

Zasady udzielania, sposób pomiaru oraz metody oceny jakości i efektywności doradztwa świadczonego w biurze Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania Sąsiedzi wokół Szlaku Piastowskiego.

I. Zasady ogólne świadczenia doradztwa:

1. Niniejsze zapisy określają zasady prowadzenia doradztwa, sposób oceny jakości doradztwa świadczonego w biurze, w tym także opisują metody oceny efektywności świadczonego doradztwa.
2. Doradztwo prowadzone jest w biurze Stowarzyszenia w godzinach jego pracy oraz w szczególnych przypadkach poza biurem, po uprzednim umówieniu się z pracownikiem Stowarzyszenia.
3. Korzystanie z doradztwa świadczonego przez pracowników biura Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania Sąsiedzi wokół Szlaku Piastowskiego, bez względu na formę świadczonego doradztwa, związane jest z koniecznością podania przez osobę korzystającą danych identyfikacyjnych wymaganych przez pracownika biura. Przed przystąpieniem do doradztwa wnioskodawca podpisuje klauzulę informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych.
4. Odmowa podania danych lub złożenia podpisu oznacza rezygnację z korzystania z doradztwa.
5. Szczegółowe zasady prowadzenia doradztwa:
 - a) zaleca się umawianie wizyt z pracownikiem Stowarzyszenia z odpowiednim wyprzedzeniem. W przypadku zaistnienia sytuacji, gdy w jednym momencie z doradztwa zamierza skorzystać więcej niż 1 osoba, wówczas pierwszeństwo w skorzystaniu z doradztwa ma osoba, która wcześniej umówiła się na spotkanie.
 - b) z doradztwa należy korzystać osobiście. W każdym innym przypadku należy upoważnić na określonym wzorze do odbioru w swoim imieniu usługi doradczej świadczonej przez doradcę (wzór stosownego upoważnienia stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu).
 - c) doradztwo powinno być świadczone głównie w formie spotkań bezpośrednich. Uzupełniająco doradztwo może odbyć się w formie rozmowy telefonicznej, a także za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej.
 - d) W uzasadnionych przypadkach biuro LGD może wyrazić zgodę na doradztwo świadczone w sposób zdalny.
6. Doradztwo jest świadczone bezpłatnie.
7. Doradztwem nie jest udzielanie informacji na tematy:
 - a) ogólne założenia Lokalnej Strategii Rozwoju,
 - b) zasady wypełniania wniosków o przyznanie pomocy,
 - c) zasady realizacji przedsięwzięć w celu prawidłowego rozliczenia przyznanej pomocy finansowej,
 - d) zasady wypełniania wniosków o płatność.
8. Pracownicy świadczą usługi doradcze polegające na analizie wstępnie przygotowanego przez beneficjenta wniosku wraz z załącznikami. Konsultacja wniosku planowanego do złożenia w naborze dotyczy w szczególności weryfikacji spełnienia wymogów formalnych i zgodności z programem oraz zgodności z lokalnymi kryteriami wyboru.
9. Doradca, po uznaniu zasadności doradztwa wpisuje osobę korzystającą z doradztwa do prowadzanego ogólnego rejestru doradztwa w wersji papierowej, po czym wypełnia kartę doradztwa nadając jej właściwy numer w cyklu miesięcznym.
10. Uznanie zasadności doradztwa przez pracownika, który przeprowadził rozmowę bezpośrednią lub telefoniczną, ma na celu określenie, czy potencjalny beneficjent faktycznie skorzystał z doradztwa czy jedynie został poinformowany w zakresie wskazanym w pkt. 7 niniejszych Zasad. Uznanie zasadności doradztwa pozwoli

wyeliminować sytuacje, kiedy potencjalny beneficjent chce skorzystać z doradztwa, aby uzyskać jedynie dodatkowe punkty podczas oceny wniosku przez Radę pod względem lokalnych kryteriów oceny – kryterium pt. Doradztwo w biurze LGD.

11. Zakres doradztwa nie obejmuje wypełniania w imieniu i za wnioskodawcę dokumentacji aplikacyjnej, w tym wniosku o przyznanie pomocy i biznesplanu, a także załączników.
12. Aby otrzymać punkty za spełnienie kryterium *Doradztwo biura LGD* w zakresie przygotowania wniosku o przyznanie pomocy należy osobiście lub za pośrednictwem upoważnionej osoby skorzystać z doradztwa pracowników biura LGD w formie spotkania bezpośredniego (lub w wyjątkowych sytuacjach w sposób zdalny) w terminie 3 miesięcy przed dniem rozpoczęcia danego naboru i najpóźniej na 10 dni roboczych przed dniem zakończenia danego naboru wniosków. Należy pamiętać, że skorzystanie z możliwości zdalnego doradztwa nie zwalnia wnioskodawców ze skorzystania z niego we wskazanym wyżej terminie.
13. Dodatkowo doradca po wykonanej usłudze doradczej, w przypadku spotkania bezpośredniego przekazuje osobie korzystającej z doradztwa do wypełnienia ankietę pt. Badanie jakości udzielonego doradztwa. Wypełnienie ankiety jest obowiązkowe.
14. Ewidencja usług doradczych prowadzona jest wspólnie przez wszystkich pracowników biura.

II. Szczegółowe zasady udzielania doradztwa w sposób zdalny

1. Biuro LGD w uzasadnionych przypadkach może wyrazić zgodę na doradztwo świadczone w sposób zdalny. Decyzja w tej materii należy do pracowników LGD.
2. Możliwość skorzystania z doradztwa prowadzonego w sposób zdalny nie zwalnia wnioskodawcy z terminu, który szczegółowo wskazany jest w lokalnych kryteriach wyboru. Po tym terminie doradztwo będzie mogło zostać przeprowadzone, natomiast nie będzie to punktowane w ramach lokalnych kryteriów wyboru.
3. W przypadku doradztwa świadczonego w sposób zdalny wnioskodawca, który będzie korzystał z tej formy doradztwa za pośrednictwem osoby upoważnionej, zobowiązany jest przed takim doradztwem przesłać drogą mailową skan / zdjęcie takiego upoważnienia.
4. Wnioskodawca w celu umówienia się na doradztwo świadczone w sposób zdalny musi telefonicznie bądź mailowo skontaktować się z biurem LGD i podać powód, dla którego doradztwo nie może odbyć się w formie spotkania bezpośredniego.
5. Wyrażenie zgody na doradztwo świadczone w sposób zdalny następować będzie drogą mailową razem ze wskazaniem terminu oraz sposobu przeprowadzania doradztwa.
6. Wnioskodawca przed skorzystaniem z doradztwa przesyła drogą mailową skan/zdjęcie podpisanej klauzuli informacyjnej dotyczącej ochrony danych osobowych. Odmowa złożenia podpisu bądź brak dokumentu przed rozpoczęciem doradztwa oznacza rezygnację wnioskodawcy z odbioru usługi doradczej.
7. Doradztwo świadczone w sposób zdalny powinno odbywać się co do zasady w godzinach pracy biura LGD.
8. Należy pamiętać, że doradztwo świadczone w sposób zdalny może odbyć się jedynie w uzasadnionych przypadkach, gdzie spotkanie bezpośrednie będzie niemożliwe lub niewskazane.
9. Biuro LGD rekomenduje korzystanie z doradztwa poprzez spotkanie bezpośrednie.
10. Doradca po uznaniu zasadności doradztwa wpisuje osobę korzystającą z doradztwa w rejestr oraz tworzy kartę doradztwa, która zawiera informacje o przebiegu konsultacji wraz z podpisem doradcy i adnotacją, w jaki sposób przeprowadzono doradztwo.
11. Po doradztwie przeprowadzonym w sposób zdalny wnioskodawca zostaje poproszony o wypełnienie ankiety, do której link zostanie wysłany wnioskodawcy przez pracownika biura.

III. Ryzyko i odpowiedzialność

1. Wnioskodawca korzystający z usługi doradztwa samodzielnie podejmuje decyzje w oparciu o informacje udzielone w ramach usługi doradczej.

2. Skorzystanie z doradztwa nie zwalnia wnioskodawcy ze znajomości dokumentacji aplikacyjnej i przepisów prawa.
3. Pracownicy biura nie wypełniają dokumentacji aplikacyjnej za wnioskodawcę.
4. Pracownicy biura nie świadczą doradztwa specjalistycznego z zakresu np. prawa budowlanego, prawa pracy, prawa podatkowego, księgowości itp.
5. Co do zasady, usługi doradcze świadczone przez pracowników polegają na analizie już istniejących i wstępnie lub całkowicie wypełnionych i przygotowanych dokumentach, które są tematem dyskusji podczas świadczonego doradztwa.
6. Pracownicy biura nie ponoszą odpowiedzialności za wynik oceny wniosku i przyznanie dotacji potencjalnemu wnioskodawcy.

IV. Sposób pomiaru jakości oraz efektywności udzielonego doradztwa:

1. badanie jakości udzielonego doradztwa odbywać się będzie w formie:
 - a) pisemnej ankiety po każdym przeprowadzonym doradztwie w biurze LGD,
 - b) rozmowy telefonicznej z wylosowanym beneficjentem (kierownik biura co najmniej raz w miesiącu wykona telefon do przypadkowego beneficjenta, któremu zostało udzielone wcześniej doradztwo w celu przeprowadzenia badania ankietowego, które służyć będzie ocenie pracy pracownika oraz ocenie udzielonego doradztwa – z przeprowadzonej rozmowy zostanie sporządzony krótki raport).
 - c) przeprowadzenie co najmniej raz w roku testu sprawdzającego wiedzę merytoryczną a w przypadku konieczności przeprowadzenie dodatkowego testu wiedzy pracownika, który uzyskał niską ocenę doradztwa we wcześniej przeprowadzonych badaniach (po uzyskaniu niezadowalającej liczby punktów z testu pracownik zobligowany jest w terminie do 7 dni zdać pozytywnie kolejny test, a w przypadku kolejnego wyniku negatywnego Kierownik biura zgłosi natychmiast sprawę do Zarządu LGD).
2. Ocena efektywności: prowadzenie ciągłego monitoringu osób, które otrzymały wsparcie – LGD zakłada, iż min. 50% beneficjentów (osób / podmiotów) otrzymało wsparcie po uprzednim udzieleniu indywidualnego doradztwa w zakresie ubiegania się o wsparcie na realizację LSR, świadczonego w biurze LGD.