



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



**Wytyczne w zakresie funkcjonowania Sieci Punktów
Informacyjnych o Funduszach Europejskich
w województwie opolskim**

Opole, czerwiec 2012 r.

Spis treści

WYKAZ SKRÓTÓW	3
1. Cel Wytucznych	4
2. Uczestnicy Sieci Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich w województwie opolskim – opis funkcjonowania	4
2.1 Główny Punkt Informacyjny.....	4
2.2 Lokalne Punkty Informacyjne	6
3. Zadania realizowane przez Sieć Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich	8
3.1 Zadania Głównego Punktu Informacyjnego o Funduszach Europejskich	8
3.2 Zadania Lokalnych Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich	10
4. Udzielanie informacji	12
4.1 Zasady udzielania informacji.....	13
4.1.1 Konsultacje bezpośrednie	13
4.1.2 Konsultacje telefoniczne.....	14
4.1.3 Korespondencja elektroniczna	14
4.1.4 Korespondencja pisemna.....	15
4.2 Terminowość	16
4.2.1 Konsultacje bezpośrednie	16
4.2.2 Konsultacje telefoniczne.....	16
4.2.3 Konsultacje w formie elektronicznej i pisemnej.....	16
4.3 Schemat postępowania w przypadku sytuacji problematycznych.....	17
5. Zasady koordynacji Lokalnych Punktów Informacyjnych przez Główny Punkt Informacyjny	17
5.1 Organizacja i koordynacja działalności i współpracy Lokalnych Punktów Informacyjnych.....	17
5.2 Komunikacja i wymiana informacji	18
5.3 Zasady kontroli i monitoringu	18
5.4. Refundacja kosztów działalności LPI	19
5.5 Przechowywanie dokumentów	22
5.6 Sposób oceny działalności LPI.....	25
5.7 Zasady i terminy przygotowania raportów z działalności punktów informacyjnych	25
6. Wizualizacja Sieci Punktów Informacyjnych w województwie opolskim	26
7. Koordynacja działań informacyjnych w województwie opolskim	28



7.1 Wymiana informacji w dziedzinie podejmowanych działań informacyjnych i promocyjnych przez wszystkie punkty informacyjne działające na terenie województwa	28
7.2 Dystrybucja publikacji do innych sieci/punktów oraz instytucji użyteczności publicznej.....	29
7.3 Organizacja komunikacji między poszczególnymi sieciami/punktami.....	29
8. Dane teleadresowe i kontakt do Sieci Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich w województwie opolskim.....	30
9. Wykaz innych podmiotów działających w sieci informacyjnej dotyczących funduszy europejskich na terenie województwa opolskiego oraz podmiotów współpracujących w przedmiotowym zakresie	33
10. Spis załączników.....	37

WYKAZ SKRÓTÓW

Wykaz zastosowanych skrótów:

Skrót	Wyjaśnienie skrótu
DPO	Departament Koordynacji Programów Operacyjnych
GPI	Główny Punkt Informacyjny
LPI	Lokalny Punkt Informacyjny
MRR	Ministerstwo Rozwoju Regionalnego
NSRO	Narodowe Strategiczne ramy Odniesienia
NSS	Narodowa Strategia Spójności
OCRG	Opolskie Centrum Rozwoju Gospodarki
PCIEG	Powiatowe Centrum Informacji Europejskiej i Gospodarczej
PIFE	Punkty Informacyjne o Funduszach Europejskich
PO PT	Program Operacyjny Pomoc Techniczna
PO WT RCz-RP	Program Operacyjny Współpracy Transgranicznej Republika Czeska-Rzeczpospolita Polska
PUP	Powiatowy Urząd Pracy
ROEFS	Regionalny Ośrodek Europejskiego Funduszu Społecznego
RPO WO 2007-2013	Regionalny Program Operacyjny Województwa Opolskiego na lata 2007-2013
UMWO	Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego
WUP	Wojewódzki Urząd Pracy
ZWO	Zarząd Województwa Opolskiego

1. Cel Wytycznych

Celem niniejszych *Wytycznych* jest szczegółowe określenie zasad i procedur w zakresie funkcjonowania Sieci PIFE w województwie opolskim. *Wytyczne* zawierają zapisy zgodne z zapisami *Standardów funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich przy Urzędach Marszałkowskich* (opracowane przez MRR) oraz uwzględniają zalecenia pokontrolne i rekomendacje MRR po przeprowadzonych monitoringach w zakresie udzielania informacji przez konsultantów Sieci oraz zapisy zaktualizowanych dokumentów, na podstawie których funkcjonuje Sieć PIFE.

2. Uczestnicy Sieci Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich w województwie opolskim – opis funkcjonowania

Sieć PIFE w województwie opolskim tworzą Główny Punkt Informacyjny oraz 11 Lokalnych Punktów Informacyjnych (w każdym mieście powiatowym województwa: w Brzegu, Głubczycach, Kędzierzynie-Koźlu, Kluczborku, Krapkowicach, Namysłowie, Nysie, Oleśnie, Prudniku i Strzelcach Opolskich oraz dodatkowo w Opolskim Centrum Rozwoju Gospodarki w Opolu).

2.1 Główny Punkt Informacyjny

1) Miejsce i czas pracy:

GPI funkcjonuje w Referacie Informacji i Promocji Funduszy Strukturalnych w DPO UMWO. Nadzór nad realizacją zapisów porozumienia, sprawuje Dyrektor DPO UMWO. GPI zlokalizowany jest w budynku UMWO przy ul. Barlickiego 17 w Opolu, w miejscu ogólnodostępnym. Jest dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych, znajduje się na parterze. GPI jest otwarty od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00 oraz w soboty w godzinach od 8.00 do 16.00.

2) Pracownicy Głównego Punktu Informacyjnego:

GPI jest obsługiwany przez 6 pracowników: 3 osoby zajmujące się obsługą punktu informacyjnego (konsultanci) i 1 osoba do koordynacji (koordynator Sieci) oraz 2 osoby zajmujące się rozliczaniem dotacji celowej, zatrudnione w Referacie Wdrażania Projektów Inwestycyjnych DPO UMWO. Pracownicy są zatrudnieni przez Marszałka Województwa Opolskiego, na podstawie stosunku pracy lub innej umowy cywilno-prawnej oraz wykonują powierzone im zadania, zgodnie z zakresem zadań realizowanych przez GPI. Mogą być wspomagani w swojej pracy przez studentów lub absolwentów odbywających praktyki lub staże. Ponadto konsultanci oraz koordynator Sieci:



- pracują zmianowo, według ustalonych miesięcznych grafików, od poniedziałku do piątku w godz. od 8.00 do 18.00 (I zmiana w godzinach od 8.00 do 16.00 i II zmiana w godzinach od 10.00 do 18.00 – po dwóch pracowników na każdej zmianie) oraz w soboty od 8.00 do 16.00 (jeden pracownik),
- posiadają szeroką wiedzę z zakresu funduszy europejskich i obsługi klienta,
- posiadają wysokie umiejętności komunikacyjne, przede wszystkim przekazują klientom informacje w sposób przystępny i dostosowują sposób przekazywania informacji do poziomu wiedzy klienta,
- wykazują się wysoką kulturą osobistą oraz posiadają czysty i schludny wygląd,
- raz w roku przechodzą testy wiedzy i kompetencji przeprowadzane przez MRR,
- przechodzą minimum cztery szkolenia rocznie pogłębiające wiedzę z zakresu wykonywanych zadań,
- mają dostęp do platformy intranetowej Baza Wiedzy, w celu podnoszenia kwalifikacji i wiedzy w zakresie wdrażania programów operacyjnych.

3) Stanowiska pracy:

Lokal, w którym funkcjonuje GPI jest wyposażony w:

- meble biurowe:
 - niezbędne meble biurowe (krzesło, biurko, szafka przy biurku dla każdego pracownika),
 - stolik i krzesła do rozmowy z beneficjentami,
 - regały/szafy na przechowywanie dokumentów i materiałów informacyjno – promocyjnych i innych,
 - stojaki na materiały informacyjno – promocyjne i publikacje dostępne dla beneficjentów,
- sprzęt komputerowy i biurowy:
 - komputer dla każdego pracownika wraz z niezbędnym oprogramowaniem, z dostępem do Internetu i poczty elektronicznej oraz dodatkowo jeden laptop wykorzystywany podczas organizowanych spotkań informacyjno-promocyjnych i szkoleń dla beneficjentów oraz pracowników Sieci,
 - wydodrębnione stanowisko komputerowe dla klientów punktu,
 - urządzenie wielofunkcyjne,
 - niszczarkę dokumentów,
 - urządzenie szancujące i bindujące,
 - trzy linie telefoniczne do obsługi beneficjentów, w tym jedna dostosowana do odbioru faksu,
- materiały biurowe niezbędne do funkcjonowania punktu,



GPI, ze względu na funkcjonowanie w strukturze UMWO, posiada dostęp do :

- sprzętu do prezentacji multimedialnych,
- sali konferencyjnej dla minimum 40 osób wyposażonej w rzutnik, ekran i odpowiednie nagłośnienie, na potrzeby organizowanych spotkań i szkoleń,
- pomieszczenia, w którym mogą być przechowywane zapasy drukowanych materiałów.

!!! W przypadku nieobecności konsultantów GPI należy zapewnić zastępstwo osoby o nie mniejszych kompetencjach lub informowanie klientów o nieobecności konsultantów w punkcie poprzez zamieszczenie kartki na drzwiach wejściowych oraz na stronie internetowej punktu, w miarę możliwości z minimum 3-dniowym wyprzedzeniem. Ponadto, w miarę możliwości technicznych, należy ustawić na poczcie elektronicznej GPI automatyczną odpowiedź, która będzie zawierała informację o nieobecności konsultantów, danych kontaktowych do osób zastępujących konsultantów oraz możliwym terminie udzielenia odpowiedzi.

2.2 Lokalne Punkty Informacyjne

1) Miejsce i czas pracy:

LPI, funkcjonujące w ramach Sieci PIFE w województwie opolskim, są zlokalizowane w większości w siedzibach Starostw Powiatowych. Zadania związane z działalnością LPI w Nysie zostały powierzone Powiatowemu Urzędowi Pracy w Nysie, gdzie mieści się lokalizacja LPI. Natomiast LPI w Opolu zlokalizowane jest w Opolskim Centrum Rozwoju Gospodarki w Opolu.

Wszystkie LPI znajdują się w miejscach ogólnodostępnych, które w miarę możliwości są przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

LPI są otwarte od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Starostwa Powiatowego/PUP w Nysie/OCRG w Opolu, tj. w godzinach od 7.00 do 16.00, w zależności od godzin pracy jednostki (dokładne dane teleadresowe oraz godziny otwarcia poszczególnych LPI zawarte są w rozdziale 8 niniejszych *Wytocznych*).

2) Pracownicy Lokalnego Punktu Informacyjnego:

LPI są obsługiwane przez 1 lub 2 pracowników, w zależności od potrzeb, którzy:

- są zatrudnieni odpowiednio: przez starostę powiatu/dyrektora PUP w Nysie/dyrektora OCRG na podstawie stosunku pracy lub innej umowy cywilno-prawnej,
- posiadają szeroką wiedzę z zakresu funduszy europejskich i obsługi klienta,

- posiadają wysokie umiejętności komunikacyjne, przede wszystkim przekazują klientom informacje w sposób przystępny i dostosowują sposób przekazywania informacji do poziomu wiedzy klienta,
- wykazują się wysoką kulturą osobistą oraz posiadają czysty i schludny wygląd,
- przechodzą minimum cztery szkolenia rocznie pogłębiające wiedzę z zakresu wykonywanych zadań,
- raz w roku przechodzą testy wiedzy i kompetencji przeprowadzane przez MRR,
- wykonują powierzone im zadania, zgodne z zakresem zadań realizowanych przez LPI,
- mogą być wspomagani w swojej pracy przez studentów i absolwentów odbywających praktyki lub staże,
- mają dostęp do platformy intranetowej Baza Wiedzy, w celu podnoszenia kwalifikacji i wiedzy w zakresie wdrażania programów operacyjnych.

3) Stanowiska pracy:

Lokale, w których funkcjonują LPI są wyposażone w:

- meble biurowe:
 - niezbędne meble biurowe (krzesło, biurko, szafka przy biurku dla każdego pracownika),
 - stolik i krzesła do rozmowy z beneficjentami,
 - regały/szafy na przechowywanie dokumentów i materiałów informacyjno – promocyjnych i innych,
 - stojaki na materiały informacyjno – promocyjne i publikacje dostępne dla beneficjentów,
- sprzęt komputerowy i biurowy:
 - komputer (lub laptop) dla każdego pracownika wraz z niezbędnym oprogramowaniem, z dostępem do Internetu i poczty elektronicznej,
 - drukarki oraz materiały i wyposażenie biurowe niezbędne do funkcjonowania punktu,
 - aparat telefoniczny przystosowany także do odbioru faksu (wszystkie LPI posiadają przynajmniej jedną linię telefoniczną przeznaczoną do obsługi potencjalnych beneficjentów Funduszy Europejskich).

!!! W przypadku nieobecności konsultantów LPI należy zapewnić zastępstwo osoby o niemniejszych kompetencjach lub informowanie klientów o nieobecności konsultantów w punkcie poprzez zamieszczenie kartki na drzwiach wejściowych oraz na stronie internetowej punktu, w miarę możliwości z minimum 3-dniowym wyprzedzeniem. Ponadto, w miarę możliwości technicznych, należy ustawić na poczcie elektronicznej GPI automatyczną odpowiedź, która będzie zawierała informację o nieobecności konsultantów,

danych kontaktowych do osób zastępujących konsultantów (ewentualnie do GPI) oraz możliwym terminie udzielenia odpowiedzi.

3. Zadania realizowane przez Sieć Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich

Punkty informacyjne realizują zadania z zakresu prowadzenia działań informacyjnych i promocyjnych (w tym wstępnej pomocy w procesie rozliczania projektów oraz możliwości realizacji projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej z wykorzystaniem formuły partnerstwa publiczno-prywatnego) skierowanych do beneficjentów i potencjalnych beneficjentów Funduszy Europejskich oraz do społeczności lokalnej. Wszystkie usługi prowadzone przez punkty informacyjne są bezpłatne.

Głównym celem działań informacyjnych i promocyjnych jest podniesienie poziomu świadomości i wiedzy wśród mieszkańców województwa opolskiego na temat dostępnej pomocy ze środków Unii Europejskiej oraz maksymalne wykorzystanie środków unijnych dostępnych dla województwa opolskiego.

Pracownicy punktów Informacyjnych nie prowadzą indywidualnych konsultacji w sprawie poprawnego wypełniania wniosków beneficjentów dotyczących dofinansowania projektów z funduszy Unii Europejskiej, natomiast udzielają wstępnej pomocy w procesie rozliczania projektów. W związku z powyższym, pracownicy punktów informacyjnych nie są upoważnieni do wypełniania lub poprawiania wniosków beneficjentów, którym udzielane są konsultacje.

Ponadto konsultanci nie mogą polecać klientom usług konkretnych firm konsultingowych, zajmujących się wypełnianiem wniosków.

Usługi informacyjne świadczone przez pracowników punktów informacyjnych nie mają wpływu na ocenę wniosku i przyznanie dotacji.

3.1 Zadania Głównego Punktu Informacyjnego o Funduszach Europejskich

- koordynacja działalności Sieci PIFE w województwie opolskim i wymiana informacji pomiędzy uczestnikami Sieci,
- koordynacja wymiany informacji pomiędzy wszystkimi punktami informacyjnymi działającymi na terenie województwa,
- monitorowanie, kontrola i ocena działalności LPI,
- organizacja spotkań roboczych dla pracowników Sieci PIFE w województwie opolskim,
- diagnostyka potencjalnego beneficjenta i kierowanie go do odpowiednich instytucji w celu uzyskania szczegółowych informacji, w tym aktywne nawiązywanie współpracy z lokalnymi władzami samorządowymi w celu rozpoznania potrzeb inwestycyjnych

- wymagających zastosowania formuły partnerstwa publiczno – prywatnego przy wykorzystaniu funduszy europejskich,
- udzielanie informacji o możliwościach uzyskania pomocy z odpowiedniego programu Narodowej Strategii Spójności poprzez:
 - kontakt osobisty,
 - kontakt telefoniczny,
 - kontakt korespondencyjny,
 - kontakt drogą elektroniczną,
 - udzielanie wstępnej pomocy beneficjentom w procesie rozliczania projektów dofinansowanych w ramach programów operacyjnych i regionalnych programów operacyjnych, zgodnie z *Wytycznymi w sprawie realizacji usługi wsparcia w procesie rozliczania dotacji współfinansowanych z Funduszy Europejskich na lata 2007 – 2013 przez Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich*, opracowanych przez MRR (**załącznik nr 1** do niniejszych *Wytycznych*),
 - udzielanie informacji o możliwości realizacji projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej z wykorzystaniem formuły partnerstwa publiczno – prywatnego,
 - informowanie opinii publicznej o wpływie i efektach wdrażania Funduszy oraz poszczególnych programów europejskich na rozwój województwa,
 - organizacja spotkań informacyjnych, szkoleń i konferencji dla beneficjentów/potencjalnych beneficjentów funduszy europejskich (minimum 3 spotkania w miesiącu), w tym:
 - minimum 1 spotkanie w miesiącu z zakresu rozliczania projektów,
 - minimum 1 spotkanie dla osób bezrobotnych (we współpracy z PUP/ROEFS),
 - minimum 1 spotkanie w kwartale dla studentów,
 - minimum 1 spotkanie w roku z zakresu partnerstwa publiczno – prywatnego w kontekście funduszy europejskich,
 - organizacja i udział pracowników GPI w tzw. Mobilnych Punktach Informacyjnych – minimum 1 MPI w każdej gminie powiatu opolskiego na kwartał, przy zadeklarowaniu chęci uczestnictwa minimum 3 osób (Mobilne Punkty Informacyjne w powiecie opolskim są organizowane przez pracowników GPI i LPI w OCRG),
 - uczestnictwo w minimum 3 imprezach zewnętrznych w kwartale (np. festyny, dożynki, imprezy sportowe itp.) w celu promocji funduszy europejskich i Sieci PIFE w województwie opolskim poprzez wystawienie stoiska promocyjnego, dystrybucję materiałów informacyjno – promocyjnych i zapewnienie możliwości odbycia konsultacji indywidualnych,

- prowadzenie działań informacyjno – promocyjnych dla dzieci i młodzieży, w tym organizacja lekcji europejskich w szkołach z terenu powiatu opolskiego (we współpracy z LPI w OCRG),
- promowanie Funduszy Europejskich, Sieci PIFE w województwie opolskim oraz usług świadczonych przez Sieć PIFE w województwie opolskim (w tym promocja w lokalnych środkach masowego przekazu oraz mailing do beneficjentów/potencjalnych beneficjentów funduszy europejskich),
- gromadzenie i upowszechnianie informacji o dostępnych projektach realizowanych na terenie województwa opolskiego,
- pozyskiwanie i przekazywanie do Ministerstwa Rozwoju Regionalnego informacji o planowanych i realizowanych projektach w formule partnerstwa publiczno – prywatnego w powiązaniu z funduszami europejskimi,
- druk materiałów informacyjno-promocyjnych oraz ich dystrybucja (w tym materiałów otrzymanych z MRR) do LPI oraz pozostałych punktów informacyjnych funkcjonujących na terenie województwa, w tym dystrybucja publikacji o tematyce partnerstwa publiczno – prywatnego w powiązaniu z funduszami europejskimi,
- podnoszenie wiedzy uczestników Sieci PIFE w województwie opolskim poprzez organizację szkoleń, a także uczestnictwo w szkoleniach organizowanych przez MRR,
- współpraca z samorządem terytorialnym i instytucjami publicznymi, w tym z Lokalnymi Grupami Działania w zakresie rozpowszechniania informacji o Funduszach Europejskich, organizacji spotkań itp.

3.2 Zadania Lokalnych Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich

- diagnostyka potencjalnego beneficjenta i kierowanie go do odpowiednich instytucji w celu uzyskania szczegółowych informacji, w tym aktywne nawiązywanie współpracy z lokalnymi władzami samorządowymi w celu rozpoznania potrzeb inwestycyjnych wymagających zastosowania formuły partnerstwa publiczno – prywatnego przy wykorzystaniu funduszy europejskich,
- udzielanie informacji o możliwościach uzyskania pomocy z odpowiedniego programu Narodowej Strategii Spójności poprzez:
 - kontakt osobisty,
 - kontakt telefoniczny,
 - kontakt korespondencyjny,
 - kontakt drogą elektroniczną,

- udzielanie wstępnej pomocy beneficjentom w procesie rozliczania projektów dofinansowanych w ramach programów operacyjnych i regionalnych programów operacyjnych, zgodnie z *Wytycznymi w sprawie realizacji usługi wsparcia w procesie rozliczania dotacji współfinansowanych z Funduszy Europejskich na lata 2007 – 2013 przez Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich*, opracowanych przez MRR (**załącznik nr 1** do niniejszych *Wytycznych*),
- udzielanie informacji o możliwości realizacji projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej z wykorzystaniem formuły partnerstwa publiczno – prywatnego,
- informowanie opinii publicznej o wpływie i efektach wdrażania Funduszy oraz poszczególnych programów europejskich na rozwój województwa,
- gromadzenie i upowszechnianie informacji o dostępnych projektach realizowanych na terenie województwa,
- pozyskiwanie i przekazywanie do GPI w Opolu informacji o planowanych i realizowanych projektach w formule partnerstwa publiczno – prywatnego w powiązaniu z funduszami europejskimi,
- organizacja spotkań informacyjnych, szkoleń i konferencji dla beneficjentów/potencjalnych beneficjentów funduszy europejskich (minimum 3 spotkania w miesiącu), w tym:
 - minimum 1 spotkanie w miesiącu z zakresu rozliczania projektów,
 - minimum 1 spotkanie dla osób bezrobotnych (we współpracy z PUP/ROEFS),
 - minimum 1 spotkanie w kwartale dla studentów (w przypadku LPI obejmujących swoją działalnością powiaty, w których znajdują się uczelnie wyższe),
- organizacja i udział pracowników LPI w tzw. Mobilnych Punktach Informacyjnych – minimum 1 MPI w każdej gminie danego powiatu na kwartał, przy zadeklarowaniu chęci uczestnictwa minimum 3 osób (Mobilne Punkty Informacyjne w powiecie opolskim są organizowane przez pracowników LPI w OCRG i GPI),
- uczestnictwo w minimum 3 imprezach zewnętrznych w kwartale (np. festyny, dożynki, imprezy sportowe itp.) w celu promocji funduszy europejskich i Sieci PIFE w województwie opolskim poprzez wystawienie stoiska promocyjnego, dystrybucję materiałów informacyjno – promocyjnych i zapewnienie możliwości odbycia konsultacji indywidualnych,
- prowadzenie działań informacyjno – promocyjnych dla dzieci i młodzieży, w tym organizacja lekcji europejskich w szkołach z terenu danego powiatu (LPI w OCRG we współpracy z GPI),

- promowanie Funduszy Europejskich, Sieci PIFE w województwie opolskim oraz usług świadczonych przez Sieć PIFE w województwie opolskim (w tym promocja w lokalnych środkach masowego przekazu oraz mailing do beneficjentów/potencjalnych beneficjentów funduszy europejskich),
- udział w akcjach promocyjnych, tworzeniu i dystrybucji materiałów promocyjnych (np. biuletyny, ulotki, itp.) we współpracy z GPI, w tym dystrybucja publikacji o tematyce partnerstwa publiczno – prywatnego w powiązaniu z funduszami europejskimi,
- podnoszenie wiedzy konsultantów poprzez uczestnictwo w szkoleniach organizowanych przez GPI oraz przez MRR,
- współpraca i wymiana informacji z GPI w zakresie informacji o ogłoszonych konkursach i naborach, dokumentach programowych, wytycznych oraz informacji o szkoleniach/konsultacjach/konferencjach itp. (w tym monitorowanie i aktualizowanie informacji na stronach internetowych LPI – strony starostw powiatowych, PUP w Nysie i OCRG – oraz GPI: www.rpo.opolskie.pl,
- współpraca z samorządem terytorialnym i instytucjami publicznymi, w tym z Lokalnymi Grupami Działania, w zakresie rozpowszechniania informacji o Funduszach Europejskich, organizacji spotkań itp.,
- współpraca w zakresie tworzenia „Informatora Europejskiego” – przesyłanie informacji (np. zaproszenia na spotkania, relacje imprez itp.) raz w miesiącu do GPI.

4. Udzielanie informacji

Punkty Informacyjne udzielają informacji w formie:

- konsultacji bezpośrednich,
- rozmów telefonicznych,
- korespondencji elektronicznej,
- korespondencji pisemnej.

Wszystkie odpowiedzi na pytania udzielane są w formie, w jakiej zostały zadane chyba, że beneficjent lub potencjalny beneficjent poprosi o inną formę odpowiedzi.

Korespondencja prowadzona w formie elektronicznej oraz pisemnej podlega archiwizacji odpowiednio w wersji elektronicznej oraz papierowej.

Ponadto, wszystkie konsultacje są archiwizowane w formie tabeli sprawozdawczej stanowiącej *Raport merytoryczny z wykonywania Porozumienia* (wzór raportu merytorycznego stanowi **załącznik nr 2** do niniejszych *Wytycznych*).

Pracownicy GPI/LPI są zobowiązani przekazywać klientom informacje z zachowaniem najwyższej staranności oraz z uwzględnieniem najlepszej znajomości danego tematu.

Wszelkie usługi muszą być świadczone w sposób rzetelny, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Przekazywane informacje muszą być aktualne, wyczerpujące i zweryfikowane. Ponadto, należy dostosować język przekazu informacji tak, aby klient nie miał trudności ze zrozumieniem (np. nie należy dokładnie cytować zapisów dokumentów).

Konsultanci muszą również przestrzegać następujących zasad:

- nie mogą dyskryminować żadnego klienta,
- nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzeń ani gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach usługi informacyjnej,
- nie mogą wykorzystywać w prywatnych celach i/lub w celach zarobkowych sprzętu, materiałów oraz innych wartości materialnych, niematerialnych i prawnych zakupionych i/lub wyprodukowanych na potrzeby punktu informacyjnego,
- nie mogą bez zgody beneficjenta powielać jego koncepcji/pomysłu projektu, w przypadku zastosowania w nim rozwiązań autorskich o charakterze nowatorskim czy zindywidualizowanym.

4.1 Zasady udzielania informacji

4.1.1 Konsultacje bezpośrednie

Konsultacje bezpośrednie odbywają się w siedzibie punktu informacyjnego GPI/LPI. W uzasadnionych przypadkach, za zgodą przełożonego pracownika punktu informacyjnego, mogą być prowadzone w innych miejscach (w ramach tzw. Mobilnego Punktu Informacyjnego).

Każda konsultacja powinna być ewidencjonowana:

- w zakresie danych personalnych beneficjenta lub potencjalnego beneficjenta (imię, nazwisko, instytucja, adres), terminu i zakresu udzielonej informacji oraz powinna zawierać podpis beneficjenta i konsultanta udzielającego porady (wzór tabeli ewidencyjnej stanowi **załącznik nr 3** do niniejszych *Wytycznych*),
- w zakresie ewaluacji standardów funkcjonowania Punktów Informacyjnych - poprzez wypełnienie anonimowej „Ankiety dla klientów punktu informacyjnego” (formularz opracowany przez MRR). Ankieta powinna zostać wypełniona przez każdą osobę, której udzielono porady bezpośredniej, natomiast informację o konieczności wypełnienia ankiety klient powinien otrzymać na początku konsultacji. Ponadto, należy zapewnić urny na wypełnione ankiety. Wypełnione oryginały ankiet LPI dołączają do raportów miesięcznych przekazywanych do GPI, które następnie są przesyłane do MRR (raz na kwartał).

Ponadto, konsultanci powinni nosić odpowiednio oznaczone identyfikatory, zawierające imię i nazwisko konsultanta.

Podczas konsultacji bezpośrednich należy zapewnić odpowiednie warunki, tj. konsultacja powinna odbywać się w ciszy, spokoju, bez udziału osób trzecich (np. innych pracowników Starostwa/PUP w Nysie/OCRG).

W przypadku większej liczby klientów w punkcie w tym samym czasie, należy zapewnić miejsce gdzie pozostali klienci będą mogli poczekać (np. stolik, krzesła) oraz poinformować o konieczności zaczekania, ewentualnie można przeprosić klienta aktualnie obsługiwanego i umówić się z klientem oczekującym na konkretny termin bądź kontakt telefoniczny/mailowy/korespondencyjny (nie jest możliwe, aby w tej sytuacji to klient pierwszy podejmował taki kontakt).

Dopuszczalne jest, aby w trakcie konsultacji bezpośrednich konsultant kontaktował się z pracownikami instytucji odpowiadających za wdrażanie konkretnych programów/działań/poddziałań w celu zweryfikowania, potwierdzenia bądź uzupełnienia informacji przekazywanych klientowi.

4.1.2 Konsultacje telefoniczne

Konsultacje telefoniczne odbywają się w czasie prowadzenia rozmowy telefonicznej. Każda konsultacja powinna być ewidencjonowana w zakresie danych personalnych beneficjenta lub potencjalnego beneficjenta (imię, nazwisko, instytucja, adres), terminu i zakresu udzielonej informacji oraz powinna zawierać podpis konsultanta udzielającego porady (wzór tabeli ewidencyjnej stanowi **załącznik nr 4** do niniejszych *Wytycznych*). W przypadku konsultacji telefonicznych pracownik rozpoczyna rozmowę od słów:

„Dzień dobry, Punkt Informacyjny w [nazwa miasta], [imię i nazwisko], w czym mogę pomóc?...”

Podczas konsultacji bezpośrednich i telefonicznych należy zwrócić uwagę na udzielanie jak najbardziej wyczerpujących odpowiedzi, nawet pomimo braku określonego typu pytań ze strony beneficjenta. Dodatkowo, dla wzmocnienia przekazu, konsultanci na koniec rozmowy powinni upewnić się czy przekazane informacje są zrozumiałe oraz w razie potrzeby zaproponować przesłanie informacji uzupełniających rozmowę, drogą elektroniczną. Zaleca się zadawanie dodatkowych pytań.

4.1.3 Korespondencja elektroniczna

Korespondencja w formie elektronicznej prowadzona jest z oddzielnego adresu poczty elektronicznej każdego z Punktów Informacyjnych. Korespondencja drogą elektroniczną

powinna zawierać historię korespondencji. Odpowiedź powinna być przesyłana także do wiadomości punktu informacyjnego instytucji, do której pytający jest kierowany, o ile taka sytuacja ma miejsce i można jednoznacznie wskazać tę instytucję.

Schemat wiadomości wygląda następująco:

- Logotypy zgodnie z Księgą znaku
- Treść odpowiedzi
- Podpis:

[IMIĘ] [NAZWISKO]

Główny Punkt Informacyjny / Lokalny Punkt Informacyjny

Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego / Instytucja, w której mieści się LPI

Ulica, numer budynku

Kod pocztowy, miasto

Numer telefonu (z numerem kierunkowym)

Numer faks (z numerem kierunkowym)

Adres poczty elektronicznej punktu

Adres elektroniczny właściwej regionalnej strony internetowej

Adres strony internetowej www.funduszeuropejskie.gov.pl

Pod każdą odpowiedzią powinna być umieszczona uwaga o treści:

„Informacje podane przez Główny Punkt Informacyjny/Lokalny Punkt Informacyjny nie są oficjalnym stanowiskiem i nie mogą stanowić podstawy do formułowania roszczeń. Punkt Informacyjny ani jego pracownicy nie odpowiadają za błędną interpretację udzielonych informacji, ani za następstwa czynności podjętych na ich podstawie”.

Ponadto, udzielając konsultacji drogą elektroniczną, należy umieszczać zwrot grzecznościowy na początku i końcu odpowiedzi.

Wzór odpowiedzi udzielanej w formie elektronicznej stanowi **załącznik nr 5** do niniejszych *Wytycznych*.

Każda konsultacja powinna być ewidencjonowana w zakresie danych personalnych beneficjenta lub potencjalnego beneficjenta (imię, nazwisko, instytucja, adres), terminu i zakresu udzielonej informacji.

4.1.4 Korespondencja pisemna

Korespondencja pisemna prowadzona jest na papierze firmowym jednostki, na którym uwzględnione będą zasady wizualizacji zawarte w Księdze Identyfikacji Wizualnej w ramach

Narodowej Strategii Spójności. Każda odpowiedź korespondencyjna powinna być ewidencjonowana w zakresie danych personalnych beneficjenta lub potencjalnego beneficjenta (imię, nazwisko, instytucja, adres), terminu i zakresu udzielonej informacji.

* Szczegółowe zasady ewidencjonowania i raportowania udzielanych konsultacji znajdują się w „Instrukcji przygotowywania Raportów merytorycznych z wykonania Porozumienia przez LPI w województwie opolskim” (załącznik nr 2 do *Raportu merytorycznego z wykonania Porozumienia*).

** „Schemat udzielania konsultacji”, do którego należy się stosować podczas udzielania konsultacji bezpośrednich i telefonicznych oraz przygotowywania odpowiedzi na zapytania mailowe i korespondencyjne, stanowi **załącznik nr 8** do niniejszych *Wytycznych*.

4.2 Terminowość

4.2.1 Konsultacje bezpośrednie

Konsultacje udzielane są natychmiastowo i bezpośrednio beneficjentowi lub potencjalnemu beneficjentowi. W razie trudności z udzieleniem odpowiedzi na pytanie zadane przez beneficjenta lub potencjalnego beneficjenta, po wcześniejszym wyjaśnieniu i przygotowaniu, konsultant zobowiązany jest do przekazania odpowiedzi, najpóźniej następnego dnia roboczego do godziny 15.00, w formie wskazanej przez beneficjenta lub potencjalnego beneficjenta.

4.2.2 Konsultacje telefoniczne

Konsultacje udzielane są natychmiastowo. W razie trudności z udzieleniem odpowiedzi na zadane pytanie, jest ono zapisywane przez pracownika wraz z numerem telefonu beneficjenta. Pracownik po przygotowaniu odpowiedzi jest zobowiązany do wykonania telefonu zwrotnego, najpóźniej następnego dnia roboczego do godziny 15.00 (nie ma możliwości, aby to klient został poproszony o oddzwonienie).

4.2.3 Konsultacje w formie elektronicznej i pisemnej

W przypadku pytań w formie elektronicznej i pisemnej odpowiedź powinna być udzielona w ciągu **3 dni roboczych** (termin liczony jest od następnego dnia roboczego po dniu, w którym korespondencja wpłynęła do punktu). Jeśli udzielenie odpowiedzi wymaga więcej czasu, to w ciągu 3 dni roboczych należy przesłać do pytającego informację, że w danej sprawie potrzeba więcej czasu na zebranie danych i przygotowanie odpowiedzi. W powyższej sytuacji odpowiedź powinna być wysłana w ciągu **10 dni roboczych**.

4.3 Schemat postępowania w przypadku sytuacji problematycznych

Podczas pracy w Punkcie Informacyjnym pracownicy punktów przy kontakcie z klientem mogą się często znaleźć w różnych sytuacjach problematycznych. Poniżej przedstawione są możliwe sposoby postępowania w takich sytuacjach:

1. Wysłuchać klienta nie przerywając.
2. Dostosować ton głosu do klienta, odzwierciedlić postawę klienta.
3. Dopytać klienta co dokładnie się stało. Upewnić się jakie są dokładnie potrzeby klienta. Sparafrazować wypowiedź klienta. Empatycznie okazać zrozumienie.
4. Kontrolować własne emocje. Zachować spokój.
5. Skupić się na faktach, nie na emocjach klienta.
6. Nie oceniać klienta tylko fakty i sytuacje.
7. Powoływać się na akty prawne, przepisy i dokumenty.
8. Nie przerywać, nie udowadniać na siłę własnej racji, nie pouczać klienta, nie umoralniać.
9. Nie odchodzić od tematu, w taktowny sposób wrócić do meritum sprawy.
10. Zachować obiektywizm.

5. Zasady koordynacji Lokalnych Punktów Informacyjnych przez Główny Punkt Informacyjny

5.1 Organizacja i koordynacja działalności i współpracy Lokalnych Punktów Informacyjnych

GPI koordynuje działalność LPI na terenie całego województwa opolskiego. Koordynacja ta polega w szczególności na:

- organizacji sieci punktów informacyjnych w województwie opolskim (zawarcie *Porozumień* ze Starostwami Powiatowymi, PUP w Nysie i OCRG oraz w razie potrzeby wprowadzanie zmian do ww. *Porozumień* bądź ich aneksowanie),
- opracowaniu i aktualizacji *Wytycznych w zakresie działalności sieci punktów informacyjnych w województwie opolskim*, dostosowywanych, w miarę potrzeb, do zaleceń pokontrolnych i rekomendacji po przeprowadzanych monitoringach oraz zapisów aktualizowanych dokumentów, na podstawie których funkcjonuje Sieci PIFE,
- koordynacji współpracy wszystkich LPI w województwie poprzez organizowanie spotkań roboczych oraz stworzenie systemu wymiany informacji (w formie newslettera, newslettera specjalnego, Informatora europejskiego i bieżącej korespondencji mailowej i telefonicznej, która uwzględnia dyskusje dotyczące odpowiedzi na trudne pytania beneficjentów),

- organizowaniu i koordynowaniu akcji informacyjno – promocyjnych Sieci na szczeblu regionalnym,
- tworzeniu i dystrybucji materiałów promocyjnych (np. biuletyny, ulotki),
- przekazywaniu dofinansowania do LPI oraz rozliczanie wydatków (przekazywanie finansowania i rozliczanie wydatków odbywa się w trybie wynikającym z *Porozumienia w sprawie funkcjonowania na terenie województwa opolskiego systemu informacji o funduszach europejskich*),
- monitorowaniu przeprowadzanych w województwie działań w szczególności poprzez przygotowanie raportu zbiorczego oraz raportu finansowego obejmującego raporty z LPI i GPI,
- prowadzeniu planowanych i doraźnych kontroli LPI,
- ocenie działalności LPI.

5.2 Komunikacja i wymiana informacji

Współpraca i wymiana informacji GPI z LPI polega na systematycznym aktualizowaniu:

- informacji o ogłoszonych konkursach i naborach,
- informacji o dokumentach programowych, wytycznych,
- informacji o szkoleniach/konsultacjach/konferencjach itp.,

Ponadto współpraca punktów informacyjnych polega na monitorowaniu i aktualizowaniu informacji i aktualności na stronach internetowych LPI (strony starostw powiatowych, PUP w Nysie, OCRG) oraz GPI m.in.: www.rpo.opolskie.pl, www.pokl.opole.pl oraz www.opolskie.pl,

Pracownicy GPI i LPI mają dostęp do platformy intranetowej Baza Wiedzy, w celu podnoszenia kwalifikacji i wiedzy w zakresie wdrażania programów operacyjnych.

Ponadto, pracownicy GPI i LPI są zobowiązani do gromadzenia i upowszechniania informacji o dostępnych projektach realizowanych na terenie województwa, informowania opinii publicznej o wpływie i efektach wdrażania Funduszy oraz poszczególnych programów europejskich na rozwój województwa oraz współpracy z samorządem terytorialnym i instytucjami publicznymi w dziedzinie rozpowszechniania informacji o Funduszach Europejskich.

5.3 Zasady kontroli i monitoringu

- kontrolę działalności Sieci (GPI oraz LPI) przeprowadza Departament Informacji, Promocji i Szkoleń Ministerstwa Rozwoju Regionalnego. Podczas kontroli sprawdzana jest prawidłowość wydatkowania środków w ramach *Porozumienia*, w tym m.in. zakresy

czynności pracowników, spełnianie przez konsultantów standardów jakościowych, rzetelność sporządzania raportów czy zasady wizualizacji. Minister zawiadamia województwo o planowanej kontroli przynajmniej na 7 dni przed jej rozpoczęciem (w przypadku kontroli doraźnej, ww. termin nie musi być dochowany). Odmowa poddania się kontroli lub usunięcia stwierdzonych w czasie kontroli nieprawidłowości, może skutkować rozwiązaniem porozumienia. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu kontroli przeprowadzanej przez MRR zawarte są w dokumencie pn. *Zasady rozliczania i kontroli dotacji na prowadzenie Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich* (załącznik nr 8 do *Porozumienia*),

- kontrolę działalności LPI przeprowadza DPO UMWO. Kontrola działań LPI w szczególności polega na przeprowadzaniu kontroli planowych i doraźnych w miejscu prowadzenia działalności informacyjnej. DPO UMWO powiadamia LPI w formie pisemnej o zakresie i dacie planowanej kontroli, w terminie co najmniej 3 dni roboczych przed planowaną kontrolą. W przypadku stwierdzonych nieprawidłowości, LPI zobowiązany jest do ich usunięcia, a DPO UMWO do przeprowadzenia kontroli sprawdzającej na miejscu lub kontroli dokumentacji w siedzibie jednostki kontrolującej. Brak realizacji zaleceń może skutkować rozwiązaniem porozumienia. Kontrola planowa jest przeprowadzana jeden raz w roku.
- ocena działalności LPI odbywa się również poprzez współpracę z wykonawcami badań realizowanych na zlecenie MRR oraz – w uzasadnionych przypadkach i w uzgodnieniu z MRR – poprzez badania przeznaczone na własny użytek i zlecane lub przeprowadzane samodzielnie. GPI ma obowiązek rocznie przeprowadzić minimum jedno działanie mające na celu ocenę działalności punktów informacyjnych. GPI przeprowadza działania monitoringowe przede wszystkim z zakresu terminowości i jakości udzielania odpowiedzi (monitoring mailowy i telefoniczny), zasad archiwizacji i wizualizacji oraz poziomu wiedzy konsultantów LPI poprzez przeprowadzanie testu wiedzy.

5.4. Refundacja kosztów działalności LPI

Działalność LPI finansowana jest ze środków budżetu państwa, w tym:

- w 15% ze środków krajowych,
- w 85% ze Śródków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego z Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013.

Wszystkie wydatki ponoszone przez LPI powinny być zgodne z zapisami Krajowych wytycznych MRR dotyczących kwalifikowania wydatków w ramach funduszy strukturalnych i Funduszu Spójności w okresie programowania 2007-2013, Wytycznych MRR w zakresie

korzystania z pomocy technicznej, Wytycznych Województwa w zakresie funkcjonowania Sieci punktów informacyjnych o Funduszach Europejskich, oraz Zasadami rozliczania i kontroli dotacji na prowadzenie Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich wydanych przez Ministerstwo Rozwoju Regionalnego.

W celu ograniczenia wystąpienia ryzyka wydatków niekwalifikowanych, LPI zobowiązane jest do umieszczenia w opisie działań na dany rok do „*Wniosku o przyznanie dotacji na ...rok*”, bardzo szczegółowych informacji dotyczących planowanych działań i związanych z nimi wydatków, ze wskazaniem podkategorii i tytułu wydatku.

Wniosek w formie elektronicznej składany jest do koordynatora Sieci PIFE w województwie opolskim w terminie **do 15 października roku poprzedzającego**, celem weryfikacji pod względem celowości i kwalifikowalności planowanych wydatków. Po weryfikacji i braku uwag, wniosek po wstępnej akceptacji koordynatora, kierownika Referatu Informacji i Promocji Funduszy Strukturalnych DPO UMWO oraz zastępcy Dyrektora DPO UMWO (złożenie podpisu i pieczęci koordynatora na wniosku) przekazywany jest do weryfikacji pod względem poprawności rachunkowej do pionu rozliczeń finansowych i w przypadku braku uwag ujmowany jest w zbiorczym wniosku o przyznanie dotacji Województwa na dany rok, kierowanym do MRR (w terminie do 5 listopada roku poprzedzającego). Pełna akceptacja wniosku LPI o przyznanie dotacji celowej na dany rok następuje po zaakceptowaniu wniosku zbiorczego Województwa przez Ministra. Po przekazaniu informacji do LPI przez koordynatora Sieci PIFE w województwie opolskim o akceptacji wniosku zbiorczego przez Ministra, LPI składają do zatwierdzenia wnioski w formie papierowej uzgodnione wcześniej w wersji elektronicznej. Uzgodnienie wcześniej z koordynatorem wersji elektronicznej wniosku ma na celu usprawnienie procesu akceptacji wniosku. Województwo zatwierdza wnioski w terminie do 20 dni roboczych od dnia otrzymania zatwierdzonego wniosku zbiorczego województwa o przyznanie dotacji celowej na dany rok przez Ministra.

W przypadku wystąpienia wątpliwości LPI zwraca się do koordynatora o stanowisko w sprawie kwalifikowalności wydatków LPI. Jeżeli udzielenie informacji w zakresie kwalifikowalności wydatków nie jest możliwe na poziomie koordynatora Sieci PIFE, zapytanie o opinię kierowane jest do koordynatora w MRR.

Środki na działalność LPI przyznawane są w formie dotacji celowej, na zasadach refundacji za rzeczywiste, poniesione wydatki związane z funkcjonowaniem LPI.

Województwo dopuszcza możliwość zaliczkowania wydatków ponoszonych przez Powiat /OCRG na działalność LPI w grudniu. Warunkiem przekazania środków jest złożenie przez Starostwo/OCRG do 8 listopada danego roku, wniosku o zaliczkę w formacie zgodnym z załącznikiem nr 5 do Porozumienia. Województwo informuje o przyznaniu zaliczki w ciągu



7 dni roboczych od złożenia poprawnego wniosku. Środki przekazane w formie zaliczki należy wydatkować tylko i wyłącznie do 31 grudnia danego roku. Rozliczenia zaliczki zgodnie z załącznikiem nr 6 do Porozumienia oraz ewentualny zwrot niewykorzystanej części zaliczki należy dokonać do 5 stycznia następnego roku po roku rozliczeniowym. W przypadku nieterminowego rozliczenia zaliczki, Starostwo/OCRG zobowiązane jest do przekazania odsetek od całości przekazanej kwoty liczonych od dnia przekazania środków do dnia dokonania zwrotu.

Zgodnie z treścią zawartego Porozumienia, w terminie do 5 dni roboczych od zakończenia miesiąca Starostwo Powiatowe/OCRG przesyła na adres Województwa wniosek o refundację poniesionych wydatków wraz z zestawieniem wydatków za prowadzenie LPI.

Zestawienie wydatków związanych z działalnością LPI odnosić się powinno do zakońzonego miesiąca. Przez wydatki odnoszące się do zakońzonego miesiąca rozumie się wydatki, które zostały poniesione w danym miesiącu. Łączna miesięczna kwota wydatków kwalifikowalnych nie może być wyższa, niż kwota danej transzy określona w harmonogramie. Kwota wydatków uwzględnia zarówno wydatki związane z bieżącym funkcjonowaniem LPI jak i realizowane przez LPI działania informacyjne, promocyjne i szkoleniowe. Do zestawienia wydatków, załączyć należy kserokopie wszystkich dokumentów potwierdzonych za zgodność z oryginałem przez osobę upoważnioną, w tym:

- faktury, rachunki oraz inne dokumenty o równoważnej wartości dowodowej,
- listy płac,
- deklaracje ZUS DRA,
- zaliczki za PIT (z oświadczeniem o ujęciu osób objętych projektem i kwoty zaliczek za każdą z osób),
- kopie wyciągów z rachunku bankowego z potwierdzeniami operacji związanych z Porozumieniem,
- delegację służbową „Polecenie wyjazdu służbowego” wraz z kserokopią dowodu potwierdzającego przejazd (bilet kolejowy, autobusowy) programem spotkania, zgodnie z przepisami obowiązującymi w tym zakresie oraz uzasadnienie wyjazdu służbowego,
- upoważnienia do podpisywania i potwierdzania dokumentów księgowych (w przypadku nieobecności osoby upoważnionej do podpisywania),
- inne dokumenty, na podstawie których można zweryfikować podane informacje poświadczające rzeczywiste koszty poniesione w wyniku działalności LPI.

Oprócz rozliczeń miesięcznych, Starostwo Powiatowe/OCRG zobowiązane jest do przesyłania rocznych sprawozdań oraz innych sprawozdań finansowych z wykorzystania dotacji celowej na żądanie Województwa.

Na każdym etapie rozliczenia Województwo może zwrócić się do LPI z prośbą o złożenie wyjaśnień, uzupełnień bądź dodatkowych dokumentów.

Zgodnie z ustawą o finansach publicznych, w związku z udzieleniem dotacji celowej, Starostwo/PUP w Nysie/OCRG zobowiązane jest do prowadzenia wyodrębnionej ewidencji księgowej środków otrzymanych z dotacji oraz wydatków dokonywanych z tych środków. Kompletowanie dokumentacji finansowej i sprawdzenie poprawności ujęcia jej w zestawieniu wydatków wraz z przedkładanym wnioskiem o refundację wydatków dokonuje pracownik z pionu finansowo-księgowego. W przypadku wystąpienia istotnych błędów merytorycznych lub uchybień formalno – rachunkowych, bądź gdy przedstawione rozliczenie wymaga udzielenia dodatkowych informacji, zostanie wysłane pismo lub e-mail z wezwaniem LPI do udzielenia stosownych wyjaśnień/usunięcia nieprawidłowości. W przypadku wystąpienia oczywistych omyłek pisarskich lub rachunkowych, GPI może nanieść poprawki we własnym zakresie.

Po zakończeniu przez MRR weryfikacji rozliczenia za dany okres i zaakceptowaniu, przesyłane jest do LPI pismo informujące o akceptacji przez Ministerstwo.

W przypadku zgłoszenia uwag przez MRR i nie zaakceptowaniu wydatku jako kwalifikowanego w całości lub w części, przesyłane jest pismo do LPI informujące o wysokości kwoty nie uznanej za kwalifikowaną i o tę kwotę pomniejsza się do przekazania środki dotacji w ramach kolejnego wniosku o refundację wydatków lub wzywa się Starostwo do dokonania zwrotu środków na wyodrębniony rachunek Województwa. Wydatek w części zakwestionowanej jest wydatkiem niekwalifikowanym podlegającym sfinansowaniu ze środków własnych Starostwa/OCRG. Taka sytuacja rodzi obowiązek dokonania zmiany kwalifikacji wydatków i tym samym należy zadbać o zmianę opisu na dokumencie źródłowym. Zmiany opisu należy dokonać poprzez dołączenie do oryginału dokumentu (zakwestionowanego wydatku) pisma z Urzędu Marszałkowskiego przedstawiającego brak kwalifikacji wydatku, dokumentu PK- polecenie księgowania, dokumentujące dokonanie zmian w księgach rachunkowych, oraz załączenie wyciągu bankowego potwierdzającego dokonanie przelewu środków własnych Starostwa z rachunku podstawowego na rachunek wyodrębniony Projektu i dokonanie zwrotu na rachunek Województwa. W treści polecenia przelewu należy określić tytuł zwrotu, np. „zwrot dotacji – wydatek niekwalifikowany”.

5.5 Przechowywanie dokumentów

Obowiązki dotyczące przechowywania dokumentów wynikają z art. 90 rozporządzenia Rady (WE) nr 1083/2006 z dnia 11 lipca 2006 r. oraz art. 19 Rozporządzenia Komisji (WE)

nr 1828/2006 z dnia 8 grudnia 2006 r. Ponadto, archiwizacja dokumentów powinna być zgodna z zasadami PO PT w przedmiotowym zakresie:

- beneficjent przechowuje w swojej siedzibie dokumentację związaną z realizacją projektu. Może on powierzyć przechowywanie dokumentacji podmiotowi zewnętrznemu, zachowując przy tym pełną odpowiedzialność za stan i okres przechowywania dokumentacji. Jeżeli przechowywanie dokumentacji zostało powierzone podmiotowi zewnętrznemu, w razie kontroli ze strony Instytucji Zarządzającej muszą one być okazane w siedzibie beneficjenta.
- do dokumentacji związanej z realizacją projektu należy:
 - wniosek o dofinansowanie wraz z załącznikami (kopia dokumentu przesłanego do Instytucji Zarządzającej lub drugi oryginał), który zawiera plan finansowy projektu,
 - informacja dla beneficjenta o wyniku oceny Wniosku o dofinansowanie,
 - decyzja o dofinansowaniu realizacji projektu wraz z ewentualnymi decyzjami zmieniającymi lub Umowa/Porozumienie o dofinansowaniu realizacji projektu wraz z ewentualnymi aneksami,
 - specyfikacje techniczne (jeżeli zgodnie z charakterystyką zadań realizowanych w ramach projektu jest to wymagane),
 - dokumentacja z przeprowadzonych postępowań o udzielenie zamówień publicznych,
 - sprawozdania z postępu prac (jeżeli zgodnie z charakterystyką zadań realizowanych w ramach projektu jest to wymagane),
 - dowody wykonania obowiązków w zakresie zapewnienia informowania społeczeństwa o finansowaniu realizacji projektu przez Unię Europejską, zgodnie z wymogami (mogą być to np.: zdjęcia i odpowiednio oznakowane listy obecności ze spotkań, instrukcje wyjazdowe i delegacje wskazujące na poinformowanie osoby udającej się w podróż służbową o finansowaniu wyjazdu ze środków wspólnotowych, odpowiednio oznakowane certyfikaty ze szkoleń, naklejki na sprzęcie zakupionym ze środków wspólnotowych),
 - protokół z kontroli, raport z audytu, otrzymane zalecenia lub inne równoważne dokumenty otrzymane po kontroli lub audycie przeprowadzonych przez Instytucję Zarządzającą lub też inne organy upoważnione do przeprowadzania kontroli i audytu,
 - faktury lub inne dokumenty księgowo o równoważnej wartości dowodowej, za pomocą których są dokumentowane wydatki. W odniesieniu do wkładu niepieniężnego lub amortyzacji uznanych za koszt kwalifikowany, beneficjent jest zobowiązany do dokumentowania ich w sposób, który zapewni przechowywanie informacji analogicznych do ujmowanych w zestawieniu dokumentów finansowych.

- na każdym etapie weryfikacji Wniosku o płatność Instytucja Zarządzająca może zażądać przekazania przez beneficjenta:
 - poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii faktur lub innych dokumentów księgowych o równoważnej wartości dowodowej,
 - poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii umów lub innych dokumentów stanowiących podstawę zaciągnięcia zobowiązania,
 - dowodów zapłaty lub innych dokumentów poświadczających poniesienie wydatków,
 - protokołów odbioru lub innych dokumentów poświadczających dostarczenie towaru lub wykonanie usługi,
- jeżeli poszczególne dokumenty beneficjent przygotował w kilku wersjach (np.: w związku z korygowaniem Wniosku o płatność beneficjent przekazywał Instytucji Zarządzającej dwie wersje Wniosku), wszystkie wersje wraz z towarzyszącą korespondencją muszą być przechowywane w dokumentacji projektu. Beneficjent może posiadać część dokumentacji w dziale księgowości, kadr lub zamówień publicznych. Podczas kontroli musi on udostępnić kontrolerom Instytucji Zarządzającej wspomniane dokumenty. Niezależnie od powyższego kopie takich dokumentów jak faktury czy delegacje służbowe muszą być przechowywane w komórce odpowiedzialnej za realizację projektu,
- dokumenty są przechowywane przez beneficjenta co do zasady przez okres 3 lat od zamknięcia Programu lub 3 lat następujących po roku, w którym dokonano częściowego zamknięcia,
- informacje przechowywane są w formie papierowej. Dokumenty, które zostały przekazane w formie elektronicznej, są przechowywane także w tej formie,
- beneficjent jest zobowiązany do stosowania odrębnego systemu księgowego albo odpowiedniego kodu księgowego dla wszystkich operacji gospodarczych związanych z projektem (wybór należy do beneficjenta). Niezależnie od przyjętego rozwiązania musi istnieć możliwość jednoznacznego i przejrzystego powiązania poniesionych wydatków z wydatkami zadeklarowanymi do Instytucji Zarządzającej we Wnioskach o płatność,
- beneficjent ma obowiązek zapewnić ochronę danych osobowych w związku z gromadzeniem informacji związanych z realizacją projektu.

Szczegółowe zasady PO PT w zakresie archiwizacji zawarte są w *Poradniku dla beneficjenta PO PT* (dokument dostępny jest na stronie internetowej pod adresem: www.funduszeuropejskie.gov.pl).

Ponadto, obowiązki Starostw Powiatowych/PUP w Nysie/OCRG w zakresie archiwizacji dokumentów dot. działalności LPI wynikają z regulacji prawa krajowego oraz obowiązujących w tej materii wewnętrznych uregulowań. Z uwagi na fakt, iż od lipca 2010 r. koszty podlegają

refundacji na podstawie dokumentacji Starostw Powiatowych/PUP w Nysie/OCRG, w ramach których funkcjonują LPI, każde Starostwo/PUP w Nysie/OCRG zobowiązane jest przysyłać na bieżąco, do Województwa, wszystkie potwierdzone za zgodność z oryginałem kserokopie dokumentów związanych z działalnością LPI, na oryginałach których dokonano korekt lub uzupełnień.

Segregatory zawierające dokumenty związane z realizacją Porozumienia powinny być odpowiednio opisane, tj. w opisie segregatora należy umieścić znak „Punkt Informacyjny” oraz UE, numer Porozumienia, opis merytoryczny i ewentualnie logo/herb instytucji/województwa (wzór oznaczenia segregatora stanowi **załącznik nr 6** do niniejszych *Wytycznych*).

Należy zwrócić również uwagę na archiwizowanie pełnej ścieżki realizacji umowy od momentu ogłoszenia zamówienia do otrzymania końcowej usługi w ramach zawartej umowy (np. egzemplarze przykładowe publikacji lub gadżetów, dokumentacja fotograficzna, audio-video).

5.6 Sposób oceny działalności LPI

Monitoring realizacji zadań LPI odbywa się poprzez weryfikację raportów miesięcznych oraz rocznych składanych przez pracowników LPI oraz monitorowanie jakości udzielanych informacji i spełniania standardów Sieci PIFE poprzez różnego rodzaju działania monitoringowe (m.in. wizyty monitoringowe, monitoring mailowy/telefoniczny w zakresie udzielania informacji, monitoring stron internetowych) przeprowadzane przez GPI.

5.7 Zasady i terminy przygotowania raportów z działalności punktów informacyjnych

Punkty Informacyjne w województwie zobowiązane są do opracowywania miesięcznych raportów finansowych i merytorycznych z działalności:

- Raport finansowy jest rozliczeniem poniesionych wydatków za dany okres (Wnioski o refundację...),
- Raport merytoryczny przedstawia działania informacyjno – promocyjne zrealizowane przez LPI w danym miesiącu w formie opisowej i statystycznej. Ponadto, do raportu merytorycznego należy dołączyć „Tabelę uzupełniającą” (załącznik nr 1 do Raportu merytorycznego z wykonywania Porozumienia).

LPI zobowiązane są do przygotowania swoich raportów merytorycznych i finansowych w terminach i zakresie ustalonym z GPI, tj.:

- raporty miesięczne – przygotowywane są na formularzu raportu merytorycznego oraz wniosku o refundację... i przekazywane w terminie do 5 dni roboczych następnego miesiąca po miesiącu objętym raportem,
- raporty roczne – przygotowywane na formularzu raportu merytorycznego oraz wniosku o rozliczenie.... i przekazywane w terminie do 5 stycznia następnego roku.

Procedura przygotowania raportów wygląda w następujący sposób: LPI przygotowują raporty z prowadzonych działań, przekazują je do GPI. GPI przeprowadza weryfikację raportów LPI i następnie przygotowuje raport zbiorczy dla całego województwa za dany okres i przesyła do MRR. W przypadku konieczności wprowadzenia korekt do raportów LPI, GPI przekazuje uwagi w formie pisemnej bądź elektronicznej z podanym terminem ich wprowadzenia. MRR po pozytywnej weryfikacji akceptuje rozliczenie i zgodnie z Porozumieniem przekazuje na rachunek Województwa kolejną transzę dotacji.

Wzór raportu merytorycznego stanowi **załącznik nr 2** do niniejszych *Wytycznych*. Szczegółowe zasady raportowania zawarte są w „*Instrukcji przygotowywania Raportów merytorycznych LPI w województwie opolskim*” (załącznik nr 2 do *Raportu merytorycznego*). Ponadto, LPI są zobowiązane przekazywać miesięczne *Raporty z wydatkowania i realizacji wybranych usług punktów informacyjnych* w terminie do 5 dni roboczych następnego miesiąca po miesiącu objętym raportem.

6. Wizualizacja Sieci Punktów Informacyjnych w województwie opolskim

Wizualizacja Punktów Informacyjnych musi uwzględniać zasady określone w Strategii Komunikacji Funduszy Europejskich w Polsce w ramach Narodowej Strategii Spójności, Księdze Znak Narodowej Strategii Spójności oraz inne zasady wynikające z Rozporządzenia Komisji (WE) nr 1828/2006. GPI zapewnia spójną wizualizację wszystkich Punktów Informacyjnych funkcjonujących ramach Sieci.

Zgodnie z *Zasadami stosowania znaku "Punkt Informacyjny"* z 20.10.2010 r., opracowanymi przez Departament Informacji, Promocji i Szkoleń w MRR (**załącznik nr 7** do niniejszych *Wytycznych*), w każdej sytuacji, w której do tej pory wykorzystywany był przez Sieć znak Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna lub Narodowej Strategii Spójności, należy stosować znak "Punkt Informacyjny". Występuje on obowiązkowo w towarzystwie z emblematem Unii Europejskiej wraz z odniesieniem słownym do Unii Europejskiej i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego. W zestawieniu ze znakami uzupełniającymi znak "Punkt Informacyjny" umieszczany jest zawsze z lewej strony, natomiast emblemat Unii Europejskiej z prawej. Znaki uzupełniające (np. herb województwa,

herb powiatu, logo instytucji) mogą zostać umieszczone wyłącznie w przestrzeni pomiędzy tymi znakami.

Szczególną uwagę należy zwrócić na oznakowanie umów oraz dokumentów dotyczących realizacji projektu, na których powinna znaleźć się również informacja o współfinansowaniu z Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013.

Wizualizacja Sieci PIFE powinna umożliwić ich łatwą identyfikację i powinna uwzględniać:

- odpowiednie oznakowanie budynku, w którym znajduje się punkt informacyjny – oznakowanie budynku powinno obejmować umieszczenie tabliczki z informacją o Punkcie Informacyjnym o Funduszach Europejskich. Tabliczka ta jest wyłącznie tabliczką informacyjną dla beneficjentów o funkcjonowaniu w budynku Punktu Informacyjnego. Powinien być na niej odpowiednio wyeksponowany logotyp „Punkt Informacyjny”,
- zamieszczenie odpowiedniej tabliczki na drzwiach wejściowych do punktu informacyjnego z danymi teleadresowymi i godzinami otwarcia punktu – tabliczki powinny zawierać obowiązkowe dla dużych materiałów informacje: emblemat UE, odwołanie słowne do UE, odwołanie słowne do EFRR, znak „Punkt Informacyjny”, a opcjonalnie jest możliwe: logo/herb instytucji/województwa, informacja o współfinansowaniu projektu,
- wygląd pomieszczenia, w którym świadczone są usługi udzielania informacji – wnętrze pomieszczenia powinno być zagospodarowane w sposób nie budzący wątpliwości beneficjentów lub potencjalnych beneficjentów, iż znajdują się w punkcie informacyjnym: materiały informacyjne powinny być umieszczone w miejscu widocznym i dostępnym dla osób przychodzących do Punktu,
- wizualizację spotkań informacyjnych – w przypadku organizacji regionalnych spotkań informacyjnych i promocyjnych, takich jak konferencje, seminaria, targi i wystawy dotyczące Programów wynikających z NSS, organizatorzy zobligowani są do umieszczenia w widocznym miejscu: znaku „Punkt Informacyjny”, emblematu UE z napisami „Unia Europejska” i „Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego” oraz informacji dotyczących finansowania kosztów spotkania, w przypadku gdy jest ono finansowane ze środków UE: „Projekt współfinansowany jest przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz budżetu państwa w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna na lata 2007-2013”
- odpowiednie oznakowanie stron internetowych/zakładek poszczególnych punktów (strony Starostw powiatowych/PUP w Nysie/OCRG w Opolu/strona RPO WO) poprzez zastosowanie odpowiednich logotypów oraz umieszczenie informacji o współpracy z MRR oraz źródłach finansowania projektu: „Projekt *System Informacji o Funduszach Europejskich*, w ramach którego działa Sieć Punktów Informacyjnych o Funduszach

Europejskich w województwie opolskim, realizowany jest we współpracy z Ministerstwem Rozwoju Regionalnego. Projekt jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz ze środków budżetu państwa w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2007-2013”. Na stronach internetowych powinno znajdować się również informacja odnosząca się do Standardów funkcjonowania punktów informacyjnych: „Punkty informacyjne świadczą usługi w oparciu o Standardy Działania Punktów Informacyjnych, opracowane przez Ministerstwo Rozwoju Regionalnego” (link do strony: http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/dzialaniapromocyjne/PI/Strony/Standardy_dzialania_punktow.aspx). Ze strony głównej podmiotu prowadzącego dany punkt informacyjny powinno być widoczne odwołanie do informacji o punkcie. Szczegółowe zasady opracowania stron internetowych/zakładek powinny być zgodne z dokumentem opracowanym przez MRR pn. „Zalecenia dotyczące zakładek na stronach internetowych/stron internetowych dla Sieci PIFE” (**załącznik nr 9** do niniejszych *Wytycznych*),

- odpowiednie oznaczenie wyposażenia (sprzętu) naklejkami z informacją o współfinansowaniu zakupu ze środków EFRR, otrzymanymi z GPI,
- odpowiednie oznakowanie segregatorów zawierających dokumentację projektową – opisy na segregatorach powinny zawierać nr Porozumienia oraz odpowiednie logotypy (wzór oznakowania segregatorów stanowi **załącznik nr 6** do niniejszych *Wytycznych*).

W przypadku zmiany zasad wizualizacji przez MRR, Wytyczne w przedmiotowym zakresie będą na bieżąco aktualizowane.

7. Koordynacja działań informacyjnych w województwie opolskim

7.1 Wymiana informacji w dziedzinie podejmowanych działań informacyjnych i promocyjnych przez wszystkie punkty informacyjne działające na terenie województwa

GPI zapewnia organizację spotkań/szkoleń dla pracowników punktów informacyjnych w zakresie wymiany informacji, bieżących problemów oraz podnoszenia wiedzy o funduszach strukturalnych i obsłudze klienta. Ponadto pracownicy punktów informacyjnych mają dostęp do platformy intranetowej Baza Wiedzy, w celu podnoszenia kwalifikacji i wiedzy w zakresie wdrażania programów operacyjnych oraz bieżącej weryfikacji posiadanych informacji. Pracownicy punktów informacyjnych są zobowiązani również do brania udziału w szkoleniach/spotkaniach organizowanych przez MRR.

7.2 Dystrybucja publikacji do innych sieci/punktów oraz instytucji użyteczności publicznej

GPI, przy pomocy LPI, opracowuje i wydaje różnego rodzaju materiały informacyjne i promocyjne. Partnerzy są zaangażowani w dystrybucję materiałów informacyjnych i promocyjnych na temat wszystkich Programów Operacyjnych wynikających z Narodowej Strategii Spójności do potencjalnych beneficjentów funduszy unijnych, środowisk lokalnych, społecznych i gospodarczych zainteresowanych tematyką funduszy strukturalnych. Materiały dystrybuowane w GPI i LPI są bezpłatne.

Materiały przekazywane są do GPI przez MRR lub inne specjalistyczne punkty informacyjne działające w ramach poszczególnych Programów Operacyjnych (np. Regionalne Ośrodki Europejskiego Funduszu Społecznego).

GPI – koordynując zarządzanie informacją o Funduszach Europejskich w regionie – organizuje dystrybucję materiałów informacyjno – promocyjnych (w tym gadżetów promocyjnych) do LPI oraz pozostałych specjalistycznych punktów informacyjnych w ramach Programów Operacyjnych. LPI wnioskuje o przyznanie gadżetów promocyjnych do GPI (zgodnie z wnioskiem o przyznanie materiałów promocyjnych, stanowiącym załącznik do Zarządzenia nr 123/2009 Marszałka Województwa Opolskiego z dnia 24 sierpnia 2009 r.). Przedmiotowe wnioski powinny być przedkładane zbiorczo z uwzględnieniem planowanych działań informacyjno – promocyjnych LPI w okresach kwartalnych. GPI zapewnia również dostęp do podstawowych danych o punktach informacyjnych (LPI lub GPI) w ważniejszych instytucjach/miejscach użyteczności publicznej w regionie. Dane te w szczególności obejmują: adres siedziby, numer telefonu, adres poczty elektronicznej oraz adres strony internetowej punktu.

Ponadto poprzez platformę intranetową Baza Wiedzy oraz korespondencję mailową są przekazywane informacje o wszystkich wydarzeniach informacyjnych lub promocyjnych organizowanych w regionie przez podmioty w Sieci (GPI i LPI) lub inne podmioty zaangażowane w informowanie społeczeństwa o Funduszach Europejskich.

GPI regularnie monitoruje dostępność materiałów w LPI, zbiera zapotrzebowanie i w postaci zagregowanej zgłasza je w formie elektronicznej do MRR lub – w odpowiedniej formie – do innych instytucji zaangażowanych w informowanie społeczeństwa o możliwościach skorzystania z Funduszy Europejskich.

7.3 Organizacja komunikacji między poszczególnymi sieciami/punktami

W województwie opolskim funkcjonuje sieć 15 punktów informacyjnych, w tym punkt informacyjny w DPO UMWO stanowiący pierwsze źródło kontaktu dla beneficjentów, który

współpracuje z siecią punktów informacyjnych wspierających potencjalnych beneficjentów w Instytucjach Pośredniczących II stopnia oraz punktami informacyjnymi w powiatach (poprzez sieć LPI). Punkty informacyjne służą zapewnieniu wszystkim zainteresowanym informacji na temat możliwości wsparcia z dostępnych programów operacyjnych w ramach Narodowej Strategii Spójności.

W zakresie efektywnego i sprawnego prowadzenia działań informacyjnych GPI współpracuje z punktami informacyjnymi w następujących instytucjach:

- Punkt Informacyjny zlokalizowany w strukturze Instytucji Koordynującej NSRO,
- Punkt Informacyjny dla przedsiębiorców zlokalizowany w OCRG w Opolu,
- Punkt Informacyjny zlokalizowany w WUP w Opolu,
- Punkt Informacyjny w ROEFS w Opolu,
- Regionalny Punkt Kontaktowy dla PO WT RCz-RP w DPO UMWO,

oraz z sieciami punktów tj.:

- Regionalne Centrum Informacji Europejskiej zlokalizowane w Domu Europejskim funkcjonującym przy Fundacji Rozwoju Śląska i Wspierania Inicjatyw Lokalnych w Opolu,

punkty konsultacyjne sieci:

- Krajowego Systemu Usług powoływane na mocy porozumienia ramowego z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości:
 - Izba Rzemieślnicza w Opolu,
 - AT GROUP SA w Kedzierzynie-Koźlu,
- punkt informacyjny EUROPE *DIRECT* zlokalizowany w Opolskim Centrum Rozwoju Gospodarki w Opolu.
- Regionalny Sekretariat Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich

8. Dane teleadresowe i kontakt do Sieci Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich w województwie opolskim

➤ **Główny Punkt Informacyjny**

ul. Barlickiego 17

45-083 Opole

tel. 77/44 04 720,721,722

fax: 77/44 04 721

godziny otwarcia: poniedziałek-piątek: 8.00-18.00, sobota: 8.00-16.00

e-mail: info@opolskie.pl

www.opolskie.pl; www.rpo.opolskie.pl

➤ **Lokalny Punkt Informacyjny w Opolskim Centrum Rozwoju Gospodarki w Opolu**

ul. Spychalskiego 1a

45-716 Opole

tel.: 77/40 33 660

fax: 77/40 33 609

godziny otwarcia: poniedziałek-piątek: 7.30-15.30

e-mail: info@ocrg.opolskie.pl

www.ocrg.opolskie.pl

➤ **Lokalny Punkt Informacyjny przy Starostwie Powiatowym w Brzegu**

ul. Wyszyńskiego 23

49-300 Brzeg

tel./fax: 77/444 17 78

godziny otwarcia: poniedziałek-piątek: 7.15-15.15

lpi@brzeg-powiat.pl

www.brzeg-powiat.pl

➤ **Lokalny Punkt Informacyjny przy Starostwie Powiatowym w Głubczycach**

ul. Kochanowskiego 15

48-100 Głubczyce

tel.: 77/485 02 79, 77/405 36 85

fax: 77/485 02 79

godziny otwarcia: poniedziałek: 7.30-16.00, wtorek-czwartek: 7.30-15.30, piątek:
7.30-15.00

e-mail: pcieg@powiatglubczycki.pl

www.powiatglubczycki.pl

➤ **Lokalny Punkt Informacyjny przy Starostwie Powiatowym w Kędzierzynie-Koźlu**

Plac Wolności 1

47-220 Kędzierzyn-Koźle

tel.: 77/472 32 05

tel./fax: 77/483 70 03

godziny otwarcia: poniedziałek: 8.00-16.00, wtorek-piątek: 7.00-15.00

e-mail: lpi@powiat.kedzierzyn-kozle.pl

www.powiat.kedzierzyn-kozle.pl

➤ **Lokalny Punkt Informacyjny przy Starostwie Powiatowym w Kluczborku**

ul. Katowicka 1

46-200 Kluczbork

tel.: 77/418 52 18 wew. 180, 183

fax: 77/418 65 20

godziny otwarcia: poniedziałek: 8.00-16.00, wtorek-piątek: 7.00-15.00

e-mail: pcieg@powiatkluczborski.pl

www.powiatkluczborski.pl

➤ **Lokalny Punkt Informacyjny przy Starostwie Powiatowym w Krapkowicach**

ul. Kilińskiego 1

47-303 Krapkowice

tel.: 77/407 43 79

fax: 77/407 43 32

godziny otwarcia: poniedziałek-piątek: 7.30-15.30

e-mail: lpi@powiatkrapkowicki.pl

www.powiatkrapkowicki.pl

➤ **Lokalny Punkt Informacyjny przy Starostwie Powiatowym w Namysłowie**

Plac Wolności 12a

46-100 Namysłów

tel.: 77/410 36 95 wew. 204

fax: 77/410 39 22

godziny otwarcia: poniedziałek-piątek: 7.30-15.30

e-mail: pcieg@namyslow.pl

www.namyslow.pl

➤ **Lokalny Punkt Informacyjny przy Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie**

ul. Słowiańska 19

48-300 Nysa

tel./fax: 77/448 25 86

godziny otwarcia: poniedziałek-piątek: 7.00-15.00

e-mail: lpi@pup.nysa.pl

www.pup.nysa.pl

- **Lokalny Punkt Informacyjny przy Starostwie Powiatowym w Oleśnie**
ul. Dębowa 3
46-300 Olesno
tel./fax: 34/350 21 06
godziny otwarcia: poniedziałek, środa, czwartek: 7.30-15.30, wtorek: 7.30-16.00, piątek:
7.30-15.00
e-mail: pcieg@powiatoleski.pl
www.powiatoleski.pl

 - **Lokalny Punkt Informacyjny przy Starostwie Powiatowym w Prudniku**
ul. Kościuszki 76
48-200 Prudnik
tel./fax: 77/438 17 70, 71
godziny otwarcia: poniedziałek-piątek: 7.30-15.30
e-mail: pcieg@powiatprudnicki.pl ; biuro.pcieg@powiatprudnicki.pl
www.powiatprudnicki.pl

 - **Lokalny Punkt Informacyjny przy Starostwie Powiatowym w Strzelcach Opolskich**
ul. Jordanowska 2
47-100 Strzelce Opolskie
tel.: 77/440 17 05
fax: 77/440 24 42
godziny otwarcia: poniedziałek: 8.00-16.00, wtorek-piątek: 7.30-15.30
e-mail: pcieg@powiatstrzelecki.pl
www.powiatstrzelecki.pl
- 9. Wykaz innych podmiotów działających w sieci informacyjnej dotyczących funduszy europejskich na terenie województwa opolskiego oraz podmiotów współpracujących w przedmiotowym zakresie**
- Punkt informacyjny o EFS zlokalizowany w WUP w Opolu:
ul. Głogowska 25c
45-315 Opole
tel.: 77/44 16 754
fax: 77/44 16 599

e-mail: punktpokl@wup.opole.pl

www.pokl.opolskie.pl; www.pokl.opole.pl

- Punkt informacyjny w ROEFS w Opolu:
Dom Współpracy Polsko-Niemieckiej
ul. 1 Maja 13/2
45-068 Opole
tel.: 77/402 51 16
fax: 77/402 51 05
e-mail: info_opole@roEFS.pl
www.opole.roefs.pl

- Regionalny Punkt Kontaktowy dla PO WT RCz-RP w Departamencie Koordynacji Programów Operacyjnych Urzędu Marszałkowskiego Województwa Opolskiego w Opolu:
ul. Barlickiego 17
45-083 Opole
tel.: 77/44 04 044 wew. 107-109
fax: 77/54 16 567
e-mail: p.mazur@opolskie.pl; j.siomka@opolskie.pl
www.ewt.opolskie.pl; www.cz-pl.eu/pl

- Regionalne Centrum Informacji Europejskiej przy Fundacji Rozwoju Śląska oraz Wspierania Inicjatyw Lokalnych w Opolu:
ul. Słowackiego 10
45-364 Opole
tel.: 77/454 26 21, 77/423 29 11
fax: 77/423 28 96, 77/454 56 10
e-mail: rcie@fundacja.opole.pl
www.rcie.opole.pl; www.domeuropejski.pl

- Punkt Informacyjny PROW w Departamencie Programów Rozwoju Obszarów Wiejskich Urzędu Marszałkowskiego Województwa Opolskiego w Opolu:
ul. Ozimska 19
45-057 Opole
tel.: 77/44 83 205

fax: 77/44 83 215

e-mail: info.prow@opolskie.pl

www.opolskie.pl – zakładka „PROW”

- Opolski Oddział Regionalny Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa
ul. Wrocławska 170 G
45-836 Opole
tel.: 77/401 84 00 (Sekretariat); 77/401 84 50 (Biuro Wsparcia Inwestycyjnego)
fax: 77/457 45 23
e-mail: opolski@arimr.gov.pl
www.arimr.gov.pl

- Punkty Konsultacyjne sieci Krajowego Systemu Usług (KSU) powoływane na mocy porozumienia ramowego z Polską Agencją Rozwoju Przedsiębiorczości:
 - Punkt konsultacyjny KSU w Opolu [Regionalny Punkt Konsultacyjny]
Izba Rzemieślnicza w Opolu
ul. Katowicka 55
45-061 Opole
tel.: 77/453 64 31
fax. 77/453 79 71 wew. 32
e-mail: pkopole@izbarzem.opole.pl
www.izbarzem.opole.pl
www.ksu.parp.gov.pl
www.opolskie.ksu.parp.gov.pl

 - Punkt Konsultacyjny KSU w Kędzierzynie-Koźlu [Lokalny Punkt Konsultacyjny]
AT GROUP SA
ul. Piramowicza 16
47-200 Kędzierzyn-Koźle
tel.: 77/482 13 62
fax: 77/482 13 62
e-mail: pk.kedzierzyn@atgroupsa.pl
www.atgroupsa.pl – zakładka “Kontakt” – “Punkt Konsultacyjny – Kędzierzyn-Koźle”
www.ksu.parp.gov.pl
www.opolskie.ksu.parp.gov.pl



- Opolski Regionalny Fundusz Poręczeń Kredytowych Sp. z o.o. w Opolu
ul. Kołłątaja 11/28
45-064 Opole
tel.: 77/441 56 20-21
fax: 77/555 44 04
e-mail: biuro@orfpk.opole.pl
www.orfpk.opole.pl

- Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Opolu
ul. Krakowska 53
45-018 Opole
tel.: 77/453 76 11
fax: 77/453 76 11 wew. 119
e-mail: sekretariat@wfosigw.opole.pl
www.wfosigw.opole.pl

- Opolska Izba Gospodarcza
ul. Krakowska 39
45-075 Opole
tel./fax: 77/44 17 668, 77/44 17 669
e-mail: oig@oig.opole.pl
www.oig.opole.pl

- Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości Politechniki Opolskiej
ul. Waryńskiego 4
45-047 Opole
tel./fax: 77/454 35 33 wew. 58
e-mail: aip@po.opole.pl
www.inkubator.po.opole.pl

- Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości Uniwersytetu Opolskiego
ul. Grunwaldzka 31
45-054 Opole
Tel./fax: 77/452 74 57
e-mail: inkubator@uni.opole.pl
www.inkubator.uni.opole.pl



10. Spis załączników

Załącznik nr 1 Wytyczne w sprawie realizacji usługi wsparcia w procesie rozliczania dotacji współfinansowanych z Funduszy Europejskich na lata 2007-2013 przez Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich

Załącznik nr 2 Wzór raportu merytorycznego

Załącznik nr 3 Wzór tabeli ewidencyjnej w zakresie konsultacji bezpośredniej

Załącznik nr 4 Wzór tabeli ewidencyjnej w zakresie konsultacji telefonicznej

Załącznik nr 5 Wzór odpowiedzi udzielanej w formie elektronicznej

Załącznik nr 6 Wzór oznaczenia segregatora

Załącznik nr 7 Zasady stosowania znaku „Punkt Informacyjny”

Załącznik nr 8 Schemat udzielania konsultacji

Załącznik nr 9 Zalecenia dotyczące zakładek na stronach/stron internetowych dla Sieci PIFE

*Opracowanie:
Dominika Działkiewicz
Referat Informacji i Promocji Funduszy Strukturalnych
Departament Koordynacji Programów Operacyjnych
Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego
Opole, 29 czerwca 2012 r.*



Załącznik nr 2 do Wytocznych

Raport merytoryczny miesięczny/roczny*
z wykonania Porozumienia Nr
Lokalny Punkt Informacyjny w

* - niepotrzebne skreślić

	OD	DO
Okres raportowania		
Osoba odpowiedzialna za przygotowanie raportu		
e-mail		
telefon z kierunkowym		
Data przygotowania raportu		

I. Działania informacyjne

1) Liczba udzielonych konsultacji

FORMA UDZIELONYCH KONSULTACJI	LICZBA	
	ogółem	w zakresie rozliczania i kontroli projektów
Konsultacje bezpośrednie		
Konsultacje drogą elektroniczną		
Konsultacje drogą korespondencyjną (pisma)		
Konsultacje drogą telefoniczną		
Razem		

KOMENTARZ:

Profil klienta i usługi: *kto pyta ? (indywidualna osoba, podmioty publiczne lub prawne), przeważający rodzaj zapytań jeśli taki występuje*

2) Dyżury ekspertów

DYŻURY EKSPERTÓW				
LP.	DATA	RODZAJ KONSULTACJI/ TEMATYKA	EKSPERT	LICZBA OSÓB, KTÓRE SKORZYSTAŁY Z DYŻURU

KOMENTARZ:

3) Mobilne Punkty Informacji

MOBILNE PUNKTY INFORMACJI					
Lp.	DATA	MIEJSCE	TEMATYKA	JEDNOSTKA PROWADZĄCA	UWAGI (ilość konsultacji)

KOMENTARZ:

4) Spotkania informacyjne dla beneficjentów

SPOTKANIA INFORMACYJNE DLA BENEFICJENTÓW					
Lp.	DATA	TEMAT	ODBIORCY	LICZBA UCZESTNIKÓW	UWAGI

KOMENTARZ:

5) Lekcje europejskie oraz spotkania dla dzieci i młodzieży

Lp.	DATA	RODZAJ/TEMAT	ODBIORCY	LICZBA UCZESTNIKÓW	UWAGI

KOMENTARZ:

6) Konsultacje w ramach partnerstwa publiczno-prywatnego

Lp	DATA	RODZAJ DZIAŁANIA/TEMATYKA	NAZWA INSTYTUCJI ZAINTERESOWANEJ/ REALIZUJĄCEJ PROJEKT PPP

KOMENTARZ:

II. Działania promocyjne

(np. udział w imprezach, druk/dystrybucja broszur, ulotek, zamieszczanie informacji na stronach internetowych, w prasie itp.)

1) Kampanie radiowe, prasowe, telewizyjne itp.

Lp.	DATA	OPIS DZIAŁANIA	MIEJSCE, ZASIĘG, ODBIORCY (np. nazwa i nakład gazety, nazwa stacji radiowej lub telewizyjnej – liczba wyemitowanych spotów itd.)

KOMENTARZ:



2) Udział w festynach i imprezach plenerowych

Lp.	DATA	NAZWA IMPREZY	MIEJSCE I ORGANIZATOR	OPIS DZIAŁANIA	ILOŚĆ KONSULTACJI

KOMENTARZ:

III. Współpraca z innymi jednostkami

(np. podejmowane działania wspólnie z GPI, kontakty z innymi instytucjami itp.)

Lp.	DATA	OPIS DZIAŁANIA	JEDNOSTKI ZAANGAŻOWANE

KOMENTARZ:

IV. Udział pracowników LPI w szkoleniach

Lp.	DATA	TEMAT SZKOLENIA	ILOŚĆ PRACOWNIKÓW UCZESTNICZĄCYCH W SZKOLENIU	ORGANIZATOR

KOMENTARZ:

V. Inne działania

VI. Napotkane problemy

.....
.....

Podpis pracownika LPI
OCRG/

Podpis Starosty/Dyrektora

Dyrektora PUP w Nysie

.....
.....

Miejscowość, data

Załącznik nr 1 do Raportu merytorycznego

	styczeń	lutym	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień	suma
Liczba konsultacji bezpośrednich													
LPI w													
w tym liczba konsultacji z zakresu rozliczeń													

Liczba konsultacji elektronicznych													
LPI w													
w tym liczba konsultacji z zakresu rozliczeń													

Liczba konsultacji telefonicznych													
LPI w													
w tym liczba konsultacji z zakresu rozliczeń													

Liczba konsultacji korespondencyjnych													
LPI w													
w tym liczba konsultacji z zakresu rozliczeń													

Liczba przeprowadzonych Mobilnych Punktów Informacyjnych													
LPI w													

*w przypadku MPI przeprowadzanego wspólnie przez GPI i LPI należy wpisać go tylko w jedno miejsce

Liczba konsultacji przeprowadzonych podczas Mobilnych Punktów Informacyjnych													
LPI w													
w tym liczba konsultacji z zakresu rozliczeń													



*w przypadku MPI przeprowadzanego wspólnie przez GPI i LPI należy wpisać go tylko w jedno miejsce

Liczba spotkań informacyjnych/ szkoleń dla beneficjentów/ warsztatów

LPI w														
w tym spotkania informacyjne z zakresu rozliczeń														

Liczba beneficjentów uczestniczących w poszczególnych spotkaniach/ szkoleniach / warsztatów

LPI w														
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Liczba przeprowadzonych konferencji

LPI w														
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Liczba przeprowadzonych lekcji europejskich/spotkań informacyjnych dla dzieci i młodzieży

LPI w														
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Udział w piknikach/ festynach/ imprezach zewnętrznych

LPI w														
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Liczba konsultacji podczas pikników/festynów/imprez zewnętrznych

LPI w														
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Publikacje - liczba wydanych egzemplarzy

LPI w														
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Liczba pracowników (etaty opłacane przez MRR)

LPI w...														
----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Liczba wszystkich pracowników pracujących na rzecz PIFE

LPI w...														
----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



**Instrukcja przygotowywania Raportów
merytorycznych z wykonania Porozumienia
przez Lokalne Punkty Informacyjne
o Funduszach Europejskich
w województwie opolskim**

Opole, czerwiec 2012 r.



Wykaz skrótów	
GPI	Główny Punkt Informacyjny o Funduszach Europejskich
LPI	Lokalny Punkt Informacyjny o Funduszach Europejskich
MPI	Mobilny Punkt Informacyjny
Porozumienie	Porozumienie pomiędzy Województwem Opolskim a Powiatem/ Opolskim Centrum Rozwoju Gospodarki w sprawie funkcjonowania Lokalnego Punktu Informacyjnego o Funduszach Europejskich
Raport	Raport merytoryczny miesięczny/roczny z wykonania Porozumienia pomiędzy Województwem Opolskim a Powiatem/ Opolskim Centrum Rozwoju Gospodarki w sprawie funkcjonowania Lokalnego Punktu Informacyjnego o Funduszach Europejskich
Sieć PIFE	Sieć Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich w województwie opolskim
Wytyczne	Wytyczne w zakresie funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych o Funduszach Europejskich w województwie opolskim



Spis treści:

I. Cel przygotowania instrukcji.....	4
II. Terminowość.....	4
III. Forma przygotowywania i przekazywania raportów	4
IV. Wizualizacja.....	5
V. Szczegółowe informacje dotyczące przygotowywania poszczególnych części Raportu.....	5
A. Działania informacyjne	5
B. Działania promocyjne	10
C. Współpraca z innymi jednostkami	11
D. Udział pracowników LPI w szkoleniach	11
E. Inne działania	12
F. Napotkane problemy	12
VI. Tabela uzupełniająca	12

I. Cel przygotowania instrukcji

Raporty przygotowywane przez LPI stanowią podstawę oceny pracy punktów oraz są głównym źródłem informacji o działalności Sieci PIFE. Są one również narzędziem, które pozwala na wymianę informacji pomiędzy GPI a LPI.

Niniejsza instrukcja została przygotowana w związku z powtarzającymi się błędami podczas sporządzania *Raportów* przez LPI oraz rozbieżnościami w zakresie kwalifikowania poszczególnych działań LPI. Celem dokumentu jest ujednoczenie sposobu raportowania poszczególnych działań oraz uszczegółowienie zasad raportowania.

II. Terminowość

Zgodnie z zapisami *Wytucznych*, LPI ma obowiązek przekazywania do GPI *Raportów*:

- miesięcznych - do 5 dni roboczych następnego miesiąca po miesiącu objętym raportem,
- rocznych - do 5 stycznia następnego roku.

III. Forma przygotowywania i przekazywania raportów

Raport należy przygotowywać zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do *Wytucznych* i przekazywać do GPI w formie papierowej i elektronicznej.

- Wersja elektroniczna powinna zawierać: *Raport* w formacie .DOC i PDF (skan podpisanego *Raportu*) i tabelę uzupełniającą do *Raportu* w formacie .XLS.
- Wersja papierowa powinna zawierać: *Raport* podpisany przez osoby upoważnione oraz niezbędne załączniki tj. listy ewidencyjne konsultacji, listy obecności na spotkaniach/szkoleniach, programy spotkań/szkoleń, zaproszenia na spotkania/ szkolenia, dokumenty potwierdzające działania promocyjne oraz oryginały ankiet wypełnione przez klientów LPI. *Raport* w wersji papierowej powinien być wpięty do teczki w formie ułatwiającej jego przeglądanie i kopiowanie (bez zszywania załączników).

Do wersji papierowej przekazywanej do GPI powinna zostać załączona płyta CD/DVD zawierająca elektroniczną wersję *Raportu*, dokumentację fotograficzną z prowadzonych szkoleń i działań promocyjnych (zdjęcia powinny być opisane w sposób umożliwiający ich łatwą i szybką identyfikację), tabelę uzupełniającą do *Raportu* oraz skany ankiet wypełnionych przez klientów LPI.

IV. Wizualizacja

Raport oraz wszystkie załączniki (programy spotkań, listy obecności na spotkaniach, itd.) powinny zawierać prawidłowe oznakowanie, zgodne z *Zasadami stosowania znaku Punkt Informacyjny*, stanowiącymi załącznik nr 7 do *Wytycznych*.

V. Szczegółowe informacje dotyczące przygotowywania poszczególnych części Raportu

A. Działania informacyjne

W tej części należy uwzględnić liczbę i rodzaj udzielonych konsultacji oraz liczbę i rodzaj zorganizowanych spotkań/szkoleń/konferencji.

1) Liczba udzielonych konsultacji

FORMA UDZIELONYCH KONSULTACJI	LICZBA	
	OGÓŁEM	W ZAKRESIE ROZLICZANIA I KONTROLI
Konsultacje bezpośrednie		
Konsultacje drogą elektroniczną		
Konsultacje drogą korespondencyjną (pisma)		
Konsultacje drogą telefoniczną		
Razem		

W tabeli powinny zostać uwzględnione wszystkie konsultacje udzielone przez LPI w danym okresie raportowania, zgodnie z listami ewidencyjnymi prowadzonymi przez LPI, z podziałem na:

⇒ Konsultacje bezpośrednie tj.

- konsultacje udzielone bezpośrednio w LPI,
- konsultacje udzielane przez ekspertów podczas dyżurów,
- konsultacje udzielone podczas Mobilnych Punktów Informacyjnych,
- konsultacje indywidualne po spotkaniach (o ile zostało to ujęte w programie spotkania),
- konsultacje podczas imprez plenerowych.

Wszystkie w/w konsultacje powinny zostać uwzględnione w zbiorczej ewidencji konsultacji bezpośrednich (przygotowywanej zgodnie z załącznikiem nr 3 do *Wytycznych*) oraz opatrzone

podpisem osoby, która ich udzieliła (konsultanta lub eksperta). Konsultacje bezpośrednie udzielane w ramach MPI oraz konsultacji indywidualnych po spotkaniach, powinny zostać wyróżnione w ewidencji konsultacji bezpośrednich.

⇒ Konsultacje drogą elektroniczną tj.

- odpowiedzi na zapytania skierowane do LPI pocztą elektroniczną,
- informacje uzupełniające przesyłane klientom po konsultacjach telefonicznych lub bezpośrednich (w treści takiego maila powinno zostać ujęte nawiązanie do poprzedniej konsultacji np. W nawiązaniu do rozmowy telefonicznej przesyłam informacje nt. ...)

Odpowiedzi drogą elektroniczną nie stanowią informacje przesyłane do szerokiego grona odbiorców m. in.:

- zaproszenia na spotkania,
- informacje nt. ogłaszanych naborów,
- informacje nt. działalności Sieci PIFE.

Do *Raportu* powinna zostać załączona kserokopia spisu spraw zawierającego ewidencję konsultacji udzielanych drogą elektroniczną.

⇒ Konsultacje korespondencyjne (pisma), tj.

- Odpowiedzi na zapytania skierowane do LPI drogą pisemną,
- informacje uzupełniające przesyłane klientom po konsultacjach telefonicznych lub bezpośrednich (w treści takiej korespondencji powinno zostać ujęte nawiązanie do poprzedniej konsultacji np. W nawiązaniu do rozmowy telefonicznej przesyłam informacje nt....).

Konsultacji korespondencyjnych nie stanowią informacje przesyłane do szerokiego grona odbiorców m. in.:

- zaproszenia na spotkania,
- informacje nt. ogłaszanych naborów,
- informacje nt. działalności Sieci PIFE.

⇒ Konsultacje drogą telefoniczną tj.

Do *Raportu* wlicza się każdą rozmowę telefoniczną, w której udzielana jest odpowiedź na zapytanie dotyczące Funduszy Europejskich (nie wlicza się zapytań o funkcjonowanie Punktów itp.)

W przypadku gdy konsultanci LPI kontaktują się z własnej inicjatywy z klientem, rozmowę taką można uznać za konsultację telefoniczną tylko w przypadku gdy pomiędzy konsultantem a klientem nawiąże się dialog merytoryczny na temat Funduszy Europejskich.

Wszystkie konsultacje powinny zostać uwzględnione w zbiorczej tabeli konsultacji telefonicznych (przygotowywanej zgodnie z załącznikiem nr 4 do *Wytucznych*) oraz opisane imieniem i nazwiskiem konsultanta, który ich udzielił.

- ⇒ W tabeli „liczba udzielonych konsultacji” należy również wyodrębnić konsultacje w zakresie rozliczania i kontroli projektów realizowanych z funduszy europejskich, wpisując je w odrębną kolumnę.
- ⇒ W komentarzach do tabeli należy podać profil klienta, który najczęściej zasięga informacji w LPI we wszystkich rodzajach konsultacji (np. osoby bezrobotne, przedsiębiorcy, itp.) oraz zakres najczęściej udzielanych informacji (np. dotacje na założenie działalności gospodarczej, preferencyjne pożyczki dla przedsiębiorców).
- ⇒ Konsultacje w ramach partnerstwa publiczno – prywatnego wliczane są w ogólną liczbę konsultacji, jednak szczegółowo należy je opisać w osobnej tabeli (pkt. 6).

2) Dyżury ekspertów

W przypadku gdy LPI organizuje dyżury konsultantów z innych instytucji powinien w *Raporcie* podać informację nt. daty konsultacji, eksperta (imię, nazwisko, instytucja), zakresu udzielonych konsultacji oraz liczby udzielonych konsultacji. Informacje te mogą zostać przedstawione w tabeli wg poniższego wzoru.

DYŻURY EKSPERTÓW				
LP.	DATA	RODZAJ KONSULTACJI/ TEMATYKA	EKSPERT	LICZBA OSÓB, KTÓRE SKORZYSTAŁY

3) Mobilne Punkty Informacji

MOBILNE PUNKTY INFORMACJI					
Lp.	DATA	MIEJSCE	TEMATYKA	JEDNOSTKA PROWADZĄCA	UWAGI (ilość konsultacji)

W tabeli należy uwzględnić wszystkie MPI, które organizowane są w miejscowościach, w których nie ma swojej siedziby Punkt Informacyjny (LPI/GPI).

W tabeli należy określić miejscowość, w której został zorganizowany MPI (MIEJSCE), ogólną tematykę udzielanych konsultacji (TEMATYKA), jednostkę w której prowadzony jest MPI (JEDNOSTKA PROWADZĄCA) oraz liczbę udzielonych konsultacji (UWAGI). Dodatkowo w kolumnie uwagi można zamieścić inne informacje na temat MPI np. udział ekspertów zewnętrznych.

4) Spotkania informacyjne dla beneficjentów

SPOTKANIA INFORMACYJNE DLA BENEFICJENTÓW					
Lp.	DATA	TEMAT	ODBIORCY	LICZBA UCZESTNIKÓW	UWAGI

Za spotkanie informacyjne uznaje się takie spotkanie, które:

- było zorganizowane lub współorganizowane przez LPI,
- trwało minimum 1,5 godziny,
- zostało ogłoszone min. 7 dni przed planowanym spotkaniem na przynajmniej dwóch z następujących nośników: strona internetowa, mailing, plakat lub ogłoszenie w punkcie, reklama prasowa/radiowa itp., ulotka i inne, które umożliwiały szerokiemu gronu odbiorców uzyskanie informacji o nim,
- w całości lub w części dotyczyło:
 - możliwości uzyskania wsparcia z funduszy europejskich mieszczących się w ramach Narodowej Strategii Spójności lub innych inicjatyw wspólnotowych,
 - możliwości realizacji projektów współfinansowanych z FE z wykorzystaniem formuły Partnerstwa Publiczno-Prywatnego
 - rozliczania i kontroli projektów realizowanych w ramach w/w funduszy,
 - działalności Sieci PIFE w województwie opolskim,



- o promocji dobrych praktyk Funduszy Europejskich w województwie opolskim.

Do raportu należy załączyć dokumentację ze spotkania informacyjnego, tj.:

- zaproszenie na spotkanie (wydruki ze stron www., plakaty, maile, pisma, itd.),
- program spotkania,
- listę obecności,
- dokumentację zdjęciową (przekazaną na płycie CD/DVD).

Konferencje i szkolenia dla beneficjentów organizowane przez LPI, powinny zostać ujęte w ww. tabeli z zaznaczeniem rodzaju działania np. *konferencja pt. Fundusze Europejskie a rozwój regionu; szkolenie z zakresu rozliczania projektów RPO WO 2007-2013.*

Działania takie powinny zostać udokumentowane w taki sam sposób jak spotkania informacyjne. W uwagach należy podać zaangażowanie ekspertów zewnętrznych oraz ewentualny koszt ich udziału w spotkaniu/szkoleniu/konferencji.

UWAGA!

Nie ma możliwości podwójnego raportowania tego samego spotkania/szkolenia/konferencji przez kilka LPI. Przy współorganizacji spotkania szkolenia/konferencji przez np. dwa Punkty, tylko jeden punkt (organizujący dane spotkanie/szkolenie/konferencję) może zaliczyć spotkanie/szkolenie/konferencję do swoich wskaźników. Drugi punkt może raportować dane spotkanie/szkolenie/konferencję jedynie w tabeli „Współpraca z innymi jednostkami”

5) Lekcje europejskie oraz spotkania dla dzieci i młodzieży

Lp.	DATA	RODZAJ/TEMAT	ODBIORCY	LICZBA UCZESTNIKÓW	UWAGI

W powyższej tabeli należy uwzględnić wszystkie lekcje europejskie i spotkania dla dzieci i młodzieży organizowane przez LPI/GPI, bez względu na ich lokalizację (np. *prelekcje dla dzieci w siedzibie LPI/GPI*). W tabeli należy podać datę lekcji/spotkania, odbiorców (np. *uczniowie LO nr 2 w Opolu*), liczbę uczestników oraz ew. uwagi (np. *lokalizację lekcji/spotkania*).

6) Konsultacje w ramach partnerstwa publiczno-prywatnego

Lp.	DATA	RODZAJ DZIAŁANIA	NAZWA INSTYTUCJI ZAINTERESOWANEJ/ REALIZUJĄCEJ PROJEKT PPP

W powyższej tabeli należy ująć wszystkie konsultacje obejmujące swoim zakresem partnerstwo publiczno-prywatne. W tabeli należy ująć rodzaj działania (np. *konsultacja bezpośrednia, telefoniczna, elektroniczna*) oraz nazwę podmiotu, któremu udzielono konsultacji (w przypadku, gdy nie jest możliwe podanie nazwy podmiotu w tabeli należy wpisać rodzaj np. *przedsiębiorca, gmina*).

B. Działania promocyjne

W tej części należy uwzględnić działania przyczyniające się do promocji Sieci PIFE oraz Funduszy Europejskich, w podziale na:

1) Kampanie radiowe, prasowe, telewizyjne itp.

Lp.	DATA	OPIS DZIAŁANIA	MIEJSCE, ZASIĘG, ODBIORCY <i>(np. nazwa i nakład gazety, nazwa stacji radiowej lub telewizyjnej – liczba wyemitowanych spotów itd.)</i>

W tabeli powinny zostać ujęte wszystkie działania promocyjne podejmowane przez LPI, takie jak np.

- emisja ogłoszeń w prasie lokalnej (z podaniem tytułu, numeru gazety oraz nakładu),
- publikowanie informacji na stronach internetowych LPI i portalach społecznościowych (z podaniem ilości umieszczonych informacji),
- wywiady udzielane dla lokalnych rozgłośni radiowych i telewizyjnych,
- organizacja konkursów związanych z funduszami europejskimi (w komentarzach do tabeli „Kampanie radiowe, prasowe, telewizyjne itp.” należy opisać cel takiego konkursu, do kogo jest skierowany, jakie są zasady uczestnictwa oraz czy przewidziano jakieś nagrody. Regulamin konkursu powinien zostać załączony do Raportu),
- dystrybucja ulotek i publikacji (z podaniem ilości rozdyskrebowanych materiałów),
- mailing do beneficjentów.



2) Udział w festynach i imprezach plenerowych

Lp.	DATA	NAZWA IMPREZY	MIEJSCE I ORGANIZATOR	OPIS DZIAŁANIA	LICZBA KONSULTACJI

W tabeli powinny zostać ujęte wszystkie imprezy, w których uczestniczył LPI (festyny, konferencje, imprezy sportowe itd.), a których nie był organizatorem.

W kolumnie „NAZWA IMPREZY” należy podać pełną nazwę imprezy, w kolumnie „MIEJSCE I ORGANIZATOR” należy podać miejsce gdzie odbyła się impreza oraz głównego organizatora imprezy. W kolumnie „OPIS DZIAŁAŃ”, LPI opisuje jakie działania prowadził w ramach danej imprezy (np. *Promocja Funduszy Europejskich oraz Sieci PIFE poprzez przygotowanie stoiska promocyjnego oraz dystrybucję materiałów promocyjnych*). Liczbę konsultacji udzielonych podczas imprezy należy wpisać w kolumnie „LICZBA KONSULTACJI” (konsultacje takie należy wliczyć do ogólnej liczby konsultacji bezpośrednich).

C. Współpraca z innymi jednostkami

Lp.	DATA	OPIS DZIAŁANIA	JEDNOSTKI ZAANGAŻOWANE

W powyższej tabeli powinny zostać ujęte wszystkie kontakty z GPI oraz z innymi instytucjami podejmowane przez LPI (np. w sprawie organizacji spotkań, MPI, lekcji europejskich, dyżurów ekspertów).

D. dział pracowników LPI w szkoleniach

Lp.	DATA	TEMAT SZKOLENIA	IŁOŚĆ PRACOWNIKÓW UCZESTNICZĄCYCH W SZKOLENIU	ORGANIZATOR

W tabeli powinny zostać ujęte wszystkie szkolenia, w których uczestniczyli konsultanci LPI. W komentarzach należy podawać ewentualny koszt szkolenia.

Spotkania robocze organizowane przez GPI, nie są szkoleniami i powinny zostać wpisane w tabeli „Współpraca z innymi jednostkami”, chyba, że są to spotkania o charakterze szkoleniowym np. dotyczące zasad aplikacji w ramach poddziałania 1.3.2. RPO WO 2007-2013.

E. Inne działania

W tym miejscu powinny zostać opisane wszystkie inne działania podejmowane przez LPI, które nie mieszczą się w ww. działaniach.

Nie jest konieczne podawanie dokonywania opłat za wynajem lokalu, media itp.

F. Napotkane problemy

W tym miejscu powinny zostać ujęte wszystkie problemy jakie napotkał LPI w realizacji zadań informacyjno-promocyjnych, np. urlopy i zwolnienia chorobowe konsultantów, awarie sprzętu i linii telefonicznych, odmowa wypełniania ankiet przez klientów, itd.

VI. Tabela uzupełniająca

Tabelę przygotować zgodnie z załącznikiem nr 1 do *Raportu*. W tabeli należy uzupełnić wszystkie pola zgodnie ze wzorem. (w przypadku gdy LPI nie realizował któregoś z działań np. nie brał udziału w piknikach imprezach w tabeli należy uwzględnić daną pozycję wpisując 0) Dane w tabeli należy uzupełniać progresywnie, uwzględniając poprzednie miesiące. Na końcu tabeli należy podać sumę z wszystkich miesięcy uwzględnionych w tabeli.

Przy podawaniu liczby konsultacji/spotkań należy z ogólnej liczby wyodrębnić konsultacje z zakresu rozliczania i wpisać je w odpowiednim polu tabeli.

Przykład:

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Suma
	Liczba konsultacji bezpośrednich												
GPI w Opolu	57	51	54										162
w tym liczba konsultacji z zakresu rozliczeń	2	0	5										7



Schemat udzielania konsultacji

I. Konsultacje bezpośrednie

1. Przywitanie, np.

- „Dzień dobry. W czym mogę pomóc?”
- „Witam Pana/Panią, proszę usiąść, słucham.”

!!! Na początku rozmowy konsultant powinien poinformować klienta, iż na końcu konsultacji zostanie poproszony o wypełnienie ankiety ewaluacyjnej

Elementy niewerbalne: uśmiech, nawiązanie kontaktu wzrokowego, powstanie, zaproszenie gestem do stanowiska obsługi.

!!! Stanowisko obsługi klienta powinno być dostosowane do zasad dystansu społecznego.
Zgodnie z ww. dystansem, strefa przestrzeni, w obrębie której należy załatwiać wszelkie oficjalne sprawy (w tym w urzędzie) powinna wynosić **od 120 do 360 cm**. Ponadto, organizacja stanowiska obsługi klienta nie może utrudniać prowadzenia konsultacji, np. monitor nie powinien przesłaniać konsultanta itp.

2. Zbadanie potrzeb klienta

Zbadanie potrzeb klienta ma na celu zdiagnozowanie problemu oraz poziomu wiedzy klienta:

- konsultant powinien wyjaśnić klientowi cel zadawanych pytań, np. „Pozwoli Pan/Pani, że zadam kilka pytań w celu dostosowania informacji do Pani/Pana potrzeb?”
- w trakcie udzielania odpowiedzi przez klienta, konsultant może parafrazować otrzymywane odpowiedzi w celu upewnienia się, że dobrze rozumie wypowiedzi klienta, np. „Jeśli dobrze rozumiem, chciałby/aby Pan/Pani...”, „Czyli interesuje Pana/Panią...”
- konsultant powinien uzyskać informacje dotyczące przede wszystkim **rodzaju podmiotu** reprezentowanego przez klienta, **lokalizacji** planowanego przedsięwzięcia, **rodzaju projektu** (krótki opis projektu – na czym ma polegać i czemu służyć), **szacunkowego budżetu projektu** oraz **kwoty dofinansowania** jaką chciałby otrzymać klient.

Elementy niewerbalne: konsultant powinien utrzymać kontakt wzrokowy z klientem. Może również prowadzić notatki.

3. Udzielanie informacji

Po dokonaniu diagnozy konsultant powinien udzielić odpowiedzi na zadane pytania bądź pomóc w rozwiązaniu problemu, zgodnie z niżej wymienionymi wskazówkami:



- konsultant udziela informacji nawiązując do odpowiedzi otrzymanych od klienta, np. *„Z tego, co Pan/Pani powiedział/a rozumiem, że”, „ W Pana/Pani przypadku najlepszą możliwością jest...”*,
- konsultant powinien poinformować klienta gdzie może znaleźć bardziej szczegółowe informacje, np. *„Więcej informacji odnośnie tego poddziałania znajdzie Pan/Pani w Szczegółowym Opisie Osi Priorytetowych RPO WO 2007-2013, który jest dostępny na stronie...”*
- należy wskazać odpowiednie instytucje odpowiedzialne za wdrażanie danego programu/działania/poddziałania, z podaniem dokładnych danych teleadresowych oraz adresów stron internetowych tych instytucji.

Elementy niewerbalne: konsultant utrzymuje kontakt wzrokowy z klientem, powinien również korzystać z komputera i Internetu w celu wyszukania odpowiednich informacji oraz wskazania klientowi odpowiednich stron z podawanymi informacjami oraz dokumentami, do których się odnosi.

4. Podsumowanie

Po udzieleniu odpowiedzi konsultant powinien upewnić się, czy klient uzyskał satysfakcjonującą go odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań, a następnie w krótkich punktach powinien podsumować przekazywaną informację dotyczącą możliwości wsparcia i instytucji wdrażających dane działania, np.

- *„Podsumowując, na rozpoczęcie działalności gospodarczej może Pan/Pani uzyskać dofinansowanie z: 1..., 2...”*,
- *„ Czy ma Pan/Pani jeszcze jakieś pytania?”*,
- *„Czy oprócz tego, co Panu/Pani wyjaśniłem jest jeszcze coś, co budzi Pana/Pani wątpliwości?”*

Elementy niewerbalne: zaznaczanie na przekazywanych materiałach ważnych informacji (np. adresów stron, kwot dofinansowania).

5. Zakończenie rozmowy

Na zakończenie rozmowy należy poprosić klienta o:

- wpis do ewidencji klientów przychodzących, np. *„Proszę jeszcze o wpis do naszej ewidencji prowadzonej w celach statystycznych.”*
- wypełnienie ankiety dla klientów punktu informacyjnego, np. *„Prosiłbym o wypełnienie anonimowej ankiety, która posłuży do celów ewaluacyjnych”*, o czym klient został poinformowany na początku spotkania. Po wypełnieniu przez klienta ankiety, konsultant wskazuje urnę na ankiety.

Ponadto, należy przekazać klientowi materiały informacyjno – promocyjne, np. ulotki, biuletyny, wizytówki, wydruki dokumentów itp.



6. Pożegnanie

Należy zachęcić klienta do ponownego kontaktu z punktem.

1. „Do widzenia. Zapraszamy ponownie.”
2. „Mam nadzieję, że Panu pomogłem.”
3. „Jeżeli nasuną się Panu jeszcze jakieś pytania proszę o kontakt.”

Elementy niewerbalne: Konsultant powinien wstać przy pożegnaniu.

!!! Podczas konsultacji bezpośrednich, konsultant powinien wypełniać szablon zawierający minimum informacji, które należy przekazać klientowi (szablon nr 1).

Szablon nr 1

Minimum informacji, które należy przekazać klientowi podczas konsultacji bezpośrednich

Lp.	Informacja	Przekazano
1.	podanie nazwy programu/działania/poddziałania	
2.	podanie warunków/kryteriów uzyskania dofinansowania	
3.	podanie terminu naboru wniosków	
4.	podanie źródła informacji (adres strony internetowej, nazwy dokumentów itp.)	
5.	podanie danych teleadresowych do instytucji odpowiedzialnej za wdrażanie danego programu/działania/poddziałania	
6.	przekazanie materiałów informacyjno - promocyjnych	
7.	poproszenie klienta o wpis do tabeli ewidencyjnej	
8.	poproszenie klienta o wypełnienie ankiety ewaluacyjnej	
9.	zachęcenie do ponownego kontaktu z punktem	

II. Konsultacje telefoniczne

1. Powitanie

„Dzień dobry, Lokalny/Główny Punkt informacyjny o Funduszach Europejskich w <nazwa miasta>, <Imię i Nazwisko>, w czym mogę pomóc?”

2. Zbadanie potrzeb klienta

Zbadanie potrzeb klienta ma na celu zdiagnozowanie problemu oraz poziomu wiedzy klienta:

- konsultant powinien wyjaśnić klientowi cel zadawanych pytań, np. „Pozwoli Pan/Pani, że zadam kilka pytań w celu dostosowania informacji do Pana/Pani potrzeb?”



- w trakcie udzielania odpowiedzi przez klienta, konsultant może parafrazować otrzymywane odpowiedzi w celu upewnienia się, że dobrze rozumie wypowiedzi klienta, np. *„Jeśli dobrze rozumiem, chciałby/aby Pan/Pani...”, „Czyli interesuje Pana/Panią...”*
- konsultant powinien uzyskać informacje dotyczące przede wszystkim **rodzaju podmiotu** reprezentowanego przez klienta, **lokalizacji** planowanego przedsięwzięcia, **rodzaju projektu** (krótki opis projektu – na czym ma polegać i czemu służyć?), **szacunkowego budżetu projektu** oraz **kwoty dofinansowania** jaką chciałby otrzymać klient,
- podczas wypowiedzi klienta, konsultant powinien przekazywać klientowi oznaki aktywnego słuchania, np. *„...rozumiem”, „..tak.”*

3. Udzielanie informacji

Po dokonaniu diagnozy konsultant powinien udzielić odpowiedzi na zadane pytania bądź pomóc w rozwiązaniu problemu, zgodnie z niżej wymienionymi wskazówkami:

- konsultant udziela informacji nawiązując do odpowiedzi otrzymanych od klienta, np. *„Z tego, co Pan/Pani powiedzia/a rozumiem, że”, „ W Pana/Pani przypadku najlepszą możliwością jest....”*,
- konsultant powinien poinformować klienta gdzie może znaleźć bardziej szczegółowe informacje, np. *„Więcej informacji odnośnie tego poddziałania znajdzie Pan/Pani w Szczegółowym Opisie Osi Priorytetowych RPO WO 2007-2013, który jest dostępny na stronie....”*,
- należy wskazać odpowiednie instytucje odpowiedzialne za wdrażanie danego programu/działania/poddziałania, z podaniem dokładnych danych teleadresowych oraz adresów stron internetowych tych instytucji.

!!! Podczas rozmowy konsultant powinien mówić wolniej i wyraźniej niż w rozmowie na „żywo”

4. Podsumowanie

Po udzieleniu odpowiedzi konsultant powinien upewnić się, czy klient uzyskał satysfakcjonującą go odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań, a następnie w krótkich punktach powinien podsumować przekazywaną informację dotyczącą możliwości wsparcia i instytucji wdrażających dane działania, np.

- *„Podsumowując, na rozpoczęcie działalności gospodarczej może Pan/Pani uzyskać dofinansowanie z: 1..., 2...”*,
- *„ Czy ma Pan/Pani jeszcze jakieś pytania?”*,
- *„Czy oprócz tego, co Panu/Pani wyjaśniłem jest jeszcze coś, co budzi Pana/Pani wątpliwości?”*



5. Pożegnanie

Po udzielonej konsultacji należy zachęcić klienta do ponownego kontaktu z punktem i zakończyć spotkanie

- „Jeżeli nasuną się Panu jeszcze jakieś pytania proszę o kontakt.”
- „Do usłyszenia.”
- „Mam nadzieję, że Panu pomogłem.”

!!! Podczas konsultacji telefonicznych, konsultant powinien wypełniać szablon zawierający minimum informacji, które należy przekazać klientowi (szablon nr 2).

Szablon nr 2

Minimum informacji, które należy przekazać klientowi podczas konsultacji telefonicznych

Lp.	Informacja	Przekazano
1.	podanie nazwy programu/działania/poddziałania	
2.	podanie warunków/kryteriów uzyskania dofinansowania	
3.	podanie terminu naboru wniosków	
4.	podanie źródła informacji (adres strony internetowej, nazwy dokumentów itp.)	
5.	podanie danych teleadresowych do instytucji odpowiedzialnej za wdrażanie danego programu/działania/poddziałania	
6.	zachęcenie do ponownego kontaktu z punktem	

III. **Konsultacje mailowe i korespondencyjne**

Odpowiedzi na zapytania przesyłane drogą elektroniczną i w formie korespondencyjnej powinny być przygotowywane zgodnie z zapisami *Wytycznych w zakresie funkcjonowania Sieci PIFE w województwie opolskim* (rozdział 4).

Przy udzielaniu odpowiedzi mailowej/korespondencyjnej należy używać języka dostosowanego do odbiorcy. Przy podawaniu informacji konsultant powinien się powołać na odpowiednie dokumenty, z których korzystał przy formułowaniu odpowiedzi, nie należy jednak cytować dużych fragmentów dokumentów gdy nie jest to absolutnie niezbędne (w przypadku gdy konieczne jest zacytowanie dokumentów, pod takim cytatem powinien znaleźć się komentarz konsultanta).

!!! Po przygotowaniu odpowiedzi na zapytanie drogą elektroniczną bądź korespondencyjną, konsultant powinien wypełnić szablon zawierający minimum informacji, które należy przekazać klientowi (szablon nr 3).



Szablon nr 3

Minimum informacji, które należy przekazać klientowi udzielając odpowiedzi na zapytanie mailowe bądź korespondencyjne

Lp.	Informacja	Przekazano
1.	dokładna diagnoza klienta	
2.	podanie nazwy programu/działania/poddziałania	
3.	podanie warunków/kryteriów uzyskania dofinansowania	
4.	podanie terminu naboru wniosków	
5.	podanie źródła informacji (adres strony internetowej, nazwy dokumentów itp.)	
6.	podanie danych teleadresowych do instytucji odpowiedzialnej za wdrażanie danego programu/działania/poddziałania	
7.	zachęcenie do ponownego kontaktu z punktem	

Opracowanie:

Marcin Kot, Dominika Działkiewicz

Referat Informacji i Promocji Funduszy Strukturalnych

Departament Koordynacji Programów Operacyjnych

Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego

Opole, 29 czerwca 2012 r.

Załącznik nr 9 do Wytycznych

ZALECENIA DOTYCZĄCE ZAKŁADEK NA STRONACH/STRON INTERNETOWYCH DLA SIECI PIFE

1. Zakres informacji podstawowych (obowiązkowych):

- Logotypy umieszczone zgodnie z „Zasadami stosowania znaku Punkt Informacyjny” (znak Punktu Informacyjnego, flaga Unii Europejskiej i odwołanie słowne do UE) oraz dodatkowo źródło finansowania punktów informacyjnych (nie dopuszczalne jest zmienianie loga „Punkt Informacyjny” na „LPI”, „GPI” czy „Sieć Punktów Informacyjnych”);
- Na głównych stronach portali - odnośnik/baner do informacji o punktach, który przekierowuje użytkownika bezpośrednio do zakładki/ strony informującej o punkcie (a nie np. do strony departamentu Urzędu Marszałkowskiego lub do „aktualności” portalu);
- Zakładka dotycząca punktu powinna nosić prostą nazwę, tak jak np. zakładka na portalu Ministerstwa Rozwoju Regionalnego: www.funduszeuropejskie.gov.pl/punkty;
- Zakładki dotyczące PI FE powinny dzielić się na następujące podzakładki:
 - Aktualności – zakładka nieobowiązkowa (aktualności mogą pojawiać się w obrębie strony podmiotu, w którym znajduje się dany punkt np. na głównej stronie starostwa, stronie regionalnego programu, urzędu marszałkowskiego itp., zakładka nie musi być wydzielona tylko dla aktualności punktu, chyba że punkt posiada już własną osobną stronę internetową):
 - Newsy powinny być publikowane wraz z datą publikacji, powinny dotyczyć np. informacji o dyżurach punktów, o wydarzeniach, w których uczestniczyły/będą uczestniczyć punkty, informacji o wydarzeniach organizowanych przez punkty (z informacją o ew. zapisach wraz z danymi kontaktowymi niezbędnymi do dokonania rejestracji na spotkanie lub z formularzem zapisu); informacje o konkursach dotyczących Funduszy Europejskich itp. itd.);
 - Newsy opisujące wydarzenie powinny zawierać następujące informacje:
 - ✓ Miejsce wydarzenia,
 - ✓ Datę, stosujemy pełne daty wydarzenia, nie używamy skrótów typu: br.
 - ✓ Program, cel spotkania,
 - ✓ Możliwość udziału w spotkaniu z odesłaniem np. do właściwego formularza,
 - Newsy mogą być uzupełniane galeriami, fotorelacjami itp.
 - Newsy o szkoleniach mogą być uzupełniane prezentacjami ze spotkań.
 - Usługi:



- Informacja o zakresie usług oferowanych przez punkt (wyjaśnienie w przystępny sposób na czym polega działalność punktów informacyjnych i jaką pomoc można tam uzyskać);
- Informacja o nowej usłudze (jako odrębna informacja, ale nie umieszczona np. tylko w zakładce „aktualności”, gdyż jest to trudne do odnalezienia);
- Standardy funkcjonowania:
 - Standardy funkcjonowania sieci PIFE przy Urzędach Marszałkowskich (bez wytycznych z zakresu wyposażenia i oznaczeń, które są zbędne z punktu widzenia klienta punktu);
 - Informacja o współpracy Punktu Informacyjnego z Ministerstwem Rozwoju Regionalnego;
 - Informacja o finansowaniu projektu.
- Kontakt:
 - Nazwa punktu
 - Adres siedziby (w tym mapka);
 - Adres e-mail;
 - Numer telefonu z podanym numerem kierunkowym, numer fax;
 - Godziny otwarcia punktu, w tym dyżury;
 - Dane konsultantów (opcjonalnie)
 - Możliwe dodanie formularza: Zadaj pytanie
 - Adres e-mailowy: monitoringpunktów@mrr.gov.pl do zgłaszania uwag na temat funkcjonowania poszczególnych PIFE;
- Informacje dodatkowe - tutaj mogą być zamieszczane różne wiadomości np.:
 - o naborach wniosków,
 - ogólne o Programach Operacyjnych;
 - materiały do pobrania;
 - informacje o „dobrych praktykach” zrealizowanych w ramach poszczególnych programów;
- Polecane linki:
 - Portal Funduszy Europejskich: www.funduszeuropejskie.gov.pl,
 - Strona Sieci Punktów Informacyjnych FE: www.funduszeuropejskie.gov.pl/punkty,
 - Strona Komisji Europejskiej: http://ec.europa.eu/index_pl.htm
 - Strony właściwych IZ i IP,
 - Forum o Funduszach Europejskich: www.forum.funduszeuropejskie.gov.pl.
 - Edukacyjny portal dla dzieci i młodzieży o Funduszach Europejskich: www.euroman.gov.pl.ltd.



2. Ogólne zalecenia dotyczące tworzenia tekstów na stronach internetowych:

- Stosowanie prostego języka, zrozumiałego dla przeciętnego Internauty, wszelkie skróty oraz akronimy użyte w tekście powinny być objaśnione, zaleca się unikanie skrótów np. LPI, GPI, FE, PIFE, CPI zwłaszcza w tytułach, na banerach czy zakładkach w menu itp.; zaleca się używanie pełnych nazw punktów.
- Język komunikatu powinien być przeznaczony do Internetu, a nie taki jak stosowany do publikacji drukowanych – treści powinny być zwarte, podawane jak najkrócej zgodnie z zasadą odwróconej piramidy (najważniejszy jest tytuł i lead).
- Tekst powinien być sformatowany w sposób czytelny. Nie należy stosować zbędnych kolorów, podkreśleń lub zmian czcionki wewnątrz tekstu (typu czerwony tekst lub żółte tło zaznaczenia).
- Zdjęcia umieszczane w tekstach powinny być opisywane tekstami alternatywnymi,
- Tekst powinien być logicznie podzielony na paragrafy. Nie należy tworzyć przesadnie długich bloków tekstu utrudniających czytanie. Należy stosować punktory, wyczenia i łączenie (linkowanie) z innymi stronami.
- Należy dbać o aktualność tekstów, danych kontaktowych itp.
- Zaleca się, by zakładki/ strony Głównych Punktów Informacyjnych zawierały informacje o całej sieci w regionie, natomiast strony Lokalnych Punktów Informacyjnych – tylko o działalności punktu.