



Załącznik nr 3 do Aneksu

**ZASADY PROWADZENIA CERTYFIKACJI
PUNKTÓW INFORMACYJNYCH
FUNDUSZY EUROPEJSKICH I PRACOWNIKÓW
PUNKTÓW INFORMACYJNYCH**

ZASADY PROWADZENIA CERTYFIKACJI

1. Certyfikacja jest przeprowadzana przez Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju (MIR) bądź na jego zlecenie.
2. Proces certyfikacji dotyczy zarówno Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich (PIFE), jak i pracowników PIFE tj specjalistów ds. Funduszy Europejskich i koordynatorów .
3. Celem certyfikacji jest zapewnienie:
 - a. wysokiej jakości usług świadczonych przez Sieć PIFE,
 - b. wysokiej wydajności poszczególnych PIFE w zakresie świadczonych usług
4. Na certyfikację PIFE składa się:
 - a. ocena aktywności Punktu,
 - b. badanie Tajemniczy Klient.
5. Na certyfikację pracowników PIFE składa się:
 - a. test wiedzy,
 - b. ocena dokonywana przez koordynatora w przypadku specjalistów ds. FE lub przez DIP MIR w przypadku koordynatorów.
6. W wyniku przeprowadzonej certyfikacji Punkt może otrzymać:

7.1 Certyfikat wzorowy, gdy Punkt spełnia łącznie następujące kryteria:

- a. Punkt osiągnął nie mniej niż 120% minimalnej wartości Punktów Aktywności,
- b. uzyskał w badaniu „Tajemniczy klient” min. 85% punktów możliwych do zdobycia.

7.2 Certyfikat pozytywny, gdy Punkt spełnia łącznie następujące kryteria:

- a. punkt osiągnął wyznaczoną minimalną wartość Punktów Aktywności,
- b. uzyskał w badaniu „Tajemniczy klient” min. 70% punktów możliwych do zdobycia.

7.3 Certyfikat negatywny, gdy punkt:

- a. Punkt nie osiągnął wyznaczonej minimalnej wartości Punktów Aktywności lub/ i
- b. uzyskał w badaniu „Tajemniczy klient” mniej niż 70% punktów możliwych do zdobycia.

I. PUNKTY AKTYWNOŚCI

1. Ocena aktywności PIFE jest dokonywana na podstawie faktycznie osiągniętych Punktów Aktywności.
2. Podstawą obliczenia osiągniętych Punktów Aktywności są raporty merytoryczne z wykonania Umowy oraz informacje miesięczne z wykonania wskaźników.
3. Koordynator jest zobowiązany do comiesięcznego analizowania osiągniętych wskaźników oraz podejmowania działań zaradczych na bieżąco w przypadku wystąpienia ryzyka ich nieosiągnięcia w danym roku.
4. W przypadku, gdy za pierwsze półrocze nie zostanie osiągnięte min. 40% minimalnych Punktów Aktywności dla poszczególnych PIFE, koordynator jest zobowiązany do przedstawienia do DIP MIR, w terminie do 15 lipca planu zawierającego propozycję działań mających na celu aktywizację danego PIFE.
5. Po zakończeniu roku kalendarzowego, do 15-go stycznia kolejnego roku, wykonanie Punktów Aktywności jest raportowane do DIP MIR w raporcie merytorycznym oraz informacji miesięcznej z wykonania wskaźników, co stanowi podstawę do oceny osiągniętej liczby Punktów Aktywności w danym roku.
6. DIM MIR dokonuje weryfikacji prawidłowości raportowania wskaźników przez regiony.

II. **TAJEMNICZY KLIENT**

1. Celem badania Tajemniczy Klient jest:
 - a. ocena poziomu obsługi klienta w Punkcie w zakresie spełnienia wymogów ze Standardów,
 - b. ocena poziomu wiedzy merytorycznej i umiejętności jej wykorzystania podczas udzielania konsultacji,
 - c. wypracowanie rekomendacji wskazujących zalecane kierunki podniesienia jakości obsługi klienta oraz optymalizacji działania poszczególnych Punktów oraz całej Sieci PIFE.
2. Badanie Tajemniczy Klient składać się będzie z następujących elementów :
 - a. konsultacje bezpośrednie,
 - b. konsultacje telefoniczne,
 - c. konsultacje e-mailowe,
 - d. ocena spotkań/ szkoleń (począwszy od 2016 r.).
3. W 2015 r. badanie Tajemniczy Klient obejmie elementy wymienione w pkt. 2 a-c i będzie realizowane w jednej części.
4. Od 2016 r. badanie Tajemniczy Klient będzie realizowane w ciągu roku w miarę możliwości w 2 częściach.
5. Po zrealizowaniu pierwszej części badania, koordynatorzy regionalni otrzymają informację zawierającą rekomendacje i procentowy wynik badania w poszczególnych obszarach, w odniesieniu do poszczególnych PIFE w regionie.
6. Na podstawie informacji, o której mowa w pkt 5, koordynator regionalny podejmuje działania mające na celu eliminację błędów i wdrożenie rekomendacji.
7. Po ostatniej części badania w danym roku, województwo otrzymuje szczegółowy raport z całości badania Tajemniczy Klient w województwie wraz z procentowymi wynikami Punktów w badanych obszarach oraz rekomendacjami dla każdego PIFE w regionie.

CERTYFIKACJA PRACOWNIKÓW PUNKTU

I. CERTYFIKACJA SPECJALISTÓW DS. FUNDUSZY EUROPEJSKICH

1. Certyfikacja specjalistów ds. funduszy europejskich odbywa się raz w roku i składa się z następujących elementów:
 - a. testy wiedzy specjalistów – 2 testy rocznie w formie pisemnej lub on-line, i
 - b. ocena dokonana przez koordynatora
2. W wyniku przeprowadzenia wszystkich etapów certyfikacji pracownik PIFE może otrzymać jeden z poniższych wyników:
 - a. certyfikat wzorowy, gdy otrzyma oceny wzorowe z każdego testu wiedzy oraz z oceny koordynatora,
 - b. certyfikat pozytywny gdy otrzyma pozytywne oceny z każdego testu wiedzy oraz przynajmniej raz z oceny koordynatora,
 - c. certyfikat negatywny gdy otrzyma w przynajmniej jednym elemencie oceny, ocenę negatywną lub nie przystąpi do testu wiedzy.
3. W testach wiedzy można uzyskać:
 - a. ocenę wzorową - gdy co najmniej 85% odpowiedzi jest prawidłowych,

- b. ocenę pozytywną – gdy co najmniej 70% odpowiedzi jest prawidłowych,
- c. ocenę negatywną – gdy mniej niż 70 % odpowiedzi jest prawidłowych.

W przypadku otrzymania w danym teście oceny negatywnej, pracownik Punktu musi ponownie, w ciągu następnych 3 miesięcy, rozwiązać test poprawkowy. Nieuzyskanie przez specjalistę oceny pozytywnej w teście poprawkowym wiąże się z przyznaniem certyfikatu negatywnego dla tego specjalisty.

- 4. Ocena specjalisty ds. FE przez koordynatora
 - a. Ocena dokonywana przez koordynatora przeprowadzana jest 1 raz w roku, nie później niż na 3 miesiące przed końcem roku kalendarzowego.
 - b. Koordynator ocenia pracownika Punktu pod kątem:
 - i. zaangażowania w wykonywane obowiązki i aktywności pracownika, np. jak chętnie podejmuje się realizacji działań, czy wykazuje inicjatywę, czy podejmuje się działań ponad niezbędne minimum,
 - ii. terminowości, rzetelności i efektywności realizowanych działań, np. czy terminowo odpowiada na pytania mailowe, jaki poziom obsługi klienta reprezentuje, czy przekazuje klientom informacje o wszelkich dostępnych możliwościach finansowania, jak sprawnie realizuje zadania,
 - iii. samodzielności w wykonywaniu zadań, np. czy pracownik wymaga stałego nadzoru, czy sam pozyskuje informacje, czy sam dąży do poszerzenia swojej wiedzy, czy proponuje swoje pomysły na rozwiązanie problemów.
 - c. W każdej z tych kategorii koordynator przyzna ocenę w skali punktowej od 0 do 5 gdzie 0 oznacza ocenę najniższą, a 5 najwyższą. Ocena w każdej kategorii wymaga pisemnego uzasadnienia.
 - d. W regionach, w których LPI są wybierane w trybie konkursowym ocena specjalisty ds. FE dokonywana jest przez koordynatora w porozumieniu z liderem Punktu.
 - e. Ogólna ocena pracownika dokonywana przez koordynatora kończy się uzyskaniem jednego z poniższych wyników:
 - i. ocena wzorowa – gdy pracownik uzyska minimum 13 punktów,
 - ii. ocena pozytywna – gdy pracownik uzyska pomiędzy 12 a 8 punktów
 - iii. ocena negatywna – gdy pracownik uzyska mniej niż 8 punktów.
 - f. Ocena musi zostać zatwierdzona przez dyrektora komórki odpowiedzialnej za realizację umowy pomiędzy MIR a Województwem oraz podpisana przez pracownika.
 - g. W przypadku przyznania specjalście ds. FE oceny negatywnej po 3 miesiącach koordynator ma obowiązek ponownie przeprowadzić ocenę. Ponowne przyznanie oceny negatywnej wiąże się z przyznaniem specjalście ds. FE certyfikatu negatywnego.

II. CERTYFIKACJA KOORDYNATORA

- 1. Certyfikacja koordynatora odbywa się raz w roku i składa się z następujących elementów:
 - a. test wiedzy (jeden w roku),
 - b. ocena dokonywana przez opiekuna w DIP MIR.

Koordynator może otrzymać:

- a. Certyfikat wzorowy, gdy otrzyma ocenę wzorową z testu wiedzy oraz z oceny opiekuna w DIP MIR

- b. Certyfikat pozytywny, gdy otrzyma pozytywną ocenę z testu wiedzy oraz z oceny opiekuna w DIP MIR
 - c. Certyfikat negatywny, gdy otrzyma na przy najmniej jednym etapie ocenę negatywną.
2. Test wiedzy koordynatora
- a. Test wiedzy ma formę pisemną i składa się z 2 rodzajów pytań:
 - i. pytania dotyczące znajomości zapisów Umowy dotacji wraz z jej załącznikami,
 - ii. pytania dotyczące ogólnych zagadnień na temat FE w latach 2014-2020 oraz obowiązujących wytycznych dotyczących FE (w szczególności w zakresie wytycznych POPT oraz wytycznych w zakresie kwalifikowalności).
3. W teście wiedzy można uzyskać:
- a. ocenę wzorową - gdy co najmniej 85% odpowiedzi jest prawidłowych,
 - b. ocenę pozytywną –gdy co najmniej 70% odpowiedzi jest prawidłowych,
 - c. ocenę negatywną –gdy mniej niż 70 % odpowiedzi jest prawidłowych,
 - d. W przypadku otrzymania oceny negatywnej, koordynator musi ponownie, w ciągu następných 3 miesięcy, rozwiązać test poprawkowy. Nieuzyskanie przez koordynatora oceny pozytywnej w teście poprawkowym wiąże się z przyznaniem certyfikatu negatywnego dla tego koordynatora.
4. Ocena dokonywana przez opiekuna województwa.
- a. Ocena dokonywana przez opiekuna przeprowadzana jest 1 raz w roku, nie później niż na 3 miesiące przed końcem roku kalendarzowego.
 - b. Ocena koordynatora składa się z następujących elementów:
 - i. ocena aktywności i zaangażowania (aktywność na rzecz regionalnej PIFE – odwiedzanie, monitorowanie działalności regionalnej PIFE, jak chętnie podejmuje się realizacji zadań, czy wykazuje inicjatywę, czy podejmuje się działań ponad niezbędne minimum, opinie wpływające na monitoringpunktow@mir.gov.pl z uwzględnieniem również rzetelności wyjaśnień koordynatora oraz stosunku koordynatora do klientów, czy w razie potrzeby podejmuje działania naprawcze) ,
 - ii. ocena terminowości przesyłania dokumentów do DIP MIR oraz przekazywania innych niezbędnych informacji,
 - iii. ocena prawidłowości, rzetelności i samodzielności wykonywanych zadań,
 - iv. stopień realizacji wskaźników przez PIFE w regionie uwzględniający podejmowanie działań aktywizujących sieć PIFE lub poszczególne PIFE w regionie,
 - v. planowanie i realizacja budżetu (aktualizacja budżetu, poziom wykorzystania dotacji, planowanie, efektywność poniesionych kosztów),
 - vi. aktualność zakładki PIFE na stronie internetowej oraz danych teleadresowych na stronie www.funduszeuropejskie.gov.pl,
 - c. W każdej z tych kategorii opiekun przyzna ocenę w skali punktowej od 0 do 5 gdzie 0 oznacza ocenę najniższą, a 5 najwyższą. Ocena w każdej kategorii wymaga pisemnego uzasadnienia.
 - d. Koordynator może otrzymać następujące oceny:
 - i. ocena wzorowa – gdy uzyska minimum 27 punktów,
 - ii. ocena pozytywna – gdy uzyska pomiędzy 15 a 26 punktów,



- iii. ocena negatywna – gdy otrzyma mniej niż 15 punktów.
- e. Ocena musi zostać zatwierdzona przez Naczelnika Wydziału Funkcjonowania Sieci PIFE oraz Dyrektora lub Zastępcę Dyrektora w DIP.
- f. W przypadku uzyskania oceny negatywnej po okresie 3 miesięcy DIP MIR ma obowiązek po raz drugi przeprowadzić ocenę. Nieuzyskanie przez koordynatora oceny pozytywnej w drugim terminie wiąże się z przyznaniem certyfikatu negatywnego.