



Załącznik nr 1 do Uchwały nr 3/I/2020
Zarządu Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania
„Podgrodzie Toruńskie” z dnia 04.06.2020

**REGULAMIN UDZIELANIA, SPOSOBU POMIARU ORAZ METOD OCENY
JAKOŚCI I EFEKTYWNOŚCI DORADZTWA
W STOWARZYSZENIU LOKALNA GRUPA DZIAŁANIA
„PODGRODZIE TORUŃSKIE”,
UL. TORUŃSKA 36A/2, 87-162 LUBICZ**

I. Zasady ogólne świadczenia doradztwa:

1. Niniejsze zapisy określają zasady prowadzenia doradztwa, sposób oceny jakości doradztwa świadczonego w biurze, w tym także opisują metody oceny efektywności świadczonego doradztwa.
2. Doradztwo prowadzone jest w biurze Stowarzyszenia w godzinach jego pracy oraz w szczególnych przypadkach poza biurem, po uprzednim umówieniu się z pracownikiem Stowarzyszenia.
3. Szczegółowe zasady prowadzenia doradztwa:
 - a) zaleca się umawianie wizyt z pracownikiem Stowarzyszenia z odpowiednim wyprzedzeniem biorąc pod uwagę dużą liczbę osób zainteresowanych doradztwem. W przypadku zaistnienia sytuacji, gdy w jednym momencie z doradztwa zamierza skorzystać więcej niż 1 osoba, wówczas pierwszeństwo w skorzystaniu z doradztwa ma osoba, która wcześniej umówiła się na spotkanie.
 - b) pracownik Stowarzyszenia ma prawo odmówić udzielenia doradztwa w sytuacji kiedy we wskazanym przez potencjalnego beneficjenta terminie i czasie nie ma możliwości udzielenia usługi doradczej.
 - c) z doradztwa należy korzystać osobiście. W każdym innym przypadku należy upoważnić do korzystania w swoim imieniu z usługi doradczej świadczonej przez doradcę. W uzasadnionych przypadkach tj. w przypadku działania siły wyższej, dopuszcza się możliwość doradztwa w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
 - d) doradztwo powinno być świadczone głównie w formie spotkań bezpośrednich lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
 - e) biuro LGD nie prowadzi doradztwa ostatniego dnia naboru o czym ma obowiązek przypomnieć Wnioskodawcom na stronie internetowej z wyprzedzeniem.
4. Doradztwo jest świadczone bezpłatnie.
5. Doradztwo obejmuje udzielanie informacji na tematy:
 - a) ogólne założenia Lokalnej Strategii Rozwoju,
 - b) zasady obowiązujące w danym naborze wniosków:
 - zasady wypełniania wniosków o przyznanie pomocy,
 - zasady realizacji przedsięwzięć w celu prawidłowego rozliczenia przyznanej pomocy finansowej,

*Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie.
Lokalna Grupa Działania "Podgrodzie Toruńskie" współfinansowana jest ze środków Unii Europejskiej w ramach poddziałania „Wsparcie na rzecz kosztów bieżących i aktywizacji” Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020*



*Załącznik nr 1 do Uchwały nr 3/I/2020
Zarządu Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania
„Podgrodzie Toruńskie” z dnia 04.06.2020*

- zasady wypełniania wniosków o płatność.
- 6. Doradca, po uznaniu zasadności doradztwa, wpisuje osobę korzystającą z doradztwa na kartę doradztwa nadając jej właściwy numer w cyklu ~~miesięcznym~~ rocznym. Następnie doradca wprowadza szczegółowe dane do rejestru ogólnego i ~~miesięcznego~~ prowadzonego w wersji elektronicznej.
- 7. Uznanie zasadności doradztwa przez pracownika, który przeprowadził rozmowę bezpośrednią lub korespondencję elektroniczną ~~telefoniczną~~ ma na celu określenie czy potencjalny beneficjent faktycznie skorzystał z doradztwa na temat wypełnienia wniosku w danym naborze czy jedynie został poinformowany o ogólnych założeniach wynikających z Lokalnej Strategii Rozwoju. Uznanie zasadności doradztwa pozwoli wyeliminować sytuacje, kiedy potencjalny beneficjent chce skorzystać z doradztwa aby uzyskać jedynie dodatkowy punkt podczas oceny wniosku przez Radę pod względem lokalnych kryteriów oceny – kryterium pt. Doradztwo w biurze LGD.
- 8. Osoby korzystające z doradztwa zobowiązane są do wypełnienia ankiety, mającej na celu ocenę jakości udzielonego doradztwa. Badanie ankietowe przeprowadzane będzie przez doradców drogą elektroniczną lub w formie papierowej na koniec każdego półrocza ~~kwartału~~ danego roku.
- 9. Ewidencja usług doradczych prowadzona jest wspólnie przez wszystkich pracowników biura.

II. Sposób pomiaru jakości oraz efektywności udzielonego doradztwa:

1. Badanie jakości udzielonego doradztwa odbywać się będzie w formie:
 - a) anonimowej ankiety przesyłanej elektronicznie lub w formie papierowej,
 - b) rozmowy telefonicznej z wylosowanym beneficjentem (kierownik biura co najmniej raz w miesiącu wykona telefon do przypadkowego beneficjenta, któremu zostało udzielone wcześniej doradztwo w celu przeprowadzenia badania ankietowego, które służyć będzie ocenie pracy pracownika oraz ocenie udzielonego doradztwa – z przeprowadzonej rozmowy zostanie sporządzony krótki raport),
 - c) przeprowadzenie co najmniej raz w roku testu sprawdzającego wiedzę merytoryczną a w przypadku konieczności przeprowadzenie dodatkowego testu wiedzy pracownika, który uzyskał niską ocenę doradztwa we wcześniej przeprowadzonych badaniach (po uzyskaniu niezadowolającej liczby punktów z testu pracownik zobligowany jest w terminie do 7 dni zdać pozytywnie kolejny test a w przypadku kolejnego wyniku negatywnego Kierownik biura zgłosi natychmiast sprawę do Zarządu LGD).
2. Ocena efektywności: prowadzenie ciągłego monitoringu osób, które otrzymały wsparcie – LGD zakłada, iż co najmniej 85 % osób, które otrzymały wsparcie skorzystały wcześniej z indywidualnego doradztwa.