



Pomoc Techniczna
dla Funduszy Europejskich



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Załącznik nr 4 do Regulaminu Konkursu

STANDARDY FUNKCJONOWANIA SIECI

PUNKTÓW INFORMACYJNYCH

FUNDUSZY EUROPEJSKICH

WERSJA OBOWIĄZUJĄCA OD 1.01.2026 R.

Spis treści

I.	TECHNICZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA PUNKTU INFORMACYJNEGO.....	3
1.	Lokal i wyposażenie Punktu Informacyjnego	3
2.	Godziny otwarcia Punktu Informacyjnego	3
3.	Zapewnienie kontaktu telefonicznego	3
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 lindywidualna u klienta	10
4.6	Spotkanie informacyjne/szkolenie	11
4.7	Spotkanie informacyjne w szkołach ponadpodstawowych/ spotkanie na uczelni wyższej.....	12
4.8	Mobilny Punkt Informacyjny (MPI)	122
4.9	Całodzienny dyżur MPI	13
4.10	Prowadzenie klienta	133
4.11	Dodatkowe działania informacyjne	13
4.12	Działania online	14
III.	INFORMACJA I PROMOCJA	16
1.	Wizualizacja Punktu i Sieci	16
2.	Prowadzenie działań promocyjnych.....	17
3.	Strona internetowa Punktu	177
IV.	WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU PIFE	18
1.	Wymagania wobec podmiotu prowadzącego Punkt i pracowników	18
2.	Zakres zadań pracowników PIFE	19
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 być zgodna z zapisami Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 poz. 1411)
- 1.2. Siedziba Punktu musi znajdować się w centrum miasta, bądź w takiej części miasta, która posiada dogodne połączenia komunikacyjne z centrum miasta środkami transportu publicznego.
- 1.3. Wejście do siedziby Punktu musi być łatwo dostępne od strony ulicy.
- 1.4. Siedziba Punktu musi posiadać powierzchnię w wielkości umożliwiającej właściwe wykonywanie usług i komfortową obsługę klientów.
- 1.5. W Punkcie musi być miejsce do ekspozycji materiałów informacyjnych i promocyjnych (np. stojaki na publikacje).
- 1.6. 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/laptopa wyposażonego w oprogramowanie umożliwiające prawidłową realizację zadań i wymianę danych, monitora, klawiatury, myszy) 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, ekran i nagłośnienie;
 - d. toaletą dla klientów, w budynku w którym znajduje się Punkt (dostępną dla osób z niepełnosprawnościami);
 - e. kącikiem 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 przechowywania 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/PPP i koordynator.

2. Godziny otwarcia Punktu Informacyjnego

- 2.1. Punkt Informacyjny jest otwarty dla klientów co najmniej przez 5 dni w tygodniu, w dni robocze od poniedziałku do piątku przez minimum 8 godzin dziennie.

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 numery zewnętrzne dla klientów,
- c. W przypadku funkcjonowania infolinii – GPI zapewnia minimum 3 numery wewnętrzne do specjalistów ds. FE/PPP 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 Plus (EFS+), Funduszu na rzecz Sprawiedliwej Transformacji, Europejskiego Funduszu Morskiego, Rybackiego i Akwakultury (EFRMA), Funduszu Spójności, Społecznego Funduszu Klimatycznego.
- 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 2021-2027 oraz EFMRA 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 Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności, Programów KE (m.in. Horyzont Europa (2021-2027), LIFE, ERASMUS+, CEF, EFIS, Europejski Korpus Solidarności, itp), , Funduszu Azylu, Migracji i Integracji, Funduszu Bezpieczeństwa Wewnętrznego i Instrumentu Wsparcia Finansowego na rzecz Zarządzania Granicami i Polityki Wizowej 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 (odpowiedź dotycząca jednego tematu, niezależnie od liczby maili wysłanych do klienta, raportujemy jako jedną konsultację);
 - weryfikację potencjalnego projektu PPP między innymi w oparciu o formularz identyfikacji projektu;
 - podjęcie innego, nowego tematu przez klienta w korespondencji elektronicznej.
- 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,
 - przesłanie wyłącznie pytań diagnostycznych,
 - telefon specjalisty ds. FE/PPP po rozmowie w punkcie uszczegóławiający kwestię omawianą podczas spotkania,
 - e-mail informujący o wydłużonym terminie udzielenia odpowiedzi,
 - komentarz pod postami PIFE na portalach społecznościowych czy też komentarz do spotkań online np. webinarów,

- przeprowadzenie dalszych konsultacji po zdiagnozowaniu szczegółowych potrzeb klienta.

- 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. Usługi PIFE podlegają badaniu jakości obsługi. Celem badania jest:
 - a. ocena jakości obsługi klientów sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich,
 - b. usprawnienie obsługi w sieci PIFE,
 - c. dopasowanie oferty usług do potrzeb informacyjnych klientów.

Dodatkowo w PIFE stosowana jest

ankieta dla uczestników spotkań/szkoleń – rozpowszechniana po przeprowadzonych spotkaniach/szkoleniach (według wzoru przekazanego przez Ministerstwo) 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 - Prywatnego¹;
- 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 się konkretny wniosek oraz warunków, które musi spełnić składający go beneficjent, aby ubiegać się o konkretne wsparcie w konkretnym Programie/Działaniu/Konkursie.

Konsultacja 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;

¹ Informowanie o PPP wyłącznie przez specjalistów ds. PPP w GPI.

- 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, m.in. w zakresie kwalifikowalności wydatków oraz innych obowiązujących 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 przysyłania 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 wyszukiwania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów.

3. Diagnoza potrzeb klienta

- 3.1. Diagnoza potrzeb klienta stanowi punkt wyjścia do świadczenia usług przez specjalistów ds. FE/PPP w PIFE. Wysłanie pytań diagnostycznych nie może być uznane za konsultację.
- 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. Nie należy zadawać pytań dotyczących kwestii, które klient poruszył w swojej wypowiedzi/e-mailu.
- 3.4. W przypadku gdy pytanie klienta zawiera wszystkie niezbędne informacje do udzielenia prawidłowej, zindywidualizowanej odpowiedzi, diagnoza nie jest wymagana.

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;
- Spotkanie informacyjne na uczelniach wyższych;
- 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 specjaliści ds. FE/PPP 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 specjalista ds. FE/PPP może zaproponować klientowi inną usługę PIFE, konsultację bezpośrednią lub indywidualną;

- d. na początku rozmowy (w miarę możliwości) poinformować o prowadzonym badaniu jakości obsługi (gdy takie badanie jest prowadzone).
- 4.1.3 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), powinien poprosić klienta o pozostawienie numeru telefonu kontaktowego, bądź adresu e-mail lub przesłanie pytania drogą e-mailową. Specjalista ds. FE/PPP jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy.
- 4.1.4 Jeśli specjalista ds. FE/PPP nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy, powinien poinformować klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji.
- 4.1.5 Odpowiedź na pytanie zadane telefonicznie powinna być zindywidualizowana, a jej treść i forma dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta i specjalistę ds. FE/PPP w trakcie rozmowy diagnozującej. Język odpowiedzi powinien być prosty i zrozumiały.
- 4.1.6 Na koniec rozmowy należy upewnić się, czy klient 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, przy czym 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 powinna 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 Adresy mailowe Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich powinny zaczynać się od słów:
PIFE.MIASTO@....(dotychczasowe domeny jakie są w regionach)
- 4.3.2 Specjaliści ds. FE 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.
- 4.3.3 Odpowiedzi na zapytania e-mailowe należy udzielić w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 3 dni robocze, licząc od kolejnego dnia roboczego po wpłynięciu pytania na skrzynkę e-mailową.
- 4.3.4 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.
- 4.3.5 Przed udzieleniem odpowiedzi należy upewnić się, że w zapytaniu podane są wszystkie niezbędne informacje, które stanowią podstawę do odpowiedzi, a jeśli ich nie ma - poprosić klienta o ich podanie, tj. przeprowadzić diagnozę potrzeb.
- 4.3.6 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. Nie należy zadawać pytań wykraczających poza kwestie niezbędne do udzielenia odpowiedzi na pytanie klienta.

4.3.7 Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną musi zawierać historię umożliwiającą zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.

4.3.8 Odpowiedź e-mailowa musi być zindywidualizowana, a jej treść i język dopasowany do kwestii poruszanych przez klienta i specjalistę ds. FE/PPP w trakcie diagnozy (zaleca się unikanie przeklejanie zapisów regulaminów). Nie należy udzielać odpowiedzi zbyt ogólnych oraz zawierających zbyt szeroki zakres informacji, o które klient nie poprosił. Odpowiedź mailowa powinna być przygotowana zgodnie z zasadami prostego języka.

4.3.9 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

Link do portalu <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/punkty/#/> – do danych teleadresowych Punktu Informacyjnego oraz godzin otwarcia Punktu

Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich jest koordynowana przez Ministerstwo..... (do wpisania aktualna nazwa Ministerstwa)”.

4.3.10 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 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.

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. kiluosobowa 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. FE/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.
- 4.4.5 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.
- 4.4.6 Podczas konsultacji specjalista ds. FE/PPP powinien wykorzystywać komputer, wskazywać użyteczne strony internetowe oraz wyjaśnić sposób poruszania się po nich, jeśli sytuacja tego wymaga.
- 4.4.7 Po konsultacji specjalista ds. FE/PPP powinien podsumować rozmowę, 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. zaprosić na spotkanie informacyjne/szkolenie) lub wskazać miejsce, gdzie publikowane są informacje o organizowanych wydarzeniach.
- 4.4.8 W trakcie konsultacji, specjalista ds. FE/PPP musi poinformować klienta o prowadzonym badaniu jakości obsługi.
- 4.4.9 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 lub on-line.
- 4.5.2 Może ona mieć miejsce w następujących przypadkach:
- a. gdy klient jest osobą z niepełnosprawnością ruchową i ma utrudnione możliwości dotarcia do najbliższego Punktu;
 - b. gdy konsultacja jest przeprowadzana dla grupy osób jednocześnie lub dotyczy pogłębionej analizy dokumentów w związku z procesem aplikowania o dofinansowanie lub rozliczenia projektu;
 - c. gdy konsultacja jest przeprowadzana dla przedsiębiorców lub NGO i/lub JST, którzy zamierzają skorzystać z konsultacji na etapie przygotowania wniosku bądź realizacji projektu.
 - d. gdy konsultacja jest przeprowadzana dla przedstawicieli przedsiębiorstw, NGO, JST, instytucji publicznych lub innych zainteresowanych wsparciem, którzy zgłaszają potrzebę konsultacji poza siedzibą PIFE.
 - e. 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 Wyjście na indywidualną konsultację traktowane jest jako wyjście służbowe lub delegacja.

- 4.5.7 W przypadku, gdy sprawa klienta wymaga dalszych konsultacji, możliwe jest przeprowadzenie dodatkowej konsultacji po zdiagnozowaniu szczegółowych potrzeb klienta (każda kolejna konsultacja raportowana będzie oddzielnie).

4.6 Spotkanie informacyjne/szkolenie prowadzone w formie stacjonarnej

- 4.6.1 Spotkanie informacyjne i szkolenie prowadzone jest przez specjalistów ds. FE/PPP. 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 dla studentów na uczelni wyższej.
- 4.6.4 Spotkanie informacyjne:
- ma na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji o FE, PPP oraz usługach świadczonych przez Punkt;
 - tematyka spotkania powinna być dostosowana do potrzeb informacyjnych klientów oraz planowanych naborów wniosków,
 - spotkanie może zostać zorganizowane w przypadku, gdy w wyniku rekrutacji zgłosiło się na nie minimum 10 osób², 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 bezpośrednie³. W przypadku niewystarczającej liczby zgłoszeń na spotkanie, PIFE może podjąć decyzję o jego odwołaniu. Osobom zgłoszonym należy zaproponować alternatywne rozwiązanie: zaproponować konsultację indywidualną, bezpośrednią lub zorganizować MPI w danej miejscowości.
- 4.6.5 Wymagania dotyczące realizacji spotkania informacyjnego:
- spotkanie informacyjne trwa minimum 2 godziny zegarowe;;
 - informacja o organizacji spotkania informacyjnego musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu Programu Regionalnego, a w przypadku PPP - na stronie ppp.gov.pl, co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą spotkania⁴;
 - 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;
 - organizujący spotkanie informacyjne jest zobowiązany do przygotowania, rozdania, zebrania i podsumowania ankiet oceniających spotkanie informacyjne;
 - 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);
 - po przeprowadzeniu spotkania informacyjnego należy zadbać o możliwość przeprowadzenia indywidualnych rozmów z uczestnikami, którzy będą mieli dodatkowe pytania.

² W uzasadnionych przypadkach Ministerstwo może wyrazić zgodę na organizację spotkania informacyjnego z tematyki FE lub PPP dla mniejszej liczby uczestników.

³ Nie dotyczy sytuacji, gdy Ministerstwo wyraziło zgodę na organizację spotkania dla mniejszej liczby uczestników.

⁴ Nie dotyczy spotkań zamkniętych.

- 4.6.6 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.
- 4.6.7 Wymagania dotyczące realizacji szkoleń:
- szkolenie jednodniowe trwa minimum 3 godziny zegarowe, a szkolenie dwudniowe min. 8 godz. zegarowych i odbywa się dla minimum 10 osób. Przeprowadzenie szkolenia dwudniowego wymaga zgody Ministerstwa;
 - informacja o szkoleniu musi być zamieszczona na portalu FE oraz portalu RP co najmniej 7 dni przed planowaną datą szkolenia⁵ a w przypadku PPP - na stronie ppp.gov.pl;
 - 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;
 - organizujący szkolenie jest zobowiązany do przygotowania, przekazania uczestnikom, zebrania i podsumowania ankiet oceniających szkolenie⁶;
 - 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);
 - po przeprowadzeniu szkolenia należy zadbać o możliwość przeprowadzenia indywidualnych rozmów z uczestnikami, którzy będą mieli dodatkowe pytania.

4.7 Spotkanie informacyjne w szkołach ponadpodstawowych/spotkanie na uczelni wyższej

4.7.1 Jest prowadzone osobiście przez specjalistów ds. FE. Nie jest dopuszczalne odpłatne prowadzenie spotkań przez zewnętrznych trenerów.

4.7.2 Spotkanie informacyjne w szkole/na uczelni wyższej:

- ma na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji o FE oraz usługach świadczonych przez Punkt;
- jego tematyka musi być dostosowana do potrzeb uczestników, jak również do planowanych naborów wniosków (którymi uczestnicy spotkania potencjalnie mogą być zainteresowani);
- trwa minimum 45 minut).

4.8 Mobilny Punkt Informacyjny (MPI)

4.8.1 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.

4.8.2 MPI organizowany jest we współpracy z lokalnym samorządem lub z innymi instytucjami⁷.

4.8.3 MPI nie może być organizowany podczas imprez zewnętrznych typu: targi, itp.

4.8.4 Za MPI nie mogą być uznane konsultacje po spotkaniu informacyjnym lub szkoleniu.

4.8.5 MPI ma formę konsultacji bezpośrednich. Przebieg konsultacji bezpośrednich opisany jest w pkt II.4.4

4.8.6 Za MPI uznaje się wydarzenie trwające min. 2,5 godziny zegarowe w czasie którego zostanie udzielona przynajmniej 1 konsultacja.

⁵ Z wyłączeniem szkoleń, o których mowa w pkt 4.6.3.

⁶ Należy stosować ankiety według wzoru dla Programu Pomoc Techniczna dla Funduszy Europejskich (PTFE).

⁷ Z wyłączeniem instytucji/firm consultingowych, doradczych świadczących odpłatnie usługi dotyczące FE;

4.8.7 Jeden specjalista ds. FE/PPP czy zespół specjalistów ds. FE /PPP danego dnia może zorganizować nie więcej niż 2 MPI.

4.8.8 Zaleca się publikowanie na portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RP zbiorczego miesięcznego zestawienia planowanych MPI w całym województwie na 5 dni przed rozpoczęciem danego miesiąca. W sytuacjach, gdy MPI organizowany jest w wyniku bieżącego zapotrzebowania, należy umieścić informację o planowanym MPI na portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RP co najmniej 7 dni przed planowaną datą MPI.

4.8.9 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.

4.9 Całodzienne dyżury MPI

4.9.1 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.

4.9.2 Całodzienny dyżur MPI organizowany jest we współpracy z lokalnym samorządem lub z innymi instytucjami⁸ lub w wydziale zamiejscowym/ delegaturze urzędu marszałkowskiego.

4.9.3 Całodzienny dyżur MPI nie może być organizowany podczas imprez zewnętrznych typu: targi, itp.

4.9.4 Całodzienny dyżur MPI ma formę konsultacji bezpośrednich. Przebieg konsultacji bezpośrednich opisany jest w pkt II.4.4

4.9.5 Za Całodzienny dyżur MPI uznaje się wydarzenie trwające min. 5 godzin zegarowych, podczas którego odbyła się min. 1 konsultacja.

4.9.6 Zaleca się publikowanie na portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RP zbiorczego miesięcznego zestawienia planowanych całodziennych dyżurów MPI w całym województwie na 5 dni przed rozpoczęciem danego miesiąca.

4.9.7 W sytuacjach, gdy całodzienny dyżur MPI organizowany jest w wyniku bieżącego zapotrzebowania, należy umieścić informację o planowanym MPI na portalu Funduszy Europejskich oraz portalu RP co najmniej 7 dni przed planowaną datą dyżuru.

4.9.8 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.

4.10 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.

⁸ Z wyłączeniem instytucji/firm consultingowych, doradczych świadczących odpłatnie usługi dotyczące FE.

4.11 Dodatkowe działania informacyjne

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

- udział w charakterze prelegenta podczas konferencji, szkoleń, spotkań organizowanych przez inną komórkę organizacyjną/instytucję, uczelnię wyższą (prelekcja musi dotyczyć FE, a nie wyłącznie p usług Sieci PIFE);
- organizację stoiska i udział w targach, konferencjach i innych wydarzeniach;
- udział ze stoiskiem na imprezach plenerowych;
- współpracę z różnymi instytucjami, takimi jak: Instytucje Otoczenia Biznesu, regionalne organizacje zrzeszające przedsiębiorców, organizacje pozarządowe, itp.;
- współorganizację spotkań dla beneficjentów/potencjalnych beneficjentów FE przez dwa lub więcej województw – za zgodą Ministerstwa (raportuje województwo, na którego terenie odbywa się spotkanie);
- wizyty studyjne w innych regionach – za zgodą Ministerstwa;
- prowadzenie newslettera PIFE bądź dołączenie do newslettera Programu Regionalnego w celu poinformowania o swoich działaniach – obowiązkowo dla wszystkich PIFE;
- opracowywanie broszur, materiałów promocyjnych, uczestnictwo w nagraniach dla TV, radia, przygotowywanie artykułów prasowych dotyczących określonych tematów z zakresu FE.

4.11.2 Przedsięwzięcia wskazane powyżej należy traktować i raportować jako dodatkowe działania informacyjne;

4.11.3 Co do zasady niedopuszczalne jest uczestnictwo specjalistów ds. FE/PPP jako prelegentów w wydarzeniach, w których uczestnictwo osób zainteresowanych jest odpłatne⁹. Odstępstwa od tej zasady możliwe są za uprzednią zgodą Ministerstwa.

4.11.4 Koordynatorzy PIFE przesyłają :

- a) w formie elektronicznej co kwartał (w terminie 5 dni roboczych od zakończenia miesiąca) na adres e- mailowe opiekunów województw - informację o targach, konferencjach i wydarzeniach w regionie wraz z propozycją tych wydarzeń, w których zamierzają uczestniczyć, w tabeli xls. Tabela ta zawierać powinna następujące dane: lp.; nazwa imprezy branżowej; data wydarzenia; miejsce wydarzenia; link do wydarzenia na www; odpłatność wydarzenia; dodatkowa kolumna – uwagi;
- b) sprawozdanie miesięczne (informację miesięczną) w systemie informatycznym dla dotacjobiorców w programie Pomoc Techniczna dla Funduszy Europejskich 2021-2027 (SID) – co miesiąc.

4.12 Działania online

4.12.1 rozmowa/wideorozmowa przeprowadzana za pośrednictwem dostępnych narzędzi internetowych

- 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 wideorozmowy (po stronie klienta), przy czym specjalista ds. FE/PPP musi używać opcji wideorozmowy,
- c) w przypadku rozmowy lub wideorozmowy przeprowadzonej za pośrednictwem narzędzia internetowego nie ma konieczności dodatkowego dokumentowania działania.

⁹ Z wyłączeniem sytuacji, w której panel prowadzony przez specjalistę ds. FE będzie bezpłatny dla wszystkich zainteresowanych, a organizator zapewni informacje o tym fakcie.

4.12.2 Kontakt online np. w mediach społecznościowych, za pośrednictwem narzędzi internetowych

- a) przeniesienie kontaktu np. do innego kanału w celu przeprowadzenia konsultacji jest obowiązkowe
- b) komentarze pod postami nie są traktowane jako konsultacja.
- a) **4.12.3. Spotkanie informacyjne online - webinaria** i spotkanie informacyjne online przeprowadzane jest w czasie rzeczywistym i musi trwać minimum 60 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 Programu Regionalnego 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) dopuszcza się organizowanie spotkań on-line zamkniętych oraz spotkań on-line w szkołach ponadpodstawowych i na uczelniach wyższych.
- e) organizator spotkania zapewnia narzędzia umożliwiające monitorowanie liczby uczestników wydarzenia w czasie rzeczywistym oraz jego ewaluację,
- 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) 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.

- a) **4.12.4 Szkolenia online - webinaria** jednodniowe szkolenie on-line trwa minimum 3 godziny zegarowe (część merytoryczna),
- b) dwudniowe szkolenie on-line trwa minimum 6 godzin zegarowych (po 3 godziny w jednym dniu; 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) późniejsze odtwarzanie w formie biernej nagrania nie jest traktowane jako nowe szkolenie,

4.12.5. Udział pracownika PIFE jako prelegenta (poprzez wygłoszenie prezentacji/ prelekcji) w webinarium/konferencjach/ szkoleniach/spotkaniach on-line organizowanych przez inne instytucje

4.12.6. Spotkanie informacyjne w szkołach ponadpodstawowych / spotkanie na uczelni wyższej

III. Informacja i promocja

1. Wizualizacja Punktu i Sieci

- 1.1. Wizualizacja Punktów musi być zgodna z zapisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/1060 z dnia 24 czerwca 2021 r. ustanawiającego wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego Plus, Funduszu Spójności, Funduszu na rzecz Sprawiedliwej Transformacji i Europejskiego Funduszu Morskiego, Rybackiego i Akwakultury, a także przepisy finansowe na potrzeby tych funduszy oraz na potrzeby Funduszu Azylu, Migracji i Integracji, Funduszu Bezpieczeństwa Wewnętrznego i Instrumentu Wsparcia Finansowego na rzecz Zarządzania Granicami i Polityki Wizowej z uwzględnieniem instrukcji i wskazówek zawartych w „Podręczniku wnioskodawcy i beneficjenta Funduszy Europejskich na lata 2021-2027 w zakresie informacji i promocji” oraz zasadami wizualizacji obowiązującymi w sieci PIFE, opisanymi w „Księdze Tożsamości Wizualnej marki Fundusze Europejskie 2021–2027.
- 1.2. Wizualizacja Punktów oraz realizowanych przez nie działań (w tym oznakowanie dokumentacji związanej z realizacją projektu sieci PIFE) odbywa się przy wykorzystywaniu zestawienia znaków: Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich – barwy RP – logotypu „Dofinansowane przez Unię Europejską” wraz z sygnetem UE i ewentualnie innych wzorów opracowanych i przekazanych 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. Punkt musi zapewnić wizualizację działań:
 - 1.5.1 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 lub ścianka Punktu oznakowane 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.
 - 1.5.2 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/mini roll-up Punktu oznakowany zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE
 - c. materiały promujące spotkanie i przekazywane uczestnikom muszą być oznakowane zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
 - 1.5.3 korespondencja mailowa/pisemna:
 - a. w stopce lub nagłówku e-maila/pisma muszą znajdować się logotypy zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.
 - 1.5.4 materiały informacyjne i promocyjne:
 - a. wszystkie materiały wytwarzane i finansowane przez PIFE muszą mieć oznaczenia zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w Sieci PIFE.

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 może planować działania promocyjne wyłącznie w mediach lokalnych i regionalnych (dopuszczalne jest również geotargetowanie reklam w mediach ogólnopolskich) oraz lokalnych i regionalnych kanałach komunikacji oraz wskazać je we wniosku o dotację na podstawie zaleceń przygotowywanych przez IK UP.
- 2.3. Rekomendowane jest założenie profilu PIFE regionalnego na Facebooku.
- 2.4. Przygotowywane publikacje informacyjno-promocyjne muszą być zgodne z zapisami Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027
- 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.
- 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 także 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 aktualne 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 dotyczących 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. Poza aktualnymi danymi teleadresowymi na stronie internetowej umieszczona jest informacja o współfinansowaniu Punktu ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Pomoc Techniczna dla Funduszy Europejskich (PTFE)
- 3.6. PIFE ma obowiązek dołączyć się do newslettera wysyłanego przez IZ RP 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 – minimum 0,5 etatu, maksymalnie 1 etat oraz maksymalnie 1 osoba - przełożony specjalistów ds. FE/PPP, musi podlegać kierującemu komórką organizacyjną lub jego zastępcy lub kieruje komórką organizacyjną lub jest osobą zatrudnioną na samodzielnym stanowisku z uprawnieniami do nadzoru merytorycznego i oceny specjalistów (minimum 1 rok doświadczenia¹⁰ 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 - (minimum 1 rok doświadczenia¹¹ zawodowego we wdrażaniu lub realizacji projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE, a w przypadku braku zgłoszeń w rekrutacji zewnętrznej lub braku kandydatów spełniających ww. wymagania – wykształcenie kierunkowe lub wiedza o FE udokumentowana zdaniem testem¹²);
- 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 doświadczenia¹³ 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 o FE udokumentowana zdaniem testem oraz przeszkolenie z zakresu PPP) – maksymalnie 0,5 etatu.

1.1.2 W przypadku LPI:

- a. specjalista ds. Funduszy Europejskich –w tym lider zespołu w LPI¹⁴ (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 zdaniem testem; ze względu na zastępowalność w LPI muszą pracować minimum 2 osoby.
- b. w LPI wybranym w drodze konkursu - personel administracyjny, w szczególności osoba rozliczająca, osoba zajmująca się sprawami kadrowymi lub finansowymi –0,5 etatu.

1.2. 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.

1.3. Możliwe jest łączenie przez jedną osobę funkcji specjalisty ds. rozliczeń i specjalisty ds. FE/PPP lub koordynatora z funkcją ds. rozliczeń

1.4. Nowo zatrudniani specjaliści ds. FE/PPP zobowiązani są podczas rekrutacji (w tym rekrutacji wewnętrznej) 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 CPE.

¹⁰ Dotyczy osób nowozatrudnionych

¹¹ Dotyczy osób nowozatrudnionych

¹² Przygotowywanym przez koordynatora

¹³ Dotyczy osób nowozatrudnionych

¹⁴ Dotyczy LPI wybranych w drodze konkursu

- 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.

2. Zakres zadań pracowników PIFE

2.1. Koordynator realizuje poniższe zadania osobiście:

- a. odpowiada za poprawną realizację zadań swoich pracowników;
- b. kieruje pracą Głównego Punktu Informacyjnego oraz koordynuje działalność Lokalnych Punktów Informacyjnych w województwie, a w przypadku CPI - kieruje pracą CPI;
- c. realizuje zapisy Umowy zawartej z Ministerstwem¹⁵, w tym odpowiada za 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;
- d. przygotowuje/przeprowadza konkursy na wybór LPI – o ile taki model przyjęto w regionie;
- e. w przypadku LPI wybranych w drodze konkursu – odpowiada za sprawdzanie i wstępne zatwierdzanie rozliczeń LPI;
- f. ustala zadania PIFE i harmonogramy ich realizacji (np. MPI, spotkań informacyjnych itp.);
- g. nadzoruje działalność GPI/CPI i LPI, w tym:
 - przygotowuje i przeprowadza test wstępu dla nowozatrudnianych specjalistów;
 - przeprowadza monitoring mailowy i opcjonalnie (dodatkowo) telefoniczny jakości pracy w GPI i LPI, oceniając spełnianie przez specjalistów ds. FE/PPP standardów oraz czy udzielona odpowiedź jest na temat i jest zindywidualizowana – wymagane jest sporządzenie niezwłocznie notatki z tych czynności, opatrzonej datą sporządzenia i podpisanej przez koordynatora;
 - wizytuje lokalne punkty – wizyta koordynacyjna¹⁶ min. 3 razy w roku, gdzie LPI są jako filie UM *itp.*, 4 razy w przypadku, gdy LPI wyłaniany jest w drodze konkursu i obowiązkowo sporządza notatkę z wizyty niezwłocznie po wizycie;
 - przeprowadza planowe kontrole¹⁷ na miejscu w każdym LPI co najmniej raz w roku oraz w przypadku zaistnienia przesłanek o nieprawidłowościach - kontrole doraźne; w województwach w których LPI stanowią filie UM kontrola jest przeprowadzona w kwartale, w którym nie ma wizyty koordynacyjnej; każdorazowo wymagane jest sporządzenie niezwłocznie notatki z tych czynności;
 - koordynuje działania promocyjne Sieci w województwie;
 - ma obowiązek weryfikacji i zapoznania się z przygotowywanymi w SID sprawozdaniami finansowymi i merytorycznymi przed ich wysłaniem do Ministerstwa;
 - odpowiada za zakup i dystrybucję materiałów informacyjno-promocyjnych na potrzeby PIFE w regionie zgodnie z ustaleniami z Ministerstwem;

¹⁵ Porozumienia w przypadku CPE

¹⁶ Wizyta koordynacyjna polega na sprawdzeniu przez koordynatora bieżącej dokumentacji w punkcie informacyjnym (czy jest uporządkowana, czy jest w segregatorach, czy nie brakuje jakiejś dokumentacji; omówieniu tematów bieżących - co się dzieje, jakie plany są do realizacji, co obecnie jest realizowane, ew. przywiezieniu materiałów do punktu; sprawdzeniu aktualności materiałów info-promo udostępnianych klientom.

¹⁷ Wizyta kontrolna ma na celu weryfikację kompletności całej dokumentacji stworzonej w danym roku, w danym punkcie informacyjnym; weryfikacji oznakowania punktu (zgodność z wizualizacją), generalnie sprawdzenie zgodności funkcjonowania punktu z wymaganiami stawianymi przez *Standardy funkcjonowania sieci PIFE.*; na próbie dokumentów sprawdzenie poprawności merytorycznej prowadzonych działań.

- h. organizuje spotkania pracowników Sieci PIFE w regionie, w tym minimum jedno w roku stacjonarnie 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)¹⁸;
- i. umożliwia udział w zaplanowanych szkoleniach pracownikom Sieci PIFE w regionie;
- j. podejmuje działania usprawniające funkcjonowanie poszczególnych PIFE w regionie w przypadku, gdy osiągnięte wyniki wskazują na ryzyko nieosiągnięcia wskaźników wskazanych w Załączniku „System wskaźników dla Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich”. W przypadku nieosiągnięcia założonych wskaźników, bądź niezrealizowania zaplanowanego budżetu zobowiązany jest do przedstawienia szczegółowych wyjaśnień;
- k. utrzymuje stałe kontakty z opiekunem województwa w Ministerstwie, informuje na bieżąco o zaistniałych problemach w realizacji działań i proponowanych sposobach ich rozwiązywania;
- l. sporządza terminowo i przesyła wszystkie wymagane dokumenty i informacje, w tym w szczególności: wniosek o przyznanie dotacji, sprawozdania okresowe i miesięczne w SID, informacje sprawozdawcze, itp.
- m. nadzoruje przestrzeganie (przez cały zespół) obowiązków i zaleceń wynikających z realizacji Umowy, procedur, Standardów oraz innych obowiązujących dokumentów, w tym w szczególności w zakresie etyki;
- n. uzgadnia kierunki działań z Ministerstwem;
- o. samokształci się w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań i w zakresie FE.

2.2. Specjalista ds. Funduszy Europejskich:

- a. świadczy usługi informacyjne w zakresie Funduszy Europejskich zgodnie ze Standardami funkcjonowania Sieci PIFE i z zachowaniem należytej staranności;
- b. organizuje i bierze udział w Mobilnych Punktach Informacyjnych i całodziennych dyżurach MPI¹⁹;
- c. organizuje, prowadzi i dba o udokumentowanie spotkań informacyjnych i szkoleń, w tym webinarów, spotkań w szkołach ponadpodstawowych i prelekcji;
- d. udziela konsultacji nt. FE w formie bezpośredniej, e-mailowej, pisemnej, telefonicznej, indywidualnej konsultacji u klienta i za pośrednictwem narzędzi internetowych;
- e. samokształci się oraz bierze udział w szkoleniach w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań,
- f. wykonuje inne zadania zlecone przez koordynatora na potrzeby Sieci PIFE.

2.3 Specjalista ds. PPP :

- a) posiada wiedzę z zakresu Funduszy Europejskich i świadczy podstawowe usługi informacyjne w zakresie Partnerstwa Publiczno-Prywatnego (PPP);
- b) organizuje i bierze udział w Mobilnych Punktach Informacyjnych i całodziennych dyżurach MPI poświęconych PPP;
- c) organizuje i prowadzi spotkania informacyjne poświęcone PPP
- d) organizuje szkolenia, w tym webinary we współpracy z przedstawicielami departamentu pełniącego funkcję centralnej jednostki koordynująco-zarządzającej partnerstwem publiczno–prywatnym (PPP) w Polsce ;
- e) samokształci się oraz bierze udział w szkoleniach w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań;

¹⁸ Rekomenduje się by spotkania Sieci w regionie były organizowane przy zachowaniu świadczenia usług przez poszczególne PIFE.

¹⁹ Nie dotyczy CPI

- f) wykonuje inne zadania zlecone przez departament pełniący funkcję centralnej jednostki koordynująco-zarządzającej partnerstwem publiczno–prywatnym (PPP) w Polsce.

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 (tj. koordynator, specjalista ds. FE, specjalista ds. PPP, osoba rozliczająca) wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego, wspólnotowego oraz regulacji wewnętrznych instytucji, w której jest zatrudniony, a także z zachowaniem należytej staranności:
- 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 żadnej gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach wykonywanych zadań;
 - d. pracownicy Punktu nie mogą polecać klientom usług firm konsultingowych;
 - e. pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą oferować klientom odpłatnej pomocy przy wypełnianiu dokumentacji konkursowej oraz realizacji projektu;
 - f. 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;