



Fundusze Europejskie
dla Lubelskiego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Załącznik nr 1

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (część 1)
Standardy świadczenia usługi Centrum Obsługi Organizacji Społecznych
na rzecz partnerów społecznych oraz organizacji społeczeństwa obywatelskiego
w ramach programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027

Spis treści

I. USŁUGI COOS	3
1. Uwagi ogólne	3
2. Adresat wsparcia	6
3. Zakres usług świadczonych przez COOS	7
4. Diagnoza potrzeb klienta/klientki	9
5. Formy świadczenia usług	9
II. FUNKCJONOWANIE CENTRUM OBSŁUGI ORGANIZACJI SPOŁECZNYCH- ASPEKTY TECHNICZNE	21
1. Lokal i wyposażenie COOS	21
2. Godziny otwarcia COOS	22
3. Zapewnienie kontaktu telefonicznego	22
III. INFORMACJA I PROMOCJA	23
1. Wizualizacja Siedziby COOS	23
2. Prowadzenie działań promocyjnych	24
3. Strona internetowa COOS	24
IV. WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU COOS	25
1. Wymagania wobec podmiotu prowadzącego COOS i pracowników/pracowniczek	25
2. Zakres zadań pracowników/pracowniczek COOS	27
3. Standardy dotyczące godnej reprezentacji COOS	28
V. ETYKA PRACOWNIKÓW/PRACOWNICZEK COOS	29
VI. MONITORING I EWALUACJA JAKOŚCI REALIZOWANYCH DZIAŁAŃ	29

Centrum Obsługi Organizacji Społecznych (COOS) to usługa świadczona przez podmiot zewnętrzny przy pomocy, której Województwo Lubelskie będzie nieodpłatnie wspierać potencjał administracyjny i rozwijać kompetencje partnerów społecznych oraz organizacji społeczeństwa obywatelskiego, w przygotowaniu i realizacji wysokiej jakości, odpowiadających na potrzeby społeczne projektów, jako potencjalnych beneficjentów w aplikowaniu o środki w ramach programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027 (FEL).

Niniejsze standardy mają charakter wymagań minimalnych oraz mają obligatoryjny charakter.

I. Usługi COOS

1. Uwagi ogólne

- 1.1. Usługi COOS dla klientów/klientek COOS świadczone są nieodpłatnie.
- 1.2. Działania COOS są zgodne z zasadą horyzontalną DNSH (ang. Do No Significant Harm) „nie czyni poważnych szkód” dla przedsięwzięć wspieranych środkami Unii Europejskiej w perspektywie finansowej 2021-2027. Na gruncie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/241 z dnia 12 lutego 2021 r. ustanawiającego Instrument na rzecz Odbudowy i Zwiększania Odporności RRF zasadę DNSH należy interpretować w rozumieniu art. 17 Rozporządzenia w sprawie systematyki (2021/C 58/01).
- 1.3. Działania COOS są zgodne z zasadą równości szans i niedyskryminacji co oznacza umożliwienie wszystkim osobom – bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę lub pochodzenie etniczne, wyznawaną religię lub światopogląd, orientację seksualną – sprawiedliwego, pełnego uczestnictwa we wszystkich dziedzinach życia na każdym etapie na jednakowych zasadach. Zgodnie z art. 4 i 6 rozporządzenia EFS+, zasada równości szans i niedyskryminacji jest wdrażana w postaci specjalnie dedykowanego – jednego (lub więcej) celu szczegółowego, działania lub projektu. Ważne by był on ukierunkowany na zwalczanie i zapobieganie wszelkim formom dyskryminacji w stosunku do osób na nią narażonych, a także zwiększanie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym dla osób z niepełnosprawnościami.
- 1.4. Odpowiedź na pytania w trakcie świadczenia usługi dotyczącej wspierania potencjału administracyjnego partnerów społecznych oraz organizacji społeczeństwa obywatelskiego jako potencjalnych beneficjentów w aplikowaniu o

środki w ramach programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027 (FEL) oraz dotyczące wzmacniania ich potencjału, w szczególności w kontekście ułatwienia i usprawnienia aplikowania przez te podmioty o środki UE udzielana jest w formie, w jakiej zostało zadane pytanie, chyba, że klient/klientka wystąpi o udzielenie odpowiedzi w innej formie.

- 1.5. COOS będzie świadczył usługi informacyjne w odniesieniu do programu FEL.
- 1.6. COOS będzie zobowiązany do świadczenia konsultacji na etapie identyfikacji przedsięwzięcia i przygotowania wniosku o dofinansowanie projektu ze środków programu FEL.
- 1.7. COOS nie świadczy usług w zakresie sporządzania wniosków o dofinansowanie, rozliczania projektów oraz odwołań od decyzji Instytucji Zarządzającej (IZ)/Instytucji Pośredniczących (IP).
- 1.8. Przez konsultację (bezpośrednią, elektroniczną, telefoniczną, indywidualną) zgodnie z rozdziałem 5, należy rozumieć:
 - odpowiedź udzieloną klientom/klientkom COOS na zadane przez niego pytanie lub przedstawiony problem z zakresu Funduszy Europejskich o których mowa w pkt 1.5 i 1.6;
 - weryfikację potencjalnego projektu między innymi w oparciu o formularz identyfikacji projektu;
 - podjęcia innego, nowego tematu przez klientów/klientki w korespondencji elektronicznej.
- 1.9. Oddzielną konsultacją nie jest:
 - przesłanie po konsultacji bezpośredniej dodatkowych informacji/dokumentów e-mailem;
 - przesłanie po konsultacji telefonicznej dodatkowych informacji/dokumentów e-mailem;
 - przesłanie wyłącznie pytań diagnostycznych;
 - telefon po konsultacji bezpośredniej ze strony specjalisty ds. FEL uszczegóławiający omawianą podczas spotkania kwestię;
 - e-mail informujący o dłuższym okresie niezbędnym do udzielenia odpowiedzi;
 - komentarz pod postami na portalach społecznościowych czy też komentarz do spotkań online np. webinarów.
- 1.10. Usługi świadczone przez COOS nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta/klientki przez pracowników/pracownic COOS, jak również nie obejmują

polecania i wskazywania podmiotów zajmujących się wypełnianiem dokumentacji na rzecz klienta/klientki.

- 1.11. Świadczone usługi mają na celu przedstawienie w sposób uporządkowany informacji na temat FEL, jak również przeanalizowanie pomysłu klienta/klientki w odniesieniu do zasad obowiązujących w danym Działaniu/Konkursie. Decyzję o ostatecznych działaniach klient/klientka podejmuje samodzielnie. COOS nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za udzieloną poradę.
- 1.12. Przekazywane przez specjalistę ds. FEL informacje opierają się na jego wiedzy oraz dostępnych dokumentach programowych i nie stanowią wykładni zapisów zawartych w dokumentach przygotowanych przez IZ/IP /Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej.
- 1.13. Dopuszcza się wprowadzenie specjalizacji zadań wśród pracowników/pracowniczek zatrudnionych w COOS w zależności od potrzeb klientów/klientek.
- 1.14. W COOS stosowane są następujące rodzaje ankiet służące sprawdzeniu zadowolenia klientów/klientek:
 - a. Ankieta on-line dla klienta/klientki COOS – po konsultacji bezpośredniej, konsultacji mailowej, telefonicznej, indywidualnej;
 - b. Ankieta dla uczestników spotkań/szkoleń – rozpowszechniana po przeprowadzonych spotkaniach/ szkoleniach (według wzoru zatwierdzonego przez zamawiającego) lub w wersji on-line (w przypadku webinarów, z obowiązkowym pytaniem o przydatność uzyskanych informacji oraz skalą 5-cio stopniową).
- 1.15 Usług COOS nie może świadczyć:
 - Podmiot, w którym osoba działająca w imieniu tego podmiotu została skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi bankowemu, karno-skarbowe albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych.
 - Podmiot, w którym osoba działająca w imieniu tego podmiotu została skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo popełnione w związku z próbą pozyskania środków publicznych lub w związku z gospodarowaniem takimi środkami – przez okres 3 lat od dnia uprawomocnienia się wyroku.
 - Podmiot, który posiada zaległości z tytułu należności publiczno-prawnych.

- Podmiot, który jest w trakcie rozwiązywania działalności, znajduje się pod zarządem komisyjnym, znajduje się w toku likwidacji, postępowania upadłościowego, postępowania naprawczego, zawiesił prowadzenie działalności lub znajduje się w innej, podobnej sytuacji, wynikającej z krajowych rozporządzeń i przepisów prawnych.

2. Adresat wsparcia

- 2.1. Adresatami wsparcia COOS są partnerzy społeczni oraz organizacje społeczeństwa obywatelskiego mające siedzibę i/lub prowadzące działania na terenie województwa lubelskiego.
- 2.2. Partnerzy społeczni to organizacje pracodawców/pracodawczyń i pracowników/pracownic działające na podstawie jednej z następujących ustaw: ustawa z dnia 23 maja 1991 r. o organizacjach pracodawców (Dz.U. 2022 poz. 97), Ustawa z dnia 23 maja 1991 r. o związkach zawodowych (Dz.U. 2022 poz. 854), Ustawa z dnia 22 marca 1989 r. o rzemiośle (Dz. U. z 2020, poz. 2159), w tym w szczególności:
 - reprezentatywne organizacje pracodawców/pracodawczyń i reprezentatywne organizacje związkowe w rozumieniu ustawy z dnia 24 lipca 2015 r. o Radzie Dialogu Społecznego i innych instytucjach dialogu społecznego (Dz.U. 2018 poz. 2232),
 - branżowe, ponadbranżowe lub regionalne organizacje pracodawców/pracodawczyń oraz branżowe, ponadbranżowe lub regionalne organizacje związkowe zrzeszone odpowiednio w reprezentatywnych organizacjach pracodawców/pracodawczyń i w reprezentatywnych organizacjach związkowych w rozumieniu ustawy o Radzie Dialogu Społecznego i innych instytucji dialogu społecznego.
- 2.3. Jako organizacje społeczeństwa obywatelskiego należy rozumieć w szczególności:
 - podmioty działające na rzecz ochrony środowiska,
 - organizacje pozarządowe, o których mowa w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. 2023 poz. 571), niebędące jednostkami sektora finansów publicznych, w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1270, z późn. zm.) lub przedsiębiorstwami, instytutami badawczymi, bankami i spółkami prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi

osobami prawnymi i nie działające w celu osiągnięcia zysku, będące osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia, z wyłączeniem partii politycznych, w tym europejskich partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców/pracodawczyń, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne (w tym europejskich fundacji politycznych),

- podmioty odpowiedzialne za promowanie włączenia społecznego, praw podstawowych, równości kobiet i mężczyzn oraz równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami,
- podmioty reprezentujące lokalne grupy działania,
- organizacje środowiska naukowego i akademickiego w rozumieniu ustawy z dnia 7 kwietnia 1989 r. Prawo o stowarzyszeniach (Dz. U. z 2020 r. poz. 2261).

3. Zakres usług świadczonych przez COOS

3.1. W ramach oferowanych usług przedstawiciele partnerów społecznych, a także organizacji społeczeństwa obywatelskiego będą mogli brać udział w szkoleniach i korzystać ze wsparcia eksperckiego oraz doradztwa.

Zakres wsparcia będzie obejmował w szczególności:

a) wsparcie eksperckie i doradztwo w zakresie związanym z FEL m.in.:

- aplikowania o środki FEL (z wyłączeniem przygotowania pod względem merytorycznym wniosku o dofinansowanie projektu i udziału w procedurze odwoławczej),
- prawnym w procesach służących wdrażaniu FEL,
- finansowo-księgowym,
- podatkowym,
- pozyskiwania środków na działalność z wyłączeniem działalności gospodarczej w tym związanej z przygotowywaniem projektów FEL.,
- sieciowania istniejących struktur – udział w spotkaniach lub organizacja spotkań z udziałem przedstawicieli reprezentowanego środowiska w zakresie dotyczącym FEL, mających na celu nawiązywanie współpracy i poszukiwanie partnerów do realizacji inicjatyw lokalnych oraz wymianę wiedzy i doświadczeń by skutecznie realizować cele Programu,
- pomocy w budowaniu relacji z innymi sektorami (biznesem, administracją, władzami publicznymi, mediami),
- pomocy w budowaniu bazy darczyńców,

- pomocy w optymalizacji kosztów,
- diagnoz,
- ekspertyz,
- badań,
- analiz.

b) wsparcie w zakresie szkoleń mających na celu wspieranie potencjału administracyjnego partnerów społecznych oraz organizacji społeczeństwa obywatelskiego jako potencjalnych beneficjentów w aplikowaniu o środki w ramach programu Fundusze Europejskie dla Lubelskiego 2021-2027 (FEL), w szczególności w kontekście ułatwienia i usprawnienia aplikowania przez te podmioty o środki UE, wskazania sposobów promocji organizacji oraz zasad archiwizacji dokumentów **m.in.:**

- pośrednictwo w dostępie do szkoleń,
- pośrednictwo w organizacji szkoleń,
- pośrednictwo w uzyskaniu refundacji kosztów udziału w szkoleniach,
- organizacja szkoleń.

c) inne działania wynikające z indywidualnej diagnozy potrzeb.

- 3.2. Informowanie, jak realizować i rozliczyć projekt – tj. m.in. przedstawienie obowiązków wynikających z realizacji projektu, sporządzania oraz archiwizacji w sposób prawidłowy dokumentacji finansowej i merytorycznej realizowanego przedsięwzięcia, procesu przesyłania wniosków o płatność oraz wniosków sprawozdawczych poprzez system elektroniczny obsługi wniosków o płatność a także informowania nt. procesu kontroli projektów współfinansowanych z FEL.
- 3.3. Informowanie o realizowanych projektach w zakresie wparcia potencjału partnerów społecznych oraz organizacji społeczeństwa obywatelskiego – tj. przedstawienie aktualnej informacji nt. możliwości udziału w realizowanych przez

innych beneficjentów, projektach współfinansowanych z FEL, a także wskazaniu klientowi/klientce narzędzi do wyszukania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów. Pośrednictwo w nawiązaniu współpracy w realizowanych przez innych beneficjentów projektach.

4. *Diagnoza potrzeb klienta/klientki*

- 4.1 Diagnoza potrzeb klienta/klientki stanowi punkt wyjścia do świadczenia usług przez specjalistów ds. FEL w COOS. Wysłanie pytań diagnostycznych nie może być uznane za konsultację, jeśli nie otrzymano na nie odpowiedzi.
- 4.2 Diagnoza ma na celu rozpoznanie rzeczywistych potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta/klientki COOS związanych z FEL w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.
- 4.3 Diagnoza potrzeb klienta/klientki musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta/klientki.
- 4.4 W przypadku gdy pytanie klienta/klientki zawiera wszystkie niezbędne informacje do udzielenia prawidłowej, zindywidualizowanej odpowiedzi, diagnoza nie jest wymagana.
- 4.5 Podmiot prowadzący COOS i pracownicy/pracownice są zobowiązani/ne do zachowania standardów ochrony danych osobowych (RODO) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

5. *Formy świadczenia usług*

- Konsultacja telefoniczna;
- Konsultacja pisemna drogą tradycyjną lub elektroniczną;
- Konsultacja bezpośrednia;
- Konsultacja indywidualna u klienta/klientki;
- Spotkanie informacyjne/szkolenie prowadzone w formie stacjonarnej;
- Działania on-line w tym za pomocą platform internetowych;
- Spotkania branżowe z ekspertami (w formie hybrydowej, tj. stacjonarnie i/lub online);

5.1 Konsultacja telefoniczna

- 5.1.1 Specjalista COOS w czasie pracy COOS określonym w części II rozdziale 2 odbiera telefon bez zbędnej zwłoki. W sytuacji, gdy specjaliści COOS udzielają

konsultacji i nie mogą odebrać telefonu - należy oddzwonić niezwłocznie po zakończeniu konsultacji.

5.1.2 Podczas konsultacji telefonicznej należy:

- a. przedstawić się imieniem i nazwiskiem oraz poinformować klienta/klientkę, gdzie się dodzwonił (z wyjątkiem instytucji, które posiadają automatyczną zapowiedź informującą o tym klienta/klientkę);
- b. przeprowadzić rozmowę z klientem/klientką w celu zdiagnozowania jego potrzeb;
- c. w zależności od rezultatów przeprowadzonej diagnozy, specjalista COOS powinien udzielić konsultacji lub skierować klienta/klientkę do instytucji właściwej kompetencyjnie. W przypadku konsultacji o dużym stopniu skomplikowania oraz wymagających poświęcenia znacznej ilości czasu, w uzasadnionych przypadkach specjalista COOS może zaproponować klientowi/klientce inną usługę COOS np. konsultację bezpośrednią lub indywidualną.

5.1.3 W przypadku, jeśli specjalista COOS nie jest w stanie udzielić konsultacji od razu (np. ze względu na udzielanie w tym czasie innemu klientowi/klientce konsultacji bezpośredniej; konieczność wystąpienia o stanowisko innej instytucji), jest on zobowiązany poprosić klienta/klientkę o pozostawienie numeru telefonu kontaktowego, bądź adresu e-mail lub poprosić o przesłanie pytania drogą e-mailową. Specjalista COOS jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy.

5.1.4 W przypadku, jeśli specjalista COOS nie jest w stanie udzielić klientowi/klientce odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy, jest on zobligowany powiadomić w tym czasie klienta/klientkę o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji.

5.1.5 Odpowiedź na pytanie zadane telefonicznie musi być zindywidualizowana, jej treść i forma dopasowana do kwestii poruszanych przez klient/klientkę i specjalistę COOS w trakcie rozmowy diagnozującej, a język odpowiedzi prosty i zrozumiały.

5.1.6 Na koniec rozmowy należy upewnić się, czy klient/klientka/ uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań, podziękować za rozmowę, zachęcić do ponownego kontaktu i pożegnać klienta/klientkę.

5.2 Konsultacja pisemna drogą tradycyjną lub elektroniczną

- 5.2.1 Specjaliści COOS odpowiadają na pytania zadane drogą pisemną, jednakże termin odpowiedzi nie może przekraczać 14 dni od wpływu pisma.
- 5.2.2 Odpowiedź pisemna musi być zindywidualizowana, jej treść i forma dopasowana do kwestii poruszanych przez klient/klientkę, a język odpowiedzi prosty i zrozumiały.
- 5.2.3 Korespondencja pisemna z klientem/klientką musi być archiwizowana zgodnie z zasadami obowiązującymi w COOS, w sposób umożliwiający jej sprawne odszukanie i przeglądanie oraz zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.
- 5.2.4 Adresy mailowe COOS muszą zaczynać się od słów:
COOS.lubelskie@....
- 5.2.5 Specjaliści COOS są zobowiązani do regularnego i bieżącego sprawdzania poczty elektronicznej i udzielania odpowiedzi na każde pytanie na temat FEL 2021-2027, które zostanie przesłane na adres e-mailowy COOS, a w przypadku posiadania adresu imiennego – analogicznie również na ich skrzynki imienne.
- 5.2.6 Odpowiedzi na pytania e-mailowe powinny być udzielone w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 3 dni robocze, licząc od kolejnego dnia roboczego po wpłynięciu pytania na skrzynkę e-mailową.
- 5.2.7 W przypadku, gdy specjalista COOS nie jest w stanie udzielić klientowi/klientce odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych, jest zobowiązany powiadomić w tym czasie klienta/klientkę o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji.
- 5.2.8 Przed udzieleniem odpowiedzi należy upewnić się, że w zapytaniu podane są wszystkie niezbędne informacje, które stanowią podstawę do odpowiedzi, a jeśli ich nie ma należy poprosić klienta/klientkę o ich podanie, tj. przeprowadzić diagnozę potrzeb.
- 5.2.9 Zakres pytań diagnostycznych powinien być dostosowany do profilu klient/klientki oraz sprawy, którą klient/klientka interesuje. Należy unikać formułowania pytań, na które odpowiedź została już udzielona przez klient/klientkę np. w pierwszym e-mailu lub jest oczywista.
- 5.2.10 Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną musi zawierać jej historię umożliwiającą zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.
- 5.2.11 Odpowiedź e-mailowa musi być zindywidualizowana, a jej treść i język dopasowany do kwestii poruszanych przez klienta/klientkę i specjalistę COOS w trakcie diagnozy (zaleca się unikanie przeklejanie zapisów regulaminów). Nie należy udzielać odpowiedzi zbyt ogólnych oraz zawierających zbyt szeroki

zakres informacji, o które klient/klientka nie poprosił. Odpowiedź mailowa powinna być przygotowana zgodnie z zasadami prostego języka.

5.2.12 Elementy, które muszą znajdować się w odpowiedzi e-mailowej:

„Zwrot grzecznościowy na powitanie, odwołanie do kwestii poruszonej przez klienta/klientkę

treść odpowiedzi:

W przypadku dodatkowych pytań zapraszam do ponownego kontaktu.

Zachęcamy do podzielenia się Państwa opiniami dotyczącymi

funkcjonowania Centrum Obsługi Organizacji Społecznych - poprzez

wypełnienie ankiety dostępnej na stronie

Zwrot grzecznościowy na pożegnanie,

Imię i Nazwisko osoby odpowiadającej na pytanie

Link do portalu www.lubelskie.pl – do danych teleadresowych COOS oraz godzin otwarcia COOS.

5.2.13 Pod każdą odpowiedzią musi być umieszczona uwaga o następującej treści:

Informacje udzielone przez specjalistów COOS nie stanowią oficjalnego stanowiska Instytucji Zarządzającej i Instytucji Pośredniczących FEL i nie mogą stanowić podstawy do formułowania jakichkolwiek roszczeń, a także nie stanowią oferty w rozumieniu prawa polskiego.

5.2.14 Korespondencja e-mailowa z klientami/ klientkami musi być archiwizowana w sposób umożliwiający jej sprawne odszukanie i przeglądanie oraz spisana w rejestrze – tabela xls. (tabela z datą wpływu danego maila, nadawcy, tematyka sprawy, data odpowiedzi). Wiadomości e-mail muszą być posegregowane według dat oraz zgrane na nośnik (np.: pendrive, dysk sieciowy, chmura) i przechowywane w siedzibie COOS.

5.3 Konsultacja bezpośrednia

5.3.1 Konsultacja bezpośrednia nie wymaga wcześniejszego umówienia

klientów/klientek. Na prośbę klientów/klientek konsultacja bezpośrednia może być umówiona wcześniej telefonicznie bądź mailowo na konkretny termin.

Dodatkowo, w przypadku, gdy w danym momencie w COOS jest duże

zapotrzebowanie na konsultacje bezpośrednie np. kilkuosobowa kolejka,

istnieje możliwość zaproponowania klientom/klintkom umówienia spotkania w

innym terminie, z zastrzeżeniem, że jeśli klient/klientka nie wyrazi zgody na

umówienie konsultacji na inny termin, powinien zostać obsłużony w dniu wizyty w COOS.

- 5.3.2 Rozpoczynając konsultację specjalista COOS przedstawia się i zaprasza klientów/ klientki do miejsca konsultacji.
- 5.3.3 Kolejnym etapem konsultacji bezpośredniej jest diagnoza potrzeb informacyjnych klientów/ klientki. Konieczność przeprowadzenia diagnozy i jej zakres jest każdorazowo dostosowywany do klientów/ klientki i informacji, które do tej pory przekazał specjalista COOS.
- 5.3.4 Po diagnozie następuje konsultacja właściwa. Jeżeli w trakcie konsultacji okaże się, że specjalista COOS musi wystąpić o interpretację przepisów do innych organów, powinien on poinformować klientów/ klientek, że zweryfikuje dane i udzieli odpowiedzi telefonicznie, mailowo lub w czasie kolejnej konsultacji bezpośredniej w późniejszym terminie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni roboczych.
- 5.3.5 W przypadku, jeśli specjalista COOS nie jest w stanie udzielić klientom/ klientkom odpowiedzi w terminie 3 dni roboczych jest zobowiązany powiadomić klienta/klientkę o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 7 dni roboczych od dnia poinformowania klientów/klientki. W przypadku, gdy do udzielenia odpowiedzi wymagane jest uzyskanie informacji z innej instytucji, czas oczekiwania na odpowiedź może się wydłużyć, o czym należy informować klientów/klientki.
- 5.3.6 Nie należy ograniczać konsultacji dotyczącej FEL do odesłania klientów/klientki do innej instytucji odpowiedzialnej za dane działanie. Samo odesłanie klientów/klientki do innej instytucji nie należy zaliczać do konsultacji bezpośredniej.
- 5.3.7 Podczas konsultacji specjalista COOS powinien wykorzystywać komputer, wskazywać użyteczne strony internetowe oraz sposób poruszania się po nich, jeśli sytuacja tego wymaga.
- 5.3.8 Po konsultacji specjalista COOS powinien podsumować konsultację, przekazać dodatkowe materiały informacyjne klientom /klientkom (w miarę dostępności), upewnić się, że klienci/ klientki nie ma dodatkowych pytań, a następnie poinformować go o najbliższych działaniach COOS (np. zaproszenie na spotkanie informacyjne/szkolenie) lub wskazać miejsce, gdzie publikowane są informacje o organizowanych wydarzeniach.
- 5.3.9 Po udzielonej konsultacji, specjalista COOS musi poinformować klientów/klientki o prowadzonych badaniach ankietowych.

- 5.3.10 Na zakończenie konsultacji bezpośrednio należy podziękować klientom/klientkom za przybycie, zachęcić do ponownego kontaktu, wręczyć wizytówkę (o ile specjalista COOS nie zrobił tego wcześniej) i pożegnać klientów/klientki .

5.4 Konsultacja indywidualna u klient/klientki

- 5.4.1 Konsultacja indywidualna u klient/klientki odbywa się w miejscu uzgodnionym z klientem/klientką lub on-line. Może ona mieć miejsce w następujących przypadkach:

- a) gdy klient/klientka jest osobą z niepełnosprawnością ruchową i ma utrudnione możliwości dotarcia do siedziby COOS;
- b) gdy konsultacja jest przeprowadzana dla grupy osób jednocześnie lub dotyczy pogłębionej analizy dokumentów w związku z procesem aplikowania o dofinansowanie;
- c) gdy konsultacja jest przeprowadzana dla zainteresowanych wsparciem, którzy zgłaszają potrzebę konsultacji poza siedzibą COOS.

Przed realizacją indywidualnej konsultacji u klienta/klientki należy ustalić: termin, miejsce, zakres i czas trwania konsultacji.

Specjalista COOS jest zobligowany przeprowadzić przed indywidualną konsultacją diagnozę klienta/klientki o której mowa w rozdziale 4.

- 5.4.2 Niezwłocznie po przeprowadzeniu konsultacji, specjalista COOS przygotowuje notatkę służbową zawierającą informacje w szczególności o: terminie konsultacji, miejscu konsultacji, temacie konsultacji, rodzaju świadczonej usługi, uzasadnieniu odbycia konsultacji u klienta/klientki, zaproponowaniu rozwiązania, w tym w szczególności jakie zostały zaproponowane programy i działania. Notatka jest opatrzona datą sporządzenia i jest podpisywana czytelnie (imieniem i nazwiskiem) przez specjalistę COOS, który przeprowadzał konsultację.
- 5.4.3 Wyjście na indywidualną konsultację traktowane jest jako wyjście służbowe lub delegacja specjalisty COOS.
- 5.4.4 Po konsultacji, specjalista COOS musi poinformować klientów/klientki o prowadzonych badaniach ankietowych.
- 5.4.5 W przypadku, gdy sprawa klienta/klientki wymaga dalszych konsultacji, możliwe jest przeprowadzenie dodatkowej konsultacji po zdiagnozowaniu szczegółowych potrzeb klienta/klientki .

5.5 Spotkanie informacyjne/szkolenie prowadzone w formie stacjonarnej

- 5.5.1 Spotkanie informacyjne i szkolenie prowadzone jest przez specjalistów COOS. Dopuszczalne jest bezpłatne prowadzenie spotkania/szkolenia przez pracowników/pracownice innych instytucji lub innych komórek organizacyjnych w danej instytucji, w której funkcjonuje COOS.
- 5.5.2 Dopuszczalne jest nieodpłatne prowadzenie szkoleń dla klientów/klientki przez zewnętrznych trenerów.
- 5.5.3 W przypadku, gdy do COOS zgłosi się grupa osób, możliwe jest zorganizowanie przez COOS zamkniętego spotkania informacyjnego bądź zamkniętego szkolenia dla takiej grupy.
- 5.5.4 Spotkanie informacyjne/szkolenie:
- a. ma na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji o FEL oraz usługach świadczonych przez COOS;
 - b. jego tematyka musi być dostosowana do potrzeb klientów/klientki w zakresie FEL i dotyczyć w szczególności planowanych naborów, zarządzania i realizacji projektów,
 - c. może zostać zorganizowane w przypadku, gdy w wyniku rekrutacji zgłosiło się na nie minimum 10 osób, nawet jeżeli finalnie liczba uczestników jest mniejsza. W przypadku pojawienia się na spotkaniu mniej niż 8 osób spotkanie powinno się odbyć zgodnie z planem, natomiast powinno zostać zaraportowane jako konsultacje bezpośrednie. W przypadku niewystarczającej liczby zgłoszonych osób na spotkanie COOS może podjąć decyzję o jego odwołaniu. Osoby zgłoszone należy o tym fakcie niezwłocznie poinformować i zaproponować alternatywne rozwiązanie: zaprosić na konsultacje do COOS, zaproponować konsultację indywidualną, bezpośrednią lub zorganizować spotkanie w innym terminie.
- 5.5.5 Wymagania dotyczące realizacji spotkania informacyjnego:
- a. przeprowadzenie rekrutacji uczestników, poprzez udostępnienie formularza rekrutacyjnego, który po przesłaniu do COOS zostanie poddany analizie specjalisty COOS. W przypadku pozytywnej analizy formularza uczestnik będzie informowany o zakwalifikowaniu do uczestnictwa w spotkaniu.
 - b. spotkanie informacyjne trwa minimum 2 godziny zegarowe;
 - c. informacja o organizacji spotkania informacyjnego musi być zamieszczona na stronie internetowej COOS, co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą spotkania¹;

¹ Nie dotyczy spotkań zamkniętych.

- d. w celu dotarcia z informacją o spotkaniu informacyjnym do potencjalnych zainteresowanych, COOS promuje spotkania różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter, media społecznościowe;
 - e. organizujący spotkanie informacyjne jest zobowiązany do przygotowania, rozdania, zebrania i podsumowania ankiet oceniających spotkanie informacyjne;
 - f. przy organizacji spotkań informacyjnych należy uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnościami zdiagnozowane na etapie rekrutacji (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza polskiego języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących);
 - g. po przeprowadzeniu spotkania informacyjnego należy zadbać o możliwość przeprowadzenia indywidualnych rozmów z uczestnikami, którzy będą mieli dodatkowe pytania.
- 5.5.6 Szkolenie to działanie o charakterze wykładowo-warsztatowym, które ma na celu podniesienie wiedzy i kompetencji uczestników w dziedzinie związanej z zakresem usług świadczonych przez COOS.
- 5.5.7 Wymagania dotyczące realizacji szkoleń:
- a. przeprowadzenie rekrutacji uczestników, poprzez udostępnienie formularza rekrutacyjnego, który po przesłaniu do COOS zostanie poddany analizie specjalisty COOS. W przypadku pozytywnej analizy formularza uczestnik będzie informowany o zakwalifikowaniu w szkoleniu;
 - b. szkolenie jednodniowe trwa minimum 3 godziny zegarowe, a szkolenie dwudniowe min. 8 godz. zegarowych i odbywa się dla minimum 10 osób;
 - c. informacja o szkoleniu musi być zamieszczona na stronie COOS co najmniej 7 dni przed planowaną datą szkolenia;
 - d. w celu dotarcia z informacją o szkoleniu do potencjalnych zainteresowanych, COOS promuje szkolenia różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter, media społecznościowe;
 - e. organizujący szkolenie jest zobowiązany do przygotowania, przekazania uczestnikom, zebrania i podsumowania ankiet oceniających szkolenie²;
 - f. przy organizacji szkoleń należy uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnościami zdiagnozowane na etapie rekrutacji właściwym

² Należy stosować ankiety według wzoru dla Programu Pomoc Techniczna dla Funduszy Europejskich (PTFE).

pytaniem w formularzu zgłoszeniowym (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza polskiego języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących);

- g. po przeprowadzeniu szkolenia należy zadbać o możliwość przeprowadzenia indywidualnych rozmów z uczestnikami, którzy będą mieli dodatkowe pytania;
- h. materiały w z powiększoną czcionką, materiały w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR),
- i. poinformować o gotowości udostępnienia alternatywnych formatów (np. druk powiększony, tekst w alfabecie Braille'a).

5.5.8 Przeprowadzone spotkanie informacyjne/szkolenie musi być udokumentowane w następujący sposób:

- a. kopie ogłoszenia o spotkaniu/szkoleniu, dokumentacja fotograficzna, screeny, itp.; materiały zgłoszeniowe (np. formularze zgłoszeniowe zawierające zapytanie o specjalne potrzeby dla osób z niepełnosprawnościami, e- maile);
- b. program spotkania/szkolenia wraz z informacją kto prowadził szkolenie (specjalista COOS czy ekspert zewnętrzny);
- c. prezentacje;
- d. z każdego spotkania/szkolenia musi być sporządzona lista obecności potwierdzająca uczestnictwo;
- e. notatka zawierająca informacje w szczególności o: terminie spotkania/szkolenia, temacie, miejscu, grupie uczestników, liczbie wypełnionych ankiet. Notatka sporządzana jest niezwłocznie po spotkaniu/ szkoleniu i jest opatrzona datą sporządzenia oraz jest podpisywana czytelnie przez pracownika/pracownicę COOS, który prowadził spotkanie/szkolenie;
- f. zestawienie z wyników ankiet;

5.6 Działania on-line

5.6.1 Rozmowa/wideorozmowa przeprowadzana za pośrednictwem komunikatora internetowego:

- a) podczas przeprowadzania tej usługi należy postępować zgodnie z pkt 5.1. tak jak w przypadku konsultacji telefonicznej,
- b) rozmowa może odbywać się bez lub z użyciem opcji video, przy czym specjalista COOS musi używać opcji video,

- c) w przypadku rozmowy lub wideorozmowy przeprowadzonej za pośrednictwem narzędzia internetowego nie ma konieczności dodatkowego dokumentowania działania.

5.6.2 Kontakt on-line np. w mediach społecznościowych, za pośrednictwem narzędzi internetowych np. komunikatorów internetowych:

- a) podczas tego kontaktu należy postępować zgodnie z pkt 5.2. tak jak w przypadku konsultacji e-mailowej,
- b) zalecane jest przeniesienie kontaktu np. do innego kanału w celu przeprowadzenia pogłębionej konsultacji,
- c) w zależności od sytuacji specjalista COOS może odstąpić od użycia formułek z pkt 5.2.12. i 5.2.13.,
- d) nie jest obowiązkowe przeprowadzanie diagnozy klientów/klientek,
- e) komentarze pod postami nie są traktowane jako konsultacja.

5.6.3 Spotkanie informacyjne on-line - webinaria i chaty:

- a) spotkanie informacyjne online przeprowadzane jest w czasie rzeczywistym i musi trwać minimum 60 minut i być zorganizowane dla min. 10 osób zgłoszonych i przeprowadzone dla min. 8 uczestników,
- b) informację o organizacji spotkania online należy zamieścić na stronie internetowej COOS co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą wydarzenia,
- c) w celu dotarcia z informacją o spotkaniu do potencjalnych zainteresowanych, COOS promuje wydarzenie różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter, media społecznościowe,
- d) organizator spotkania zapewnia narzędzia umożliwiające monitorowanie liczby uczestników wydarzenia w czasie rzeczywistym oraz jego ewaluację,
- e) organizujący spotkanie online powinien zaplanować je w taki sposób, by przekaz nie był monotonny a uczestnicy mogli aktywnie uczestniczyć w wydarzeniu, np. poprzez zadawanie pytań,
- f) dokumentowanie spotkania odbywa się na zasadach pkt 5.2.14, z wyjątkiem list obecności, które w przypadku webinarium powinny zostać zastąpione raportem informującym o liczbie aktywnych uczestników w trakcie trwania webinarium, a w przypadku braku technicznej możliwości wygenerowania raportu należy zgromadzić inne dokumenty potwierdzające liczbę uczestników (np. screeny ekranu z listą uczestników),

- g) późniejsze odtwarzanie w formie biernej webinarium lub nagranych chatów nie jest traktowane jako nowe spotkanie informacyjne, wtórnych odtworzeń nie zalicza się do raportowanych statystyk liczby uczestników danego wydarzenia.

5.6.4 Szkolenia online - webinaria i chaty:

- a) jednodniowe szkolenie on-line trwa minimum 3 godziny zegarowe (część merytoryczna),
- b) dwudniowe szkolenie on-line trwa minimum 6 godzin zegarowych (część merytoryczna),
- c) szkolenie odbywa się dla minimum 10 osób,
- d) organizator szkolenia powinien zadbać, by przekaz nie był monotony, np. poprzez zastosowanie przerw lub podział szkolenia na 2 dni oraz stosowanie np. ćwiczeń, w których uczestnicy biorą aktywny udział,
- e) informowanie oraz dokumentowanie szkolenia odbywa się zgodnie z pkt 5.2.14, z wyjątkiem list obecności, które mogą zostać zastąpione screenami ze spotkania potwierdzającymi liczbę zalogowanych uczestników,
- f) późniejsze odtwarzanie w formie biernej nagrania nie jest traktowane jako nowe szkolenie,
- g) w przypadku webinarium – dokumentem potwierdzającym odbycie się webinarium jest raport informujący o liczbie aktywnych uczestników w trakcie trwania webinarium; w przypadku braku technicznej możliwości wygenerowania raportu należy zgromadzić inne dokumenty potwierdzające liczbę uczestników (np. screeny ekranu z listą uczestników).

5.6.5 Udział specjalisty COOS jako prelegenta w webinarium/konferencjach/ szkoleniach/spotkaniach on-line organizowanych przez inne instytucje:

- a) udział w webinarium/konferencji poprzez wygłoszenie prezentacji/ prelekcji,
- b) udział online w charakterze prelegenta musi być udokumentowany w następujący sposób:
 - wydruki ze stron internetowych, na których organizatorzy opublikowali informacje o wydarzeniu albo zaproszenie do udziału w wydarzeniu;
 - program wydarzenia wraz z informacją kto prowadził spotkanie;
 - prezentacje;
 - notatka zawierająca informacje w szczególności o: terminie wydarzenia, temacie prelekcji COOS, grupie uczestników. Notatka sporządzana jest niezwłocznie po wydarzeniu i jest opatrzona datą sporządzenia oraz jest podpisywana czytelnie przez pracownika/pracownicy COOS, który

- przewodził prelekcję;
- pisemne potwierdzenie od przedstawiciela organizatora wydarzenia o liczbie osób, które wzięły udział w wydarzeniu (dołączone potem do notatki ze spotkania).

5.7 Spotkanie branżowe z ekspertami (w formie stacjonarnej i on-line)

reprezentującymi podmioty posiadające doświadczenie w danej dziedzinie.

- 5.7.1 Spotkanie branżowe prowadzone jest przez ekspertów z ramienia podmiotów, które posiadają doświadczenie w zakresie realizacji projektów.
- 5.7.2 Przedmiotowe spotkania mają na celu wymianę doświadczeń oraz wzmocnienie potencjału m.in. w zakresie prawidłowego aplikowania o dofinansowanie.
- 5.7.3 Wymagania dotyczące realizacji spotkania branżowego:
- a. spotkanie branżowe trwa minimum 2 godziny zegarowe;
 - b. informacja o organizacji spotkania musi być zamieszczona na stronie internetowej COOS, co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą spotkania³;
 - c. w celu dotarcia z informacją o spotkaniu do potencjalnych podmiotów zainteresowanych, COOS promuje spotkania różnymi kanałami, nie tylko przez stronę internetową, ale również np. poprzez współpracujące instytucje, plakaty, ogłoszenia, newsletter, media społecznościowe;
 - d. organizujący spotkanie jest zobowiązany do przygotowania, rozdania, zebrania i podsumowania ankiet oceniających spotkanie informacyjne;
 - e. przy organizacji spotkań branżowych należy uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnościami zdiagnozowane na etapie rekrutacji (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza polskiego języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących);
 - f. po przeprowadzeniu spotkania należy zadbać o możliwość przeprowadzenia indywidualnych rozmów z uczestnikami, którzy będą mieli dodatkowe pytania.

³ Nie dotyczy spotkań zamkniętych.

II. Funkcjonowanie Centrum Obsługi Organizacji Społecznych- Aspekty Techniczne

1. Lokal i wyposażenie COOS

- 1.1. Siedziba COOS musi być zgodna z zapisami art. 6 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696).
- 1.2. Siedziba COOS z uwagi na charakter działalności COOS ukierunkowny na partnerów społecznych i organizacji społeczeństwa obywatelskiego, które zamierzają aplikować o środki finansowe dostępne w ramach naborów ogłaszanych w FEL 2021-2027 musi znajdować się w na terenie miasta Lublin i posiadać dogodne połączenia komunikacyjne środkami transportu publicznego (maksymalnie 5 min pieszo od przystanku komunikacji publicznej - czas mierzony w dzień roboczy o godz. 12.00). Miasto Lublin jest lokalizacją centralną dla województwa dobrze skomunikowaną z terenem całego województwa.
- 1.3. Wejście do siedziby COOS musi być łatwo dostępne.
- 1.4. Siedziba COOS musi posiadać powierzchnię o wielkości umożliwiającej właściwe wykonywanie usług i komfortową obsługę klientów/klientek.
- 1.5. W COOS musi być miejsce do ekspozycji materiałów informacyjnych i promocyjnych (np. stojaki na publikacje).
- 1.6. COOS musi dysponować (wynajmować lub być właścicielem):
 - a. pomieszczeniem biurowym dla pracowników/pracownic COOS o powierzchni dostosowanej do liczby pracowników/pracownic (zgodnie z wymogami przepisów BHP i Prawa Pracy), w którym znajdują się stanowiska pracy w liczbie dostosowanej do liczby personelu, wyposażone w niezbędne meble biurowe dla pracowników/pracownic COOS, tj. minimum: biurko, miejsce siedzące dla pracownika/pracownicy, aparat telefoniczny, sprzęt komputerowy (składający się z komputera/ laptopa wyposażonego w oprogramowanie umożliwiające prawidłową realizację zadań i wymianę danych, monitora, klawiatury, myszy) ze stałym dostępem do Internetu oraz do drukarki;
 - b. wydzielonym miejscem lub pomieszczeniem do komfortowego przeprowadzania konsultacji, wyposażonym w stolik/biurko i dwa miejsca siedzące dla klientów/klientek oraz zapewniającym możliwość skorzystania z komputera z dostępem do Internetu;

- c. salą konferencyjną dostępną dla osób z niepełnosprawnościami – na minimum 25 osób (wystarczy zapewnienie dostępu do sali na potrzeby organizowanych przez COOS spotkań/szkoleń), wyposażoną w rzutnik multimedialny, ekran i nagłośnienie;
 - d. toalety dla klientów/klientek w w budynku, w którym znajduje się COOS (dostępną dla osób z niepełnosprawnościami);
 - e. kącikiem dla dzieci, w którym znajduje się odpowiedni dla dzieci stół, krzeselka, dywanik, kredki, kartki, zabawki itp.;
 - f. miejscami parkingowymi (bezpłatnymi dla klientów/klientek)
 - g. urządzeniem wielofunkcyjnym (drukarka, skaner, kserokopiarka);
 - h. magazynem do przechowywania materiałów informacyjno-promocyjnych;
 - i. stałym łączem internetowym o prędkości umożliwiającej sprawne działanie COOS, w tym prowadzenie webinarów i spotkań on-line;
 - j. szafami aktowymi w liczbie niezbędnej do przechowywania dokumentów, zgodnie z obowiązującymi zasadami (szafy muszą znajdować się w budynku, w którym jest COOS);
 - k. ogólną skrzynką e-mailową dla COOS, do której dostęp mają wszyscy pracownicy/pracowniczki COOS.
- 1.7. Koszty związane z użytkowaniem pomieszczeń wykorzystywanych na potrzeby COOS (m.in. opłaty czynszowe, wynajmu i eksploatacyjne, wyposażenie), koszty kadrowe, materiałów biurowych i szkoleniowych itp. leżą po stronie Wykonawcy i należy je uwzględnić w kosztach usług świadczonych przez COOS.

2. Godziny otwarcia COOS

- 2.1. COOS jest otwarty minimum przez 5 dni w tygodniu.
- 2.2. Przez 4 dni w tygodniu COOS musi być otwarty dla klientów/klientek przez minimum 8 godzin dziennie, z zastrzeżeniem pkt 2.1.
- 2.3. W poniedziałki COOS musi być otwarty przez minimum 10 godzin z zastrzeżeniem pkt 2.1.
- 2.4. COOS, po uprzedniej prośbie klientów/klientek, świadczy również usługi w weekendy (terminy ustalane indywidualnie na wniosek klientów/klientek)

3. Zapewnienie kontaktu telefonicznego

COOS musi zapewniać kontakt telefoniczny dla klientów/klientek w postaci:

- a. minimum 2 numerów zewnętrznych dla klientów/klientek,
- b. infolinii – COOS zapewnia minimum 3 numery wewnętrzne do specjalistów i minimum 1 odrębny numer zewnętrzny.

III. Informacja i promocja

1. *Wizualizacja Siedziby COOS*

- 1.1. Wizualizacja COOS musi być zgodna z zapisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/1060 z dnia 24 czerwca 2021 r. ustanawiającego wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego Plus, Funduszu Spójności, Funduszu na rzecz Sprawiedliwej Transformacji i Europejskiego Funduszu Morskiego, Rybackiego i Akwakultury, a także przepisy finansowe na potrzeby tych funduszy oraz na potrzeby Funduszu Azylu, Migracji i Integracji, Funduszu Bezpieczeństwa Wewnętrznego i Instrumentu Wsparcia Finansowego na rzecz Zarządzania Granicami i Polityki Wizowej z uwzględnieniem instrukcji i wskazówek zawartych w „Podręczniku wnioskodawcy i beneficjenta Funduszy Europejskich na lata 2021-2027 w zakresie informacji i promocji” oraz zasadami wizualizacji opisanymi w „Księdze Tożsamości Wizualnej marki Fundusze Europejskie 2021–2027”.
- 1.2. Wizualizacja COOS oraz realizowanych przez nie działań (w tym oznakowanie dokumentacji) odbywa się przy wykorzystywaniu zestawienia znaków: właściwych dla programu FEL.
- 1.3. Wizualizacja siedziby COOS musi umożliwić jego łatwą identyfikację i musi uwzględniać:
 - a. oznakowanie budynku;
 - b. oznakowanie wejścia do pomieszczeń COOS– informacja z nazwą COOS i godzinami otwarcia COOS;
 - c. Informacja o finansowaniu ze środków FEL.
- 1.4. COOS musi zapewnić wizualizację działań:
 - 1.4.1. spotkania informacyjne/szkolenia:
 - a. ogłoszenie o spotkaniu, lista obecności, ankiety - muszą zawierać odpowiednie logotypy zgodne z obowiązującymi zasadami wizualizacji;
 - b. w pomieszczeniu musi znajdować się roll-up lub ścianka COOS oznakowane zgodnie z zasadami wizualizacji obowiązującymi w FEL. Na drzwiach i w korytarzu musi się znajdować odpowiednia informacja (wraz z logotypami zgodnymi z obowiązującymi zasadami wizualizacji) o odbywającym się spotkaniu/szkoleniu;
 - c. wyświetlane materiały oraz materiały informacyjne i promocyjne przekazywane uczestnikom muszą mieć oznakowanie zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w FEL.

1.4.2. korespondencja mailowa/pisemna:

w stopce lub nagłówku e-maila/pisma muszą znajdować się logotypy zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w FEL.

1.4.3. materiały informacyjne i promocyjne (również w wersji elektronicznej):

wszystkie materiały wytwarzane i finansowane przez COOS muszą mieć oznaczenia zgodne z zasadami wizualizacji obowiązującymi w FEL.

1.4.4. materiały informacyjne i promocyjne powinny być wytworzone zgodnie z

zasadą DNSH, powinny być przyjazne dla środowiska, wyprodukowane z komponentów pochodzących z recyklingu produktów i powinny zapewniać dostęp zgodnie z zasadą równości szans i niedyskryminacji.

2. *Prowadzenie działań promocyjnych*

2.1. Celem realizowanych przez COOS działań promocyjnych jest:

- a. poinformowanie o możliwości otrzymania bezpłatnej, profesjonalnej i kompleksowej informacji dotyczącej FEL w COOS;
- b. dostarczenie informacji o zakresie usług oferowanych przez COOS;
- c. zachęcenie klientów/klientek do skorzystania z usług COOS.

2.2. COOS może planować działania promocyjne wyłącznie w mediach lokalnych i regionalnych oraz lokalnych i regionalnych kanałach komunikacji.

2.3. Zalecane jest założenie profilu COOS w mediach społecznościowych.

2.4. Przygotowywane publikacje informacyjno-promocyjne muszą być zgodne z zapisami Wytocznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.

3. *Strona internetowa COOS*

3.1. COOS musi prowadzić odrębną stronę internetową.

3.2. Podstawowym miejscem aktywności COOS w Internecie jest strona internetowa COOS i media społecznościowe.

3.3. W ramach COOS powinien zostać wyznaczony pracownik/pracownica pełniący funkcję redaktora stron internetowych oraz stron w mediach społecznościowych. Redaktor stron internetowych odpowiada za przygotowanie i zamieszczanie informacji o przedsięwzięciach realizowanych przez COOS.

3.4. Podmioty prowadzące COOS zamieszczają na swojej głównej stronie internetowej logo „COOS” z odesłaniem do danych teleadresowych COOS zawierających w szczególności: nazwę COOS, adres, kod pocztowy i miejscowość, godziny pracy, numery telefonów, adres e-mail. Konieczne jest również odesłanie do strony internetowej i strony w mediach społecznościowych. Poza danymi teleadresowymi

na stronie internetowej umieszczona jest informacja o współfinansowaniu COOS ze środków Unii Europejskiej w ramach FEL.

3.5. COOS ma obowiązek prowadzić własny newsletter.

3.6.

IV. Wymogi dotyczące personelu COOS

1. Wymagania wobec podmiotu prowadzącego COOS i pracowników/pracownic

Usługę prowadzenia COOS może pełnić podmiot, który:

- 1) Zgodnie ze statutem lub umową nie działa w celu osiągnięcia zysku lub przeznacza zysk na cele statutowe.
- 2) Jest zarejestrowany w Rzeczypospolitej Polskiej i prowadzi działalność na jej terenie,
- 3) Nie działa na zasadzie wyłączności (tzn. nie może być to organizacja, której poparcie lub działanie uzależnione jest od przestrzegania reguł jakiegokolwiek ideologii, doktryny lub religii).
- 4) Posiada przynajmniej 2-letnie doświadczenie w momencie ogłoszenia konkursu na pełnienie funkcji COOS w świadczeniu usług informacyjnych, doradczych i szkoleniowych w obszarach objętych wsparciem EFS, w zakresie rozwoju partnerstwa na szczeblu lokalnym i regionalnym.
- 5) Posiada doświadczenie w realizacji co najmniej 3 projektów współfinansowanych ze środków europejskich.
- 6) Posiada stabilne i wystarczające źródła finansowania zapewniające ciągłość istnienia organizacji przez cały okres realizacji projektu. Posiada potencjał ekonomiczny niezbędny do należytej realizacji przedsięwzięcia (minimalna wartość przychodów
- 7) za poprzedni rok obrotowy to 500 000,00 PLN)."

Wszyscy pracownicy/pracownice świadczący/e usługi w COOS mają obowiązek podpisania deklaracji: o braku konfliktu interesów, bezstronności i poufności.

W skład personelu COOS wchodzi osoby zajmujące następujące stanowiska:

- a. Koordynator/Koordynatorka COOS – minimum 0,5 etatu, maksymalnie 1 etat - przełożony specjalistów COOS jest osobą zatrudnioną na samodzielny stanowisku z doświadczeniem w nadzorze merytorycznym i ocenie pracy specjalistów

Wykształcenie:

Warunki podstawowe

- wykształcenie wyższe zawodowe, udokumentowane dyplomem ukończenia studiów wyższych,

Warunki pożądane

- wykształcenie wyższe o profilu zarządzanie,

- dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. wyższe magisterskie, studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe)
- odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach interwencji EFS, potwierdzone certyfikatami,
- inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu;

Doświadczenie zawodowe:

Warunki podstawowe

5. min. 3 letnie doświadczenie zawodowe (w tym min. 1 rok doświadczenia w zarządzaniu projektami współfinansowanymi z EFS),

Warunki pożądane

6. doświadczenie zawodowe zakresie problematyki EFS oraz zagadnień związanych z EFS,
7. rekomendacje poświadczające osiągnięcia zdobyte w pracy zawodowej;

Umiejętności techniczne:

- obsługa komputera, znajomość środowiska Windows,
 - obsługa urządzeń biurowych, znajomość narzędzi internetowych.
- b. Specjalista/ specjalistka COOS: pracownik/pracownica COOS minimum 2 etaty, świadczący usługi informacyjne z zakresu FEL w szczególności w odniesieniu do programów współfinansowanych z UE w zakresie wsparcia dla organizacji, programów zarządzanych przez KE m.in. poprzez udzielanie konsultacji, prowadzenie spotkań informacyjnych i szkoleń, prelekcji, obsługę stoisk na targach, konferencjach i wydarzeniach plenerowych (minimum 1 rok doświadczenia⁴ zawodowego we wdrażaniu lub realizacji projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE, lub wykształcenie kierunkowe i wiedza o FEL udokumentowana zdany testem⁵) doświadczenie w zakresie: funkcjonowania NGO zwłaszcza w procesach służących wdrażaniu FEL, finansowo-księgowym, podatkowym, pozyskiwania środków na działalność, sieciowania istniejących struktur – udział w spotkaniach lub organizacja spotkań z udziałem przedstawicieli reprezentowanego środowiska w zakresie dotyczącym FEL 2021-2027.
- c. w celu zapewnienia wykonania usług specjalistycznych istnieje konieczność zaangażowania radcy prawnego, doradcy księgowego oraz podatkowego.

⁴ Dotyczy osób nowozatrudnionych

⁵ Przygotowywanym przez Kierownika COOS

2. Zakres zadań pracowników/pracownic COOS

2.1. Koordynator/koordynatorka COOS realizuje poniższe zadania osobiście:

- a. odpowiada za poprawną realizację zadań swoich pracowników/pracownic;
- b. odpowiada za współpracę oraz uzgadnia kierunki działań z Zamawiającym;
- c. kieruje pracą oraz koordynuje działalność COOS;
- d. realizuje zapisy Umowy na prowadzenie COOS zawartej z Województwem Lubelskim, w tym odpowiada za prawidłową działalność COOS, a w szczególności za zarządzanie COOS, dostosowywanie działań COOS w regionie do potrzeb klientów/klientek, terminowość i jakość świadczonych przez COOS usług oraz wykonanie wskaźników przez COOS, a także zachowanie standardów w zakresie etyki;
- e. ustala zadania COOS i harmonogramy ich realizacji;
- f. nadzoruje działalność COOS, w tym:
 - przygotowuje i przeprowadza test wstępu dla nowo zatrudnianych specjalistów/specjalistek;
 - przeprowadza monitoring mailowy i opcjonalnie (dodatkowo) telefoniczny jakości pracy w COOS, oceniając spełnianie przez specjalistów COOS standardów oraz prawidłowości udzielnych odpowiedzi i jej zindywidualizowanie – wymagane jest sporządzenie niezwłocznie notatki z tych czynności, opatrzonej datą sporządzenia i podpisanej przez kierownika
 - odpowiada za zakup i dystrybucję materiałów informacyjno-promocyjnych na potrzeby COOS;
- g. organizuje spotkania pracowników/pracowniczek COOS w regionie;
- h. umożliwia udział w zaplanowanych szkoleniach pracownikom/pracowniczkom COOS;
- i. podejmuje działania usprawniające funkcjonowanie COOS w przypadku, gdy osiągnięte wyniki wskazują na ryzyko nieosiągnięcia wskaźników wskazanych w umowie z Województwem Lubelskim. W przypadku nieosiągnięcia założonych wskaźników zobowiązany jest do przedstawienia szczegółowych wyjaśnień
- j. utrzymuje stałe kontakty z opiekunem z Województwa Lubelskiego- wyznaczonym pracownikiem/pracownica UMWL DZPR w Lublinie, informuje na bieżąco o zaistniałych problemach w realizacji działań i proponowanych sposobach ich rozwiązywania;

- k. sporządza terminowo i przesyła wszystkie wymagane dokumenty i informacje, w tym w szczególności: rozliczenia finansowe i raporty merytoryczne, informacje sprawozdawcze, faktury itd.;
- l. nadzoruje przestrzeganie (przez cały zespół) obowiązków i zaleceń wynikających z realizacji Umowy, procedur, Standardów oraz innych obowiązujących dokumentów, w tym w szczególności w zakresie etyki;
- m. samokształci się w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań w zakresie FEL.
- n. współpracuje z instytucjami zewnętrznymi w szczególności z IP w tym w szczególności z Punktem Informacyjnym FEL, LAWP, WUP działającymi na terenie województwa lubelskiego).

2.2. Specjalista/Specjalistka COOS:

- a. świadczy usługi informacyjne w zakresie FEL zgodnie ze Standardami funkcjonowania COOS i z zachowaniem należytej staranności;
- b. organizuje i bierze udział w całodziennych dyżurach COOS;
- c. organizuje, prowadzi i dba o udokumentowanie spotkań informacyjnych i szkoleń, w tym webinarów i prelekcji;
- d. udziela konsultacji nt. FEL w formie bezpośredniej, e-mailowej, pisemnej, telefonicznej, indywidualnej konsultacji u klientów/klientek i za pośrednictwem narzędzi internetowych;
- e. samokształci się oraz bierze udział w szkoleniach w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań,
- f. współpracuje z instytucjami zewnętrznymi w szczególności z IP 9w tym w szczególności z Punktem Informacyjnym Fel, LAWP, WUP działającymi na terenie województwa lubelskiego),
- g. wykonuje inne zadania zlecone przez Koordynatora COOS na potrzeby COOS.

3. ***Standardy dotyczące godnej reprezentacji COOS***

3.1. Pracownik/Pracownica COOS musi dbać o swój wygląd i strój oraz dostosować go do charakteru wykonywanej pracy oraz powagi reprezentowanej instytucji.

3.2. Pracownik/Pracownica COOS musi wyglądać schludnie i czysto.

Kolorystyka ubrań pracownika COOS musi być stonowana, a styl klasyczny, nie sportowy.

3.3. Pracownik/Pracownica COOS musi posiadać w widocznym miejscu ubrania identyfikator COOS.

V. Etyka pracowników/pracownic COOS

Pracownik/Pracownica COOS wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego, wspólnotowego oraz regulacji wewnętrznych instytucji, w której jest zatrudniony, a także z zachowaniem należytej staranności:

- a. traktuje równo wszystkich współpracowników/współpracowniczeki, klientów/klientki lub potencjalnych klientów/klientki bez względu na rasę, płeć, stan cywilny, pochodzenie etniczne, narodowość; cechy genetyczne, język, religię, światopogląd, wiek, orientację seksualną, niepełnosprawność i pozycję społeczną;
- b. w trakcie pracy nie świadczy usług innym pracownikom/pracowniczkom lub przedstawicielom podmiotu prowadzącego COOS, o ile dotyczy to zakresu usług niezwiązanych z zakresem działań COOS;
- c. pracownicy/pracownice COOS nie mogą przyjmować od klientów/klientek wynagrodzenia ani żadnej gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach wykonywanych zadań;
- d. pracownicy/pracownice COOS nie mogą polecać klientom/klientkom usług firm konsultingowych;
- e. pracownicy/pracownice COOS nie mogą oferować klientom/klientkom odpłatnej pomocy przy wypełnianiu dokumentacji konkursowej oraz realizacji projektu;
- f. pracownicy/pracownice COOS nie mogą bez zgody klient/klientki lub potencjalnego klient/klientki powielać lub przekazywać osobom trzecim jego koncepcji lub pomysłu projektu, zastosowanych rozwiązań autorskich o charakterze nowatorskim czy zindywidualizowanym.

VI. Monitoring i ewaluacja jakości realizowanych działań

1. COOS ma obowiązek ciągłego monitorowania jakości realizowanych działań/usług poprzez:
 - a) przygotowanie, rozdanie, zebranie i podsumowanie ankiet oceniających spotkanie/szkolenie;
 - b) poinformowanie klienta/klientki o prowadzonych badaniach ankietowych na temat udzielonej konsultacji
 - c) osiągnięcie wskaźników:
 - Liczba organizacji partnerów społecznych objętych wsparciem (podmioty);
 - Liczba przedstawicieli organizacji partnerów społecznych objętych wsparciem (osoby)

- Liczba organizacji społeczeństwa obywatelskiego wspartych w zakresie wdrażania nowych metod działania lub rodzajów usług
- Liczba przedstawicieli organizacji społeczeństwa obywatelskiego (w tym wolontariuszy) objętych wsparciem w programie.

2. COOS ma obowiązek przeprowadzenia Ewaluacji:

- a) Ewaluacja ex-ante – przeprowadzana przed działaniem, ma ocenić trafność zamierzonych przedsięwzięć zgodnie z celami Zadania.
- b) Ewaluacja mid-term – podczas trwania Zadania ocenia osiągnięte etapy, produkty i rezultaty. Daje możliwość modyfikacji działania tak, aby lepiej spełniało zamierzone cele.
- c) Ewaluacja ex-post – przeprowadzana po zakończeniu Zadania, ma na celu zbadanie długotrwałych rezultatów, a także ocenia realizację poszczególnych etapów, oraz stopień realizacji zakładanych celów.

Ewaluacje obejmą następujące kryteria oceny:

- a) Trafność – dopasowanie treści, metodologii, formy usług do oczekiwań i możliwości uczestników.
 - b) Efektywność – badanie stopnia użytych zasobów w stosunku do osiągniętych celów (np. koszty na przekładane rezultaty).
 - d) Skuteczność – badanie stopnia realizacji założonych celów programowych (np. wpływ usług na osiągnięcie wskaźników programowych).
 - e) Użyteczność – możliwości zastosowania nabytej wiedzy i umiejętności w praktyce.
 - f) Trwałość – czy wprowadzone zmiany poprzez usługę będą trwałe?
- Po wykonanej ewaluacji nastąpi Raportowanie poprzez interpretację oraz syntezę zebranych informacji. Rezultatem jest powstanie raportu ewaluacyjnego, uogólnienie zebranych wniosków, stworzenie modelu działań na przyszłość.

Raport końcowy z ewaluacji powinien zawierać wszystkie etapy ewaluacji.

Począwszy od przedmiotu badań i kontekstu ewaluacji (co i jak będzie badane, w jakich okolicznościach) przez procedury badawcze (jak i jakimi metodami), wyniki badań (zebrane dane, interpretacje danych, wyników), po wnioski z ewaluacji (ukazanie specyfiki obszaru badań – zalety i słabości) i rekomendacje (zalecenia i sugestie ułatwiające podejmowanie decyzji).

Raporty z ewaluacji będą przedkładane do Województwa Lubelskiego w formie papierowej i elektronicznej.