



**PUNKT  
INFORMACYJNY**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna a lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

Załącznik nr 12 do Regulaminu konkursu

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



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna a lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

## 1. ZASADY PROWADZENIA CERTYFIKACJI

1. Centrum Projektów Europejskich (CPE) na zlecenie Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju (MIR) przeprowadza proces certyfikacji zarówno Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, jak i pracowników w nich zatrudnionych.
2. Celem certyfikacji Sieci PIFE i ich pracowników jest zapewnienie:
  - a. wysokiej jakości usług świadczonych przez Sieć PIFE,
  - b. jednolitego standardu usług świadczonych przez Sieć PIFE,
  - c. zgodności działań z wnioskiem o przyznanie dotacji.
3. Na certyfikację Punktu składa się:
  - a. Ocena spełniania Kodeksu Etycznego.
  - b. Ocena formalnych, technicznych i merytorycznych aspektów funkcjonowania Punktu.
  - c. Ocena organizacji spotkań/szkoleń/Mobilnych Punktów Informacyjnych (MPI).
  - d. Ocena aktywności Punktu.
  - e. Badanie Tajemniczy Klient.
4. Na certyfikację pracowników Punktu składa się:
  - a. Test wiedzy.
  - b. Ocena dokonywana przez koordynatora (w przypadku specjalistów ds. FE) lub DIP MIR (w przypadku koordynatorów).
5. Pierwsza certyfikacja Punktu rozpocznie się 1 stycznia 2015 r. Wcześniej będzie prowadzony pilotaż w wybranych punktach.
6. Podstawą certyfikacji funkcjonowania Punktu są Standardy działania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich oraz cała dokumentacja wytworzona i związana z prowadzeniem PIFE.
7. W wyniku przeprowadzonej certyfikacji Punkt może otrzymać:

### **7.1 Certyfikat wzorowy, gdy Punkt spełnia łącznie następujące kryteria:**

- a. żaden z pracowników PIFE nie narusza Kodeksu Postępowania Etycznego,
- b. Punkt osiągnął nie mniej niż 120% zakładanych punktów aktywności,
- c. otrzymał „A” w ocenie aspektów formalnych, technicznych i merytorycznych funkcjonowania Punktu,



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna a lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- d. otrzymał „A” w ocenie organizacji spotkań/szkoleń/MPI,
- e. uzyskał w badaniu typu „Tajemniczy klient” min. 85% punktów możliwych do zdobycia.

**7.2 Certyfikat pozytywny**, gdy Punkt spełnia łącznie następujące kryteria:

- a. żaden z pracowników PIFE nie narusza Kodeksu Postępowania Etycznego,
  - b. Punkt osiągnął minimum 100% zakładanych punktów aktywności,
  - c. otrzymał minimum „B” w ocenie aspektów technicznych i merytorycznych funkcjonowania Punktu,
  - d. otrzymał minimum „B” w ocenie organizacji spotkań/szkoleń/MPI,
  - e. uzyskał w badaniu „Tajemniczy klient” min. 70% punktów możliwych do zdobycia.
8. W pozostałych przypadkach Punkt otrzymuje certyfikat warunkowy. W takim przypadku należy opracować i wdrożyć plan naprawczy.
9. Plan naprawczy dotyczy tego kryterium/ tych kryteriów, w których dany punkt otrzymał ocenę C i/lub kwestii naruszenia Kodeksu Postępowania Etycznego i/lub kwestii nieosiągnięcia 100% zakładanych punktów aktywności i jest uzgadniany z MIR i CPE w ciągu 30 dni od przesłania Raportu z przeprowadzonej certyfikacji. W uzasadnionych przypadkach, po konsultacji z DIP MIR i CPE, termin uzgodnienia planu naprawczego może zostać przedłużony.
10. W przypadku otrzymania certyfikatu warunkowego przez Punkt, w terminie wskazanym w planie naprawczym (maksymalnie pół roku) następuje sprawdzenie przez CPE efektów realizacji planu naprawczego. Weryfikacja realizacji planu naprawczego następuje w terminie i formie określonej w przyjętym planie naprawczym.
11. Niezrealizowanie lub niewłaściwe zrealizowanie planu naprawczego skutkuje certyfikatem negatywnym dla danego Punktu.
12. W przypadku właściwej realizacji planu naprawczego Punkt otrzymuje certyfikat pozytywny.
13. Kolejna certyfikacja jest przeprowadzana zgodnie z ustalonym wcześniej harmonogramem.

*I. OCENA ASPEKTÓW TECHNICZNYCH I MERYTORYCZNYCH FUNKCJONOWANIA PUNKTU*

**OCENA REALIZOWANA NA BIEŻĄCO**

- 1. Pracownicy CPE sprawdzają prawidłowość merytoryczną i spełnianie Standardów udzielanych odpowiedzi drogą mailową (15 e-maili kwartalnie).
- 2. Pracownicy CPE sprawdzają prawidłowość merytoryczną i spełnianie Standardów udzielanych odpowiedzi drogą telefoniczną, w tym również badają przestrzeganie przez pracowników PIFE Kodeksu Etyki (2 telefony kwartalnie do poszczególnych punktów).



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna a lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

3. Pracownicy CPE na bieżąco analizują opinie wpływające na skrzynkę [monitoringpunktow@mir.gov.pl](mailto:monitoringpunktow@mir.gov.pl).
4. Pracownicy CPE sprawdzają prawidłowość, kompletność i aktualność zakładki internetowej (termin wysłania informacji na zakładkę oraz dane teledresowe) – 1 w miesiącu – dotyczy GPI.

#### WIZYTA CERTYFIKACYJNA

1. Wizyta certyfikacyjna prowadzona jest przez dwóch pracowników CPE. W uzasadnionych przypadkach w wizycie certyfikacyjnej może uczestniczyć przedstawiciel DIP MIR.
2. Działania w trakcie wizyty certyfikacyjnej:
  - a. przegląd dokumentacji,
  - b. monitoring telefoniczny do 4 ostatnich klientów odwiedzających punkt korzystających z usług specjalistycznych
  - c. przegląd technicznych i merytorycznych aspektów funkcjonowania Punktu,
3. Weryfikacji podlegają opisane w Standardach techniczne i merytoryczne aspekty funkcjonowania PIFE.
4. Ocena realizacji działań prowadzonych przez PIFE będzie polegała na sprawdzeniu co najmniej 10 % dokumentacji dotyczącej usług. Doboru próby dokonuje zespół certyfikujący.
5. W uzasadnionych przypadkach, CPE może zwrócić się do PIFE o uzupełnienie dokumentacji.

#### II. OCENA ORGANIZACJI SPOTKAŃ/SZKOLEŃ/MOBILNYCH PUNKTÓW INFORMACYJNYCH

1. Minimum raz w procesie certyfikacji pracownicy CPE kontrolują losowo wybrane spotkanie/szkolenie/MPI organizowane przez oceniany Punkt pod kątem sposobu organizacji, merytoryki i dopasowania do potrzeb klientów.
2. Pracownicy CPE sprawdzają na miejscu sposób organizacji i przeprowadzania spotkań/szkoleń/MPI oraz przedstawianych w ich trakcie treści merytorycznych.
3. Działanie to może być zrealizowane w dowolnie wybranym terminie, również w czasie wizyty certyfikacyjnej w siedzibie Punktu.
4. Oceniane jest przestrzeganie przez Punkt Standardów w zakresie:
  - a. aspektów technicznych prowadzenia spotkania/szkolenia/MPI,
  - b. aspektów merytorycznych prowadzenia spotkania/szkolenia/MPI, tj. prawidłowości i aktualności udzielanych informacji, a w przypadku samego spotkania/szkolenia również sposobu ich prowadzenia.



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna a lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

### III. OCENA AKTYWNOŚCI PUNKTU

1. Ocena dokonywana jest przez pracowników CPE na podstawie Raportów merytorycznych z wykonania Umowy.
2. Pracownicy CPE raz w roku, bezpośrednio przed terminem przyznania certyfikatu dla danego Punktu analizują stopień realizacji wskaźników poszczególnych Punktów określonych we wniosku o przyznanie dotacji i sprawdzają stopień wykonania punktów aktywności.

### IV. TAJEMNICZY KLIENT

1. Raz w procesie certyfikacji w każdym Punkcie wybrana przez CPE firma zewnętrzna przeprowadza badanie Tajemniczy Klient. Badanie realizowane jest metodą *Mystery Shopping*, prowadzone w trakcie bezpośrednich spotkań ze specjalistami w poszczególnych Punktach.
2. Celem badania Tajemniczy Klient jest:
  - 2.1. ocena poziomu obsługi klienta w Punkcie w zakresie spełnienia wymogów ze Standardów,
  - 2.2. wypracowanie rekomendacji wskazujących zalecane kierunki podniesienia standardów obsługi klienta oraz optymalizacji działania poszczególnych Punktów oraz całej Sieci PIFE.
3. W celu zapewnienia maksymalnej przejrzystości wyników badania dopuszcza się możliwość nagrywania odbytych rozmów z pracownikami Punktów (w tym z osobami pełniącymi zastępstwo).
4. W przypadku wyrażenia zgody przez wszystkich pracowników Punktu na rejestr dźwiękowy realizacji badania Tajemniczy Klient, koordynator Punktu ma obowiązek zebrać od wszystkich ww. pracowników oświadczenia o wyrażeniu zgody na rejestr dźwiękowy świadczonych usług na potrzeby badania Tajemniczy Klient i przekazać CPE informację o tym.
5. Po zakończeniu badania koordynator otrzyma Raport częściowy z badania TK, w którym opisane będą wszystkie pomiary wykonane w trakcie badania w koordynowanych przez niego Punktach wraz z procentowymi wynikami Punktów w badanych obszarach oraz rekomendacje dla każdego Punktu.
6. Koordynatorzy Punktów (i ew. ich przełożeni), którzy wyrazili zgodę na rejestr dźwiękowy realizacji badania Tajemniczy Klient otrzymają wraz z Raportem częściowym zapis dźwiękowy badania i będą mieli możliwość odwołania się od wyników badania. Pozostałym Punktom nie będzie przysługiwała możliwość kwestionowania wyników badania ze względu na brak możliwości weryfikacji rzeczywistego przebiegu zdarzenia.



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna a lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

7. Od otrzymania raportu częściowego koordynator będzie miał 10 dni na ustosunkowanie się do niego. Brak uwag zgłoszonych we wskazanym terminie oznacza akceptację raportu częściowego.
8. W przypadku zgłoszenia uwag, CPE w terminie 10 dni od ich przekazania odniesie się do nich.
9. W przypadku, gdy koordynator Punktu po odsłuchaniu zapisu dźwiękowego i zapoznaniu się z wyjaśnieniami Wykonawcy nie zgodzi się z nimi, odsłuchanie i analiza zapisu dźwiękowego odbędzie się komisyjnie w siedzibie CPE. Z posiedzenia zostanie sporządzony protokół stanowiący podstawę do ostatecznej wersji Raportu częściowego z badania. Zapisy dźwiękowe badania zostaną zniszczone po przedstawieniu ostatecznej wersji Raportu.
10. CPE będzie monitorowało na bieżąco wdrażanie rekomendacji w Punktach.

## 2. CERTYFIKACJA PRACOWNIKÓW PUNKTU

### 1. CERTYFIKACJA SPECJALISTÓW DS. FUNDUSZY EUROPEJSKICH

Certyfikacja specjalistów ds. funduszy europejskich w danym województwie rozpoczyna się nie wcześniej niż w 3 miesiące po zatwierdzeniu właściwego Regionalnego Programu Operacyjnego, nie wcześniej jednak niż 1 stycznia 2015 r. Certyfikacja specjalistów ds. funduszy europejskich składa się z następujących elementów:<sup>1</sup>

1. Testy wiedzy specjalistów – 2 testy rocznie w formie pisemnej lub on-line.
2. W wyniku przeprowadzenia wszystkich etapów certyfikacji pracownik PIFE może otrzymać jeden z poniższych wyników:
  - Certyfikat pozytywny gdy otrzyma ocenę A z każdego testu wiedzy oraz ocenę A, wynikającą z oceny dokonanej przez koordynatora;
  - Certyfikat negatywny gdy pracownik otrzyma na przynajmniej jednym etapie ocenę B. W przypadku uzyskania certyfikatu negatywnego DIP MIR może wydać rekomendację dla UM o konieczności zmiany specjalisty ds. funduszy.

#### **Ad. 1** Testy wiedzy specjalistów.

- a. W wyniku uczestnictwa w każdym z testów pracownicy PIFE mogą uzyskać:
  - i. ocenę A - co najmniej 70% prawidłowych odpowiedzi,
  - ii. ocenę B – poniżej 70 % prawidłowych odpowiedzi.

---

<sup>1</sup> Elementy certyfikacji nie są realizowane chronologicznie.



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna a lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- b. W przypadku przyznania w danym teście oceny B, pracownik Punktu musi ponownie, w ciągu następnych 3 miesięcy, jednokrotnie podejść do testu, przy czym test dotyczy wyłącznie modułu, z którego specjalista otrzymał ocenę B. Nieuzyskanie przez specjalistę oceny A w drugim terminie wiąże się z certyfikatem negatywnym dla tego specjalisty.

## **Ad. 2 Ocena pracownika przez koordynatora**

- a. Ocena dokonywana przez koordynatora przeprowadzana jest 1 raz w roku, nie później niż na 3 miesiące przed planowanym terminem zakończenia procesu certyfikacji.
- b. Koordynator oceni pracownika Punktu pod kątem:
  - i. zaangażowania w wykonywane obowiązki i aktywności, np. jak chętnie podejmuje się realizacji działań, czy wykazuje inicjatywę, czy podejmuje się działań ponad niezbędne minimum,
  - ii. terminowości, rzetelności i efektywności realizowanych działań, np. czy terminowo odpowiada na pytania mailowe, jaki poziom obsługi klienta reprezentuje, czy przestrzega Kodeksu etycznego, czy przekazuje klientom informacje o wszelkich dostępnych możliwościach finansowania, jak sprawnie realizuje zadania,
  - iii. samodzielności w wykonywaniu zadań, np. czy pracownik wymaga stałego nadzoru, czy sam pozyskuje informacje, czy sam dąży do poszerzenia swojej wiedzy,
- c. W każdej z tych kategorii koordynator przyzna ocenę w skali punktowej od 0 do 4 gdzie 0 oznacza ocenę najniższą, a 4 najwyższą), wraz z uzasadnieniem.
- d. Ogólna ocena pracownika dokonywana przez koordynatora kończy się uzyskaniem jednego z poniższych wyników:
  - i. ocena A – gdy pracownik uzyska minimum 7 punktów,
  - ii. ocena B – gdy pracownik uzyska mniej niż 7 punktów.
- e. W przypadku uzyskania oceny B po okresie 3 miesięcy koordynator ma obowiązek ponownie przeprowadzić ocenę. Nieuzyskanie przez pracownika oceny A w drugim terminie jest traktowane jako certyfikat negatywny.

## **2. CERTYFIKACJA KOORDYNATORA**

Certyfikacja koordynatora Punktu składa się z następujących etapów:<sup>2</sup>

1. test wiedzy,
2. ocena dokonywana przez DIP MIR.

---

<sup>2</sup> Etapy certyfikacji nie są realizowane chronologicznie



*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna a lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

W wyniku przeprowadzonej oceny koordynatora, może on otrzymać następujące wyniki:

- certyfikat pozytywny – za ocenę A z testu wiedzy oraz ocenę A wynikającą z oceny DIP MIR,
- certyfikat negatywny – gdy koordynator otrzyma na przynajmniej jednym etapie ocenę B.

### ***Ad. 1. Testy wiedzy koordynatora***

- a. Test wiedzy koordynatora ma formę pisemną i składa się z 2 rodzajów pytań:
  - i. Pytania dotyczące znajomości Umowy dotacji wraz z jego załącznikami, wiedzy w zakresie zarządzania zespołem,
  - ii. Pytania dotyczące ogólnych zagadnień na temat FE w latach 2014-2020 oraz obowiązujących wytycznych dotyczących FE (w szczególności w zakresie wytycznych POPT).
- b. W wyniku uczestnictwa w teście wiedzy koordynator może uzyskać:
  - i. ocena A - co najmniej 70% prawidłowych odpowiedzi,
  - ii. ocena B - poniżej 70% prawidłowych odpowiedzi.
- c. W razie uzyskania oceny B w zakresie wiedzy, koordynator musi ponownie podejść do testu w ciągu 3 miesięcy. Nieuzyskanie przez koordynatora oceny A w drugim terminie wiąże się z przyznaniem certyfikatu negatywnego.

### ***Ad. 2 Ocena dokonywana przez opiekuna województwa w DIP MIR za akceptacją naczelnika i dyrektora DIP***

- a. Ocena opiekuna składa się z następujących elementów:
  - i. ocena aktywności (aktywność na rzecz regionalnej Sieci PIFE – np. odwiedzanie LPI, monitorowanie działalności regionalnej PIFE, nadzór nad wdrożeniem planu naprawczego) – 0-5 pkt.,
  - ii. ocena terminowości, rzetelności przekazywania dokumentów do MIR – 0-5 pkt.,
  - iii. stopień realizacji wskaźników przez PIFE w regionie – 0-4 pkt.,
  - iv. ocena realizacji budżetu PIFE w regionie (aktualizacja budżetu, poziom wykorzystania dotacji, planowanie, efektywność poniesionych kosztów)– 0-2 pkt.,
- b. W wyniku oceny opiekuna koordynator Punktu może otrzymać następujące oceny:
  - i. ocena A - 8-16 pkt.,
  - ii. ocena B - 0-7 pkt.,





*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego  
w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna a lata 2007 – 2013  
we współpracy z Ministerstwem Infrastruktury i Rozwoju.*

- d. W przypadku uzyskania oceny B po okresie 3 miesięcy DIP MIR ma obowiązek po raz drugi przeprowadzić ocenę. Nieuzyskanie przez koordynatora oceny A w drugim terminie wiąże się z przyznaniem certyfikatu negatywnego.

### 3. SZCZEGÓŁOWE ZASADY RAPORTOWANIA CERTYFIKACJI

1. W ciągu 10 dni po zakończeniu wszystkich elementów certyfikacji, CPE przesyła do Urzędu Marszałkowskiego/ MJWPU projekt Raportu z przeprowadzonej certyfikacji wraz ze wszystkimi załącznikami. CPE może również na bieżąco przysyłać poszczególne załączniki po przeprowadzeniu kolejnych etapów certyfikacji.
2. W projekcie Raportu z przeprowadzonej certyfikacji zawarte zostaną rekomendacje do wszystkich uwag zapisanych we wszystkich załącznikach.
3. Urząd Marszałkowski /MJWPU w ciągu 10 dni od daty otrzymania dokumentów może zgłosić uwagi do jego treści.
4. CPE w ciągu 10 dni od otrzymania uwag opracowuje ostateczną wersję Raportu z przeprowadzonej certyfikacji i przesyła do DIP MIR wraz z listą uwag nieuwzględnionych oraz z uzasadnieniem ich odrzucenia. Ostateczna decyzja odnośnie do zatwierdzenia Raportu z przeprowadzonej certyfikacji należy do DIP MIR. W ciągu 14 dni DIP MIR przesyła do UM, PIFE i do wiadomości CPE informacje o swoim stanowisku w tej sprawie.
5. Do 1.03 roku następującego po roku, w którym przeprowadzany był proces certyfikacji CPE przesyła do MIR zbiorcze zestawienie stanu certyfikacji w całej Sieci.