

Załącznik nr 3 do Aneksu nr 9 do Umowy

ZASADY PROWADZENIA CERTYFIKACJI PUNKTÓW INFORMACYJNYCH FUNDUSZY EUROPEJSKICH I PRACOWNIKÓW PUNKTÓW INFORMACYJNYCH

ZASADY PROWADZENIA CERTYFIKACJI

1. Certyfikacja jest przeprowadzana przez Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju (MliR) 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 MliR w przypadku koordynatorów.
6. W wyniku przeprowadzonej certyfikacji Punkt może otrzymać:
 - 7.1 Certyfikat wzorowy**, gdy Punkt spełnia łącznie następujące kryteria:
 - a. 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. 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. 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 MliR, 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 MliR w raporcie merytorycznym oraz informacji miesięcznej z wykonania wskaźników, co stanowi podstawę do oceny osiągniętej liczby Punktów Aktywności w danym roku.
6. DIP MliR 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 może się składać z następujących elementów :

- a. konsultacje bezpośrednie,
- b. konsultacje telefoniczne,
- c. konsultacje e-mailowe.

Wyboru obszaru, kanału komunikacji oraz profilu klienta podlegającego badaniu dokonuje Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju.

3. Badanie Tajemniczy Klient będzie realizowane w ciągu roku w miarę możliwości w 2 częściach.
4. Po każdej części badania zostanie przeprowadzona tura konsultacji wyników z koordynatorami regionalnymi.
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 raport informujący o średnim wyniku z dwóch tur badania Tajemniczy Klient lub z całości badania (w przypadku jednej tury) 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 rocznie¹ w formie pisemnej lub on-line dla pracowników, którzy wykonują obowiązki min. 1 miesiąc przed wyznaczonym terminem testu 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 otrzyma ocenę wzorową od koordynatora,
 - b. certyfikat pozytywny, gdy otrzyma pozytywne oceny z każdego testu wiedzy oraz pozytywną ocenę od koordynatora lub gdy przynajmniej w jednym elemencie otrzyma ocenę pozytywną, a pozostały/e element/-y zostaną ocenione wzorowo.
 - c. certyfikat negatywny, gdy otrzyma w przynajmniej jednym elemencie oceny, ocenę negatywną lub nie przystąpi do testu wiedzy.
3. W danym teście wiedzy można uzyskać:
 - a. ocenę wzorową - gdy co najmniej 85% odpowiedzi jest prawidłowych,

¹ w uzasadnionych przypadkach (m.in. długotrwałe zwolnienie lekarskie do końca roku, za który ma być wydany certyfikat, rozpoczęcie urlopu macierzyńskiego bądź wychowawczego), Ministerstwo może wydać certyfikat pracownikowi, który przystąpił tylko do jednego testu wiedzy i został poddany ocenie koordynatora.

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 ma możliwość jednokrotnej poprawy testu, w terminie nieprzekraczającym 3 miesięcy. Nieuzyskanie przez specjalistę oceny pozytywnej na teście poprawkowym wiąże się z przyznaniem certyfikatu negatywnego dla tego specjalisty i odsunięciem go od wykonywanych zadań. W przypadku uzyskania oceny negatywnej za pierwszym podejściem do testu, uzyskana ocena z testu poprawkowego nie może być wyższa niż pozytywna niezależnie od uzyskanego wyniku procentowego.

4. Ocena specjalisty ds. FE przez koordynatora

- a. Ocena dokonywana przez koordynatora przeprowadzana jest raz w roku, w styczniu roku następnego po roku ocenianym i dotyczy wyłącznie pracowników, którzy przepracowali min. 3 miesiące w Sieci PIFE przed terminem oceny.
- b. Koordynator ocenia pracownika Punktu w Arkuszu oceny pracownika, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszych Zasad, w oparciu o następujące kryteria:
 - i. **Wiedza fachowa i podnoszenie kwalifikacji** – na to kryterium składają się: posiadana wiedza i umiejętność jej wykorzystania, samokształcenie, udział w szkoleniach;
 - ii. **Jakość i efektywność wykonywanej pracy** – na to kryterium składają się: terminowość, rzetelność, unikanie błędów, dyscyplina pracy;
 - iii. **Postawa w stosunku do klienta** – na to kryterium składają się: kultura osobista, przekazywanie informacji w mowie i piśmie w sposób zrozumiały, etyka, bezstronność, odporność na stres;
 - iv. **Zaangażowanie i inicjatywa** – na to kryterium składają się: zgłaszanie pomysłów- nowych rozwiązań i ich realizacja, otwartość na nowe i dodatkowe zadania;
 - v. **Samodzielność i odpowiedzialność** – na to kryterium składają się: praca bez nadzoru, efektywne zarządzanie czasem, hierarchia zadań, przestrzeganie standardów;
 - vi. **Współpraca w zespole** – na to kryterium składają się: stosunek do współpracowników i przełożonego, wdrażanie nowych pracowników, dzielenie się wiedzą, budowanie pozytywnej atmosfery;
- c. W każdym z tych kryteriów koordynator przyzna ocenę w następującej skali punktowej:
 - 1 punkt – wymaga znaczącej poprawy,
 - 3 punkty – wymaga nieznacznej poprawy
 - 5 punktów – kompetentny
 - 7 punktów – wyróżniający się
 - 9 punktów – wybitny.

Ocena w każdej kategorii inna niż „kompetentny” wymaga pisemnego uzasadnienia w odpowiednim miejscu arkusza oceny pracownika.

Dodatkowo, koordynator wskazuje w Arkuszu oceny pracownika mocne strony każdego z ocenianych pracowników, a także strony wymagające poprawy.

- 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 36 punktów,
 - ii. ocena pozytywna – gdy pracownik uzyska pomiędzy 25 a 35 punktów
 - iii. ocena negatywna – gdy pracownik uzyska mniej niż 25 punktów.
- f. Ocena musi zostać zatwierdzona przez dyrektora komórki odpowiedzialnej za realizację umowy pomiędzy MR a Województwem, a zapoznanie się z nią pracownik powinien potwierdzić podpisem. Brak podpisu pracownika nie skutkuje nieważnością oceny. Dokonana ocena jest ostateczna.
- 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 i odsunięciem od wykonywanych zadań.

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 MliR.

Koordynator może otrzymać:

- a. Certyfikat wzorowy, gdy otrzyma ocenę wzorową z testu wiedzy oraz ocenę wzorową od opiekuna w DIP MliR,
- b. Certyfikat pozytywny, gdy otrzyma pozytywną ocenę z testu wiedzy oraz od opiekuna w DIP MliR lub w jednym z tych elementów ocenę pozytywną, a w drugim wzorową,
- c. Certyfikat negatywny, gdy w jednym lub obu elementach certyfikacji otrzyma 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 wytycznych POPT oraz wytycznych w zakresie kwalifikowalności).

3. Z testu 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 ma możliwość jednokrotnej poprawy testu . Nieuzyskanie przez koordynatora oceny pozytywnej z testu poprawkowego lub nieprzystąpienie do testu poprawkowego w wyznaczonym terminie² wiąże się z przyznaniem certyfikatu negatywnego dla tego koordynatora i odsunięciem go od wykonywanych zadań. W przypadku uzyskania oceny negatywnej za pierwszym podejściem do testu, uzyskana ocena z testu poprawkowego nie może być wyższa niż pozytywna niezależnie od uzyskanego wyniku procentowego.

² Nie dotyczy „Siły Wyższej”, zdarzeń losowych, których nie dało się przewidzieć oraz usprawiedliwionych nieobecności wynikających z przebywania na zwolnieniu lekarskim,

4. Ocena dokonywana przez opiekuna województwa.

- a. Ocena dokonywana przez opiekuna przeprowadzana jest raz w roku, w styczniu roku następnego po roku ocenianym.
- b. Koordynator musi pracować min. 3 miesiące, aby podlegać ocenie. W przypadku, gdy okres pełnienia obowiązków koordynatora jest krótszy ocenie podlegają działania koordynacyjne.
- c. Ocena koordynatora jest sporządzana w Arkuszu oceny koordynatora, stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszych i składa się z następujących elementów:
 - i. **Jakość i efektywność wykonywanej pracy**- w tym: terminowość, rzetelność, unikanie błędów
 - ii. **Zaangażowanie i inicjatywa** - w tym: wdrażanie nowych usług, podejmowanie nowych inicjatyw, działania promocyjne, Facebook, Newsletter, strona internetowa;
 - iii. **Umiejętność współpracy** - w tym: współpraca z Ministerstwem Inwestycji i Rozwoju, Centrum Projektów Europejskich, Instytucjami Zarządzającymi, Instytucjami Pośredniczącymi, Instytucjami Wdrażającymi, współpraca międzyregionalna w ramach Sieci PIFE;
 - iv. **Umiejętność zarządzania projektem** - w tym: organizacja pracy Sieci w regionie, budżet, wskaźniki, monitoring, kontrole, spotkania Sieci, wizyty koordynacyjne, szkolenia dla pracowników;
 - v. **Wiedza i samodzielność** - w tym: posiadana wiedza oraz umiejętność jej wykorzystania, samokształcenie, udział w szkoleniach, proponowanie rozwiązań sytuacji problemowych.
- d. W każdym z tych elementów opiekun przyzna ocenę koordynatorowi w następującej skali punktowej:
 - 1 punkt - wymaga znaczącej poprawy,
 - 3 punkty - wymaga nieznacznej poprawy
 - 5 punktów - kompetentny
 - 7 punktów - wyróżniający się
 - 9 punktów - wybitny.

Ocena w każdej kategorii inna niż „kompetentny” wymaga pisemnego uzasadnienia w odpowiednim miejscu arkusza oceny koordynatora.

- e. Ponadto, w Arkuszu oceny koordynatora opiekun województwa w MliR opisuje mocne strony ocenianego koordynatora oraz strony wymagające poprawy.

Koordynator może otrzymać następujące oceny:

 - i. ocena wzorowa - gdy uzyska minimum 29 punktów,
 - ii. ocena pozytywna - gdy uzyska pomiędzy 20-28 punktów,
 - iii. ocena negatywna - gdy otrzyma mniej niż 20 punktów.

Ocena musi zostać zatwierdzona przez Naczelnika Wydziału Sieci PIFE oraz Dyrektora lub Zastępcę Dyrektora w DIP.

- a. W przypadku uzyskania oceny negatywnej po upływie 3 miesięcy DIP MliR ma obowiązek po raz drugi przeprowadzić ocenę. Nieuzyskanie przez koordynatora oceny pozytywnej w drugim terminie wiąże się z przyznaniem certyfikatu negatywnego i odsunięciem go od wykonywanych zadań. Brak podpisu pracownika nie skutkuje nieważnością oceny. Dokonana ocena jest ostateczna.

Załącznik nr 1 do Zasad Prowadzenia Certyfikacji Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich i Pracowników Punktów Informacyjnych – Arkusz Oceny Pracownika

Załącznik nr 2 do Zasad Prowadzenia Certyfikacji Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich i Pracowników Punktów Informacyjnych – Arkusz Oceny Koordynatora