowych, a w przypadku przedsiębiorcy prowadzącego działalność w sektorze transportu całkowita wartość pomocy nie może przekroczyć 100 tys. Euro.
- Zaświadczenie o udzielonej pomocy *de minimis* powinno być wydane w dniu jej udzielenia, tj. podpisania umowy pomiędzy Operatorem a MSP.
- Operator zobligowany jest do przestrzegania obowiązku przechowywania dokumentacji związanej z udzieleniem pomocy publicznej przez 10 lat, licząc od dnia udzielenia pomocy tj. od dnia podpisania umowy z poszczególnymi MSP.

2.3 KATALOG WSPIERANYCH USŁUG WG RODZAJU UDZIELONEGO WSPARCIA

DOTACJA:

Katalog usług możliwych do realizacji w systemie popytowym RPO WO 2014-2020 w ramach dotacji jest katalogiem zamkniętym:

- doradztwo w zakresie własności intelektualnej i patentów,
- opracowanie strategii wejścia na rynki zewnętrzne,
- organizacja wejścia na rynki zewnętrzne (np. kooperacja z partnerem biznesowym, udział w giełdach kooperacyjnych, targach branżowych),
- usługi w zakresie wzornictwa przemysłowego, designu,
- dostarczanie usług proinnowacyjnych (pośrednictwo we wdrażaniu technologii i innowacji).

PROMESA:

W związku z zaawansowaniem i wysokim wyspecjalizowaniem usług, ich katalog jest otwarty.

Promesę można uzyskać m.in. na:

- opracowanie lub aktualizację strategii rozwoju przedsiębiorstwa,
- promocję i inkubację innowacyjnej przedsiębiorczości,
- doradztwo technologiczne – identyfikacja pożądanych zmian technologicznych (oceny technologiczne, audyt technologiczny),
- usługi w zakresie analizy rynku, analiza strategiczna, benchmarking (np. udział w konferencjach, sympozjach, wystawach, wizytach studyjnych, praktykach),
- doradztwo prawne, finansowo-księgowo i organizacyjne,
- dostęp do płatnych baz danych, raportów i analiz,
- certyfikację i standaryzację usług i produktów,
- audyt energetyczny,
- wynajem urządzeń laboratoryjnych,
- informacje o źródłach finansowania działalności gospodarczej,
- szkolenia specjalistyczne,
- inne usługi wysoko specjalistyczne.

3. OPERATOR SYSTEMU POPYTOWEGO

- We wniosku o dofinansowanie projektu Operator przedstawia koncepcję funkcjonowania systemu popytowego⁶, jaki zamierza realizować i który ma zapewnić poprawę dostępu do wysokiej jakości usług świadczonych przez IOB.
- Do głównych zadań Operatora należy:
 - przygotowanie systemu i prowadzenie ciągłej rekrutacji IOB i MSP wraz ze wskazaniem narzędzi jakie zostaną zastosowane do weryfikacji IOB/MSP oraz propozycją kryteriów wyboru IOB/MSP⁷;
 - przygotowanie wzorów dokumentów niezbędnych do realizacji zadań w systemie (wzory formularzy zgłoszeniowych dla IOB (karta podmiotu i karta usługi), formularz zgłoszeniowy dla MSP⁸, wzór formularza aplikacyjnego o środki dla MSP, wzór promesy, wzory umów z IOB/MSP, wzór ankiety oceny jakości usług świadczonych przez IOB).
 - utworzenie systemu informatycznego lub innego równoważnego systemu, zapewniającego obsługę systemu popytowego, którego obowiązkowym elementem jest strona internetowa oraz wyszukiwarka usług,
 - weryfikacja poziomu wsparcia dla MSP zgodnie z limitami określonymi w pkt. 2.1.,
 - podpisywanie umów z IOB/MSP, wydawanie zaświadczeń o pomocy *de minimis* oraz rozliczenie promesy/dotacji,
 - współpraca z IOB i MSP, w tym zapewnienie odpowiedniego poziomu działań informacyjnych i promocyjnych,
 - w przypadku zgłoszenia przez MSP zapotrzebowania na nową usługę (dotąd nie objętą systemem popytowym) Operator informuje IOB o ww. zapotrzebowaniu, podejmuje działania aktywizujące IOB uczestniczące w systemie popytowym oraz zamieszcza stosowną informację na stronie internetowej,
 - prowadzenie analizy jakości usług świadczonych przez IOB na podstawie ankiet otrzymywanych od MSP,
 - realizacja i sprawozdawczość z wykonania wskaźników (realizowanych w ramach projektu) oraz przekazywanie informacji nt. wspartych MSP (zgodnie z załącznikiem nr 4 który stanowi załącznik do umowy o dofinansowanie projektu). Dane nt. wspartych MSP należy przekazywać narastająco do 10 dnia miesiąca wg stanu na ostatni dzień miesiąca poprzedzającego,
 - przedstawianie danych nt. wspartych MSP. Po zebraniu podstawowych informacji nt. MSP w formularzu zgłoszeniowym, Operator powinien zaplanować weryfikację w oparciu o dane w załączniku nr 4, który stanowi załącznik do umowy o dofinansowanie projektu.

⁶ Opis musi zawierać podstawowe informacje na temat systemu popytowego dotyczące: rekrutacji IOB/MSP, zasad udzielania/rozliczania wsparcia IOB/MSP, oceny jakości usług IOB/MSP, informacji na temat systemu popytowego i jego promocji. Opis powinien pozwolić na ocenę, czy Operator jest gotowy do wdrożenia i zapewnienia prawidłowego funkcjonowania systemu zgodnie z kryteriami określonymi przez IZRPO WO 2014-2020.

⁷ Operator każdorazowo wprowadzając usługę do systemu popytowego weryfikuje na podstawie karty usługi składanej przez IOB, że jej cena nie jest zawyżona. Operator może w tym celu przeprowadzić badanie rynku.

⁸ Minimalny zakres formularza zgłoszeniowego dla IOB (karta podmiotu, karta usługi), formularza zgłoszeniowego dla MSP – zostały określone w załącznikach 1-3 do *Koncepcji*.

1. **Wzory dokumentów niezbędnych do realizacji zadań w systemie Operator dołącza do wniosku o dofinansowanie projektu.**
2. **Operator zobowiązany jest do uruchomienia systemu popytowego nie później niż 3 miesiące od dnia podpisania umowy, tzn.:**
 - utworzenie systemu informatycznego lub innego równoważnego systemu, zapewniającego obsługę systemu popytowego,
 - uruchomienie strony internetowej,
 - rozpoczęcie rekrutacji IOB,
 - rozpoczęcie działań informacyjnych i promocyjnych.

Tabela 1. Główne obowiązki Operatora w zakresie współpracy z IOB/MSP

Lp	Współpraca z IOB	Współpraca z MSP
1.	Przygotowanie formularza zgłoszeniowego dla IOB (karta usługi, karta podmiotu)	Przygotowanie formularza zgłoszeniowego dla MSP oraz formularza aplikacji o środki dla MSP
2.	Prowadzenie ciągłej rekrutacji (w trakcie realizacji projektu)	Prowadzenie ciągłej rekrutacji (w trakcie realizacji projektu)
3.	Weryfikacja formularza zgłoszeniowego IOB (zgodnie z kartą podmiotu) oraz bieżąca weryfikacja cen usług zgłaszanych przez IOB (zgodnie z kartą usługi) w celu zapewnienia, że ceny usług świadczonych w systemie popytowym nie są zawyżane	Weryfikacja formularza zgłoszeniowego MSP pod względem spełnienia kryteriów udziału w projekcie
4.	Działania informacyjne (np. warsztaty, strona internetowa)	Działania informacyjne (np. infolinia dla MSP, wyszukiwarka usług, strona internetowa)
5.	-	Weryfikacja dostępnych środków przeznaczonych na wsparcie dla MSP
6.	Przygotowanie i podpisanie umowy	Przygotowanie i podpisanie umowy
7.	Przeprowadzanie kwartalnej weryfikacji ocen jakości świadczonych usług IOB na podstawie ankiet wypełnianych przez MSP ⁹	Monitorowanie wypełniania ankiet jakościowych po skorzystaniu z usługi przez MSP
8.	Rozliczenie na podstawie promesy	Refundacja części kosztów usługi (w ramach dotacji)
9.	-	Tworzenie zestawienia dot. szczegółowych efektów wsparcia (zgodnie z załącznikiem nr 4, który jest załącznikiem do umowy o dofinansowanie projektu)
10.	-	Wydawanie zaświadczeń o pomocy <i>de minimis</i>

Źródło: opracowanie IZ RPO WO 2014-2020.

⁹ Weryfikacja ocen jest prowadzona stale w ramach realizacji projektu, ma być realizowana co najmniej po zakończeniu każdego kwartału. Szerzej w pkt. 5 *Koncepcji*.

4. POZOSTALI UCZESTNICZY SYSTEMU POPYTOWEGO

4.1 IOB

- IOB świadczące usługi w systemie popytowym muszą spełniać warunki określone w RPO WO 2014-2020¹⁰
- IOB zobowiązany jest do świadczenia usług na wysokim poziomie zgodnie z zapotrzebowaniem MSP.
- IOB zainteresowane wzięciem udziału w projekcie wypełnia formularz zgłoszeniowy (karta podmiotu i karta usługi).
- Zadania i obowiązki IOB reguluje umowa zawarta pomiędzy IOB a Operatorem.
- IOB rozlicza promesy MSP z Operatorem po realizacji usługi prorozwojowej i wysoko wyspecjalizowanej.
- Aktywne IOB poddawane są ocenie jakości na podstawie ankiet wypełnianych przez MSP. Oceny dokonuje Operator. W przypadku ocen negatywnych IOB podejmują działania naprawcze wskazane przez Operatora.
- IOB włącza się w działania informacyjne realizowane przez Operatora.

4.2 MSP

- Zasady działania MSP w projekcie reguluje umowa pomiędzy MSP a Operatorem.
- MSP zainteresowane udziałem w projekcie wypełnia formularz zgłoszeniowy. Na tym etapie deklaruje z jakiego rodzaju wsparcia chce skorzystać: dotacja i/lub promesa.
- MSP zainteresowane usługami IOB korzysta z wyszukiwarki usług (dostęp do wyszukiwarki usług jest możliwy przed złożeniem przez MSP formularza zgłoszeniowego).
- MSP po wyborze usługi składa do Operatora formularz aplikacji o środki.
- MSP po skorzystaniu z usługi, dokonuje oceny jakości usług świadczonych przez IOB (ankieta oceny jakości usług)
- W przypadku braku w systemie usługi MSP ma możliwość zgłoszenia na nią zapotrzebowania do Operatora¹¹.

¹⁰ Informacje na ten temat przedstawione są w definicji IOB, na s. 6 niniejszego opracowania.

¹¹ Formę zgłoszenia określa Operator.

- MSP w ramach dotacji dokonuje zapłaty na rzecz IOB, a następnie rozlicza się z Operatorem uzyskując refundację części poniesionych kosztów.
- MSP w ramach promesy przekazuje otrzymaną od Operatora promesę do IOB oraz uiszcza wkład własny.
- MSP zapewnia niezbędny wkład własny, stanowiący co najmniej 30% kosztów usługi.
- MSP przedstawia Operatorowi informacje nt. efektów zrealizowanego wsparcia (dane, na podstawie których Operator sporządza zestawienie zgodnie z załącznikiem nr 4, który stanowić będzie załącznik do umowy o dofinansowanie projektu).

5. OCENA JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ IOB

- Operator otrzymuje ankiety oceny jakości usług, wypełnianie przez MSP każdorazowo po zrealizowaniu usługi przez IOB¹².
- Operator prowadzi analizę jakości usług świadczonych przez IOB na podstawie wszystkich ankiet otrzymanych od MSP, która ma na celu monitorowanie jakości usług świadczonych przez IOB w ramach systemu popytowego.
- Weryfikacja jest prowadzona stale w ramach trwania projektu, z częstotliwością – co najmniej raz po zakończeniu każdego kwartału. Ocenie poddawane są jedynie aktywne IOB, tzn. świadczące usługi w danym kwartale.
- W przypadku negatywnych opinii, które w sposób znaczący wpływają na system popytowy (zagrożają wysokiej jakości usług świadczonych przez IOB¹³), Operator bez zbędnej zwłoki zgłasza IZRPO WO 2014-2020 informację o negatywnych wynikach analizy wraz z propozycją działań naprawczych.
- W przypadku nieskuteczności działań naprawczych może być podjęta decyzja o wykluczeniu IOB z systemu popytowego RPO WO 2014-2020.
- Operator w oparciu o dokonaną analizę oraz stanowisko IZRPO WO 2014-2020¹⁴ podejmuje decyzję o wykluczeniu IOB z systemu popytowego RPO WO 2014-2020.
- Wykluczenie IOB z projektu może być całkowite lub okresowe. Operator przekazuje informację na ten temat do danej IOB oraz IZRPO WO 2014-2020.

¹² Termin złożenia ankiety przez MSP określa Operator, przy czym rozliczenie usługi pomiędzy Operatorem a MSP nie może nastąpić przed złożeniem wypełnionej ankiety.

¹³ Oceny dokonuje Operator.

¹⁴ Stanowisko IZRPO WO 2014-2020 jest wiążące.

- Operator na podstawie dokonywanych analiz oparciu o ankiety oceny jakości usług wypełnianych przez MSP umieszcza na stronie internetowej informacje na temat pozytywnych aspektów/wyników realizowanego systemu popytowego. Aktualizacja informacji w tym zakresie na stronie internetowej ma być przeprowadzana co najmniej raz na 6 miesięcy.
- System oceny jakości usług świadczonych przez IOB może zostać zmodyfikowany przez IZRPO WO 2014-2020 m.in. w wyniku ustaleń na poziomie krajowym.

W ramach zgłoszenia Operator informuje IZRPO WO 2014-2020: kogo dotyczy negatywny wynik analizy oraz jakie działania naprawcze proponuje w stosunku do danej IOB.

W przypadku planowanego wykluczenia IOB, Operator jest zobowiązany powiadomić IZRPO WO o nieskuteczności działań naprawczych oraz czy ww. wykluczenie będzie miało charakter okresowy czy trwały.

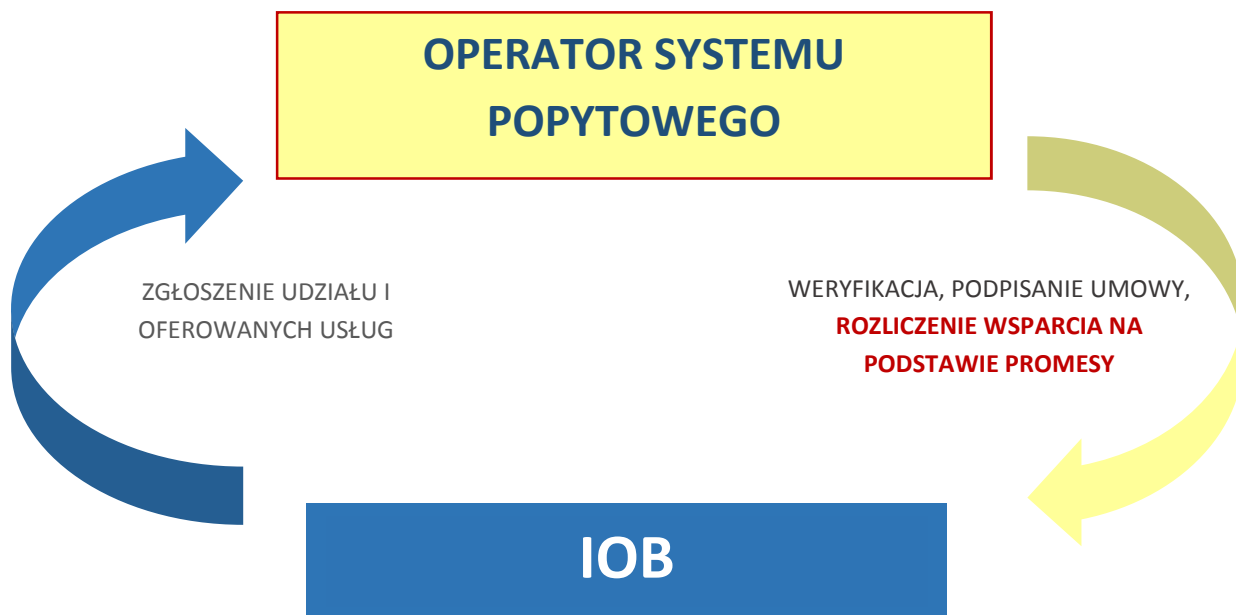
Wykluczenie o charakterze okresowym lub całkowitym jest rozwiązaniem ostatecznym i może być stosowane tylko, gdy nie ma możliwości wprowadzenia działań naprawczych lub gdy są one nieskuteczne.

Wyżej wymienione wykluczenie IOB Operator odnosi do okresu realizacji projektu.

IZRPO WO 2014-2020 może zalecić Operatorowi podjęcie dodatkowych działań naprawczych w stosunku do IOB. Stanowisko IZRPO WO jest wiążące.

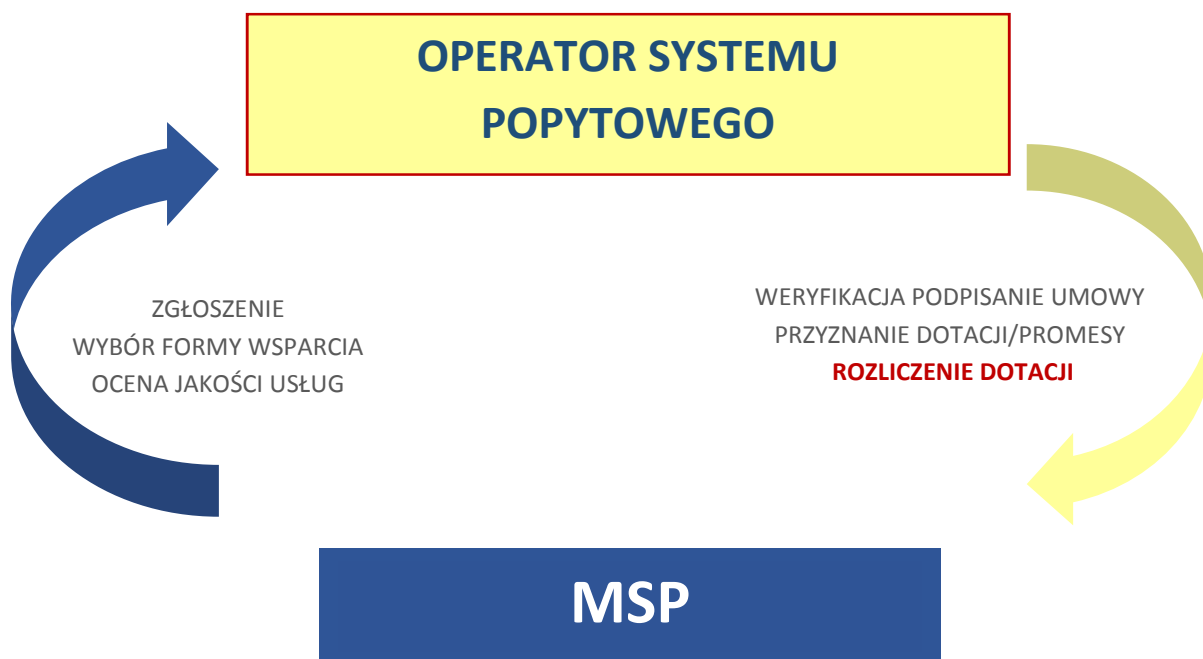
6. POWIĄZANIA POMIĘDZY UCZESTNIKAMI SYSTEMU POPYTOWEGO. ŚCIEŻKI ROZLICZANIA WSPARCIA.

Rys. 1. Schemat relacji OPERATOR – IOB.



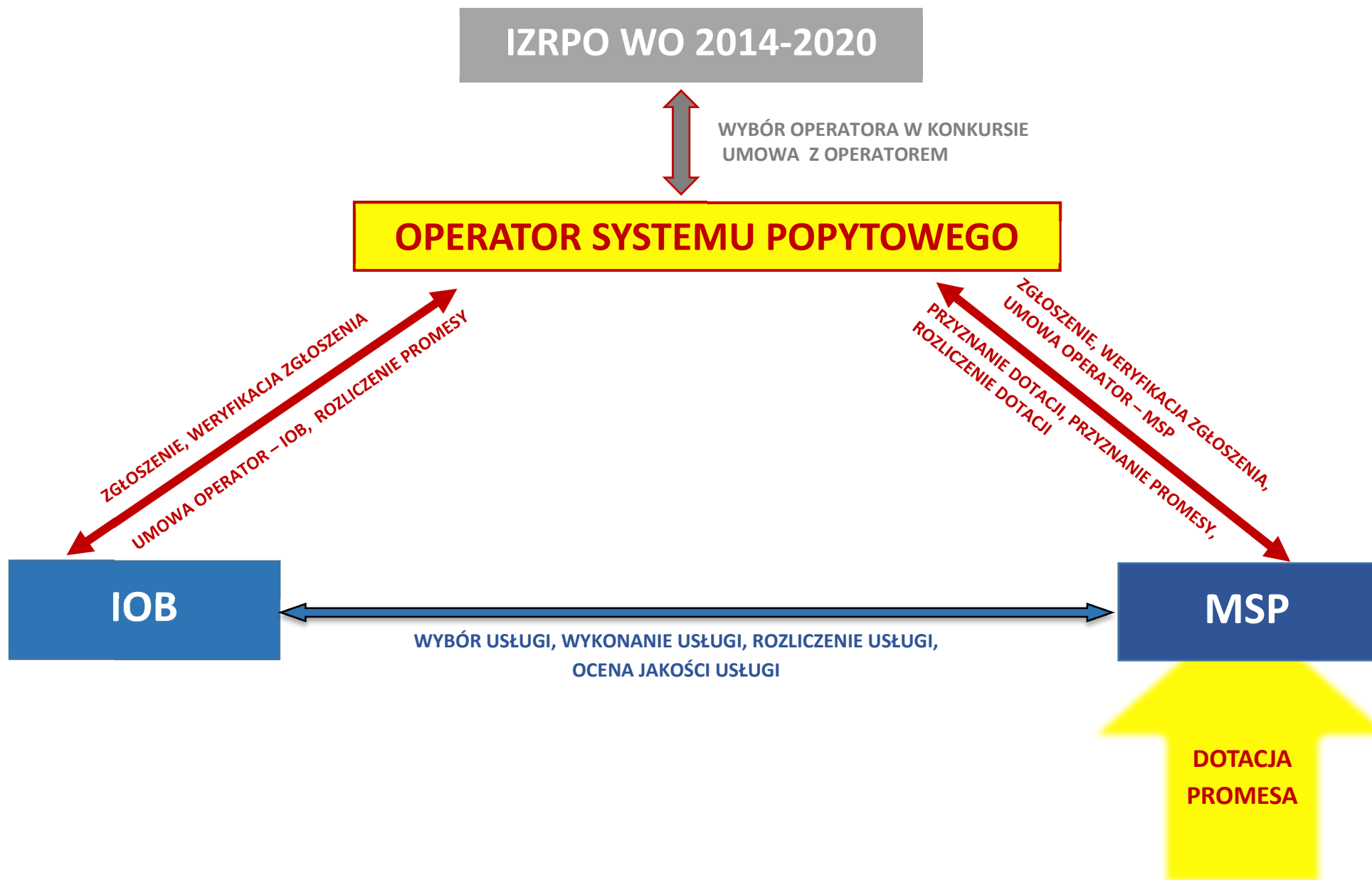
Źródło: opracowanie własne

Rys.2. Schemat relacji OPERATOR – MSP.



Źródło: opracowanie własne

Rys.3. Schemat systemu popytowego IOB-MSP w ramach działania 2.3 Wzmocnienie otoczenia biznesu



ZAŁĄCZNIKI

- Załącznik 1.: Formularz zgłoszeniowy dla IOB. Karta usługi
- Załącznik 2.: Formularz zgłoszeniowy dla IOB. Karta podmiotu
- Załącznik 3.: Formularz zgłoszeniowy dla MSP
- Załącznik 4.: Informacje nt. przedsiębiorstw wspartych w systemie popytowym IOB-MSP

**FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY DLA IOB
KARTA USŁUGI¹⁵**

PODSTAWOWE INFORMACJE O USŁUDZE	
Nazwa usługi	
Krótki opis usługi	<i>należy krótko opisać proponowaną usługę</i>
Cena netto za usługę	
Cena brutto za usługę	
Cena netto za 1 godzinę usługi	
Cena brutto za 1 godzinę usługi	
Rodzaj usługi	<i>np. szkolenie, doradztwo, analiza</i>
PODMIOT ŚWIADCZĄCY USŁUGĘ	
Nazwa podmiotu	
Osoba do kontaktu	
e-mail	
Telefon	
Fax	
SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE O USŁUDZE	
Ramowy program usługi	<i>należy wskazać ramowy plan realizacji usługi, z podziałem np. na godziny realizacji</i>
Grupa docelowa	<i>należy wskazać adresatów usługi</i>
informacje dodatkowe	<i>miejsce na informacje o ewentualnych certyfikatach, produktach usługi, materiałach,</i>
Osoby świadczące usługę	<i>przedstawienie osób świadczących usługę, ich doświadczenia zawodowego</i>

¹⁵ Minimalny zakres proponowany przez IZRPO WO 2014-2020, możliwy do rozszerzenia przez Operatora.

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY DLA IOB

KARTA PODMIOTU¹⁶

PODSTAWOWE INFORMACJE O IOB	
Nazwa instytucji stosowana w obrocie gospodarczym	
Forma prawna	
NIP	
REGON	
Dane adresowe	
Osoba do kontaktu	
e-mail	
Telefon	
Fax	
Strona internetowa	
SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE O IOB	
Rodzaje świadczonych/oferowanych usług	<i>należy szczegółowo opisać oferowane usługi, w tym odnieść się do aspektów jakościowych. Opis usług należy przedstawić w przyjętym przez IZRPO WO 2014-2020 podziale na usługi dostępne w ramach dotacji oraz usługi dostępne w ramach wsparcia niefinansowego</i>
Doświadczenie w świadczeniu usług na rzecz MSP	<i>należy udowodnić posiadane doświadczenie, w tym odnieść się do potwierdzenia jakości świadczonych usług.</i>
Kluczowa kadra IOB	<i>należy szczegółowo przedstawić kadrę IOB, która świadczyć będzie usługi, w tym doświadczenie zawodowe związane z przedmiotem działalności IOB</i>
PODSTAWOWE KRYTERIA OCENY IOB	
IOB posiada strategię biznesową	<i>należy uzasadnić spełnienie kryterium, wskazać odwołanie do odpowiedniego dokumentu, jeśli dotyczy.</i>
IOB ma roczny plan działania, który zawiera orientacyjny wykaz projektów, usług do wdrożenia, zrealizowania, dostępne środki, niezbędne szkolenia, wymagany budżet i źródła finansowania	<i>j.w.</i>

¹⁶ Minimalny zakres proponowany przez IZRPO WO 2014-2020, możliwy do rozszerzenia przez Operatora

IOB powinna zapewnić, że stosowane będą dostępne standardy świadczenia usług, opracowane na poziomie krajowym lub europejskim lub międzynarodowym	<i>j.w.</i>
IOB powinna wykazać się doświadczeniem w zakresie doradztwa, wspierania przedsiębiorców w rozwoju biznesowym (np. przedstawiając wyniki badania satysfakcji, liczbę świadczonych usług, ocenę świadczonych usług, itp.)	<i>j.w.</i>
IOB zapewni monitorowanie świadczonych usług i przeprowadzi badanie satysfakcji, aby ocenić swoją skuteczność i sporządzić lepsze prognozy oparte na statystyce	<i>j.w.</i>

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY DLA MSP¹⁷

PODSTAWOWE INFORMACJE O MSP	
Nazwa stosowana w obrocie gospodarczym	
Forma prawna	
NIP	
REGON	
Dane adresowe:	
Ulica/numer domu/nr lokalu	
Kod pocztowy, nazwa miejscowości	
Gmina	
Osoba do kontaktu	<i>osoba odpowiedzialna za realizację i rozliczenie udziału MSP w projekcie</i>
e-mail	
Telefon / Fax	
Strona internetowa	
SZCZEGÓLNE INFORMACJE NT. MSP	
Wielkość przedsiębiorstwa	<i>należy wskazać czy przedsiębiorstwo zalicza się do kategorii MSP odnosząc się do definicji z załącznika I do Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014: (dostępne na stronie http://rpo.opolskie.pl/?p=106 w zakładce rozporządzenia unijne)</i>
Obszar, w którym MSP prowadzi działalność: - chemiczny (RSI); - budowlany wraz z przemysłem mineralnym i usługami budowlanymi (RSI); - maszynowy i elektromaszynowy (RSI); - paliwowo-energetyczny (RSI); - rolno-spożywczy (RSI); - drzewno-papierniczy, w tym przemysł meblarski (RSI); - metalowy i metalurgiczny (RSI); - usługi medyczne i rehabilitacyjne (RSI); - usługi turystyczne (RSI); - transport i logistyka (RSI);	<i>należy wybrać jeden główny obszar i określić, czy jest zgodny z RSIWO2020</i>

¹⁷ Minimalny zakres proponowany przez IZRPO WO 2014-2020, możliwy do rozszerzenia przez Operatora

<ul style="list-style-type: none"> - usługi edukacyjne (RSI); - przemysł lekki (RSI); - usługi finansowe (RSI); - handel (RSI); - przetwórstw przemysłowe; - usługi gastronomiczne i zakwaterowanie; - usługi wodno-kanalizacyjne; - weterynaria; - pozostałe. 	
<p>Czy MSP jest przedsiębiorstwem ekologicznym</p>	<p><i>Przedsiębiorstwo ekologiczne to takie, które wykorzystuje alternatywne paliwa, odnawialne źródła energii, stosuje technologie proekologiczne. Przedmiotem działalności przedsiębiorstwa jest ekoinnowacyjność, tj. recykling odpadów, oczyszczanie zużytej wody i ścieków, filtracja i kontrola emisji lub wytwarzanie ekoinnowacyjnych produktów</i></p>
<p>Czy usługa, na którą MSP zgłasza zapotrzebowanie dotyczy internacjonalizacji działalności lub tworzenia nowych modeli biznesowych</p>	
<p>SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE NT. ZAPOTRZEBOWANIA MSP</p>	
<p>Rodzaje usług, na które MSP zgłasza zapotrzebowanie</p>	<p><i>Zapotrzebowanie należy przedstawić w przyjętym przez IZRPO WO 2014-2020 podziale:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>usługi dostępne w ramach dotacji,</i> - <i>usługi dostępne w ramach wsparcia niefinansowego.</i> <p><i>Możliwe jest także wykazanie zapotrzebowania na oba rodzaje usług (zgodnie z katalogiem usług zdefiniowanym przez IZRPO WO 2014-2020).</i></p>

Tabela 1. Informacje nt. przedsiębiorstw wspartych w systemie popytowym IOB-MSP

NAZWA BENEFICJENTA:

TYTUŁ PROJEKTU:

NR UMOWY:

STAN NA DZIEŃ* (dzień/miesiąc/rok):

Lp.	Nazwa przedsiębiorstwa	NIP	Siedziba beneficjenta		Rodzaj wsparcia	Rodzaj usług wspartych w ramach dotacji	Całkowita wartość usług wspartych w ramach dotacji (PLN)	Wartość dofinansowania usług wspartych w ramach dotacji (PLN)	Rodzaj usług wspartych w ramach promesy	Całkowita wartość usług wspartych w ramach promesy (PLN)	Wartość dofinansowania usług wspartych w ramach promesy (PLN)	Wielkość przedsiębiorstwa	Branża	Okres działalności przedsiębiorstwa	Czy MSP jest przedsiębiorstwem ekologicznym?	Liczba miejsc pracy utworzonych dzięki skorzystaniu z usługi (EPC)**	
			Gmina	Miejscowość												dla kobiet	dla mężczyzn
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1.																	
2.																	
3.																	
4.																	
5.																	
6.																	
7.																	
8.																	
9.																	
10.																	
11.																	
12.																	
13.																	
14.																	
15.																	
16.																	
17.																	
18.																	
19.																	
20.																	
21.																	
22.																	
23.																	
24.																	
25.																	

WAŻNE: Operator zobowiązany jest przekazywać przedmiotowy załącznik do IZRPO WO 2014-2020 w formie edytowalnej raz w miesiącu, na adres e-mail: sprawozdania2014-2020@opolskie.pl

* Dane powinny być wykazywane narastająco od momentu rozpoczęcia realizacji projektu

** Dotyczy miejsc pracy utworzonych w okresie 1 miesiąca po skorzystaniu przez MSP z usługi