

**REGULAMIN UDZIELANIA, SPOSOBU POMIARU ORAZ METOD OCENY  
JAKOŚCI I EFEKTYWNOŚCI DORADZTWA  
W STOWARZYSZENIU LOKALNA GRUPA DZIAŁANIA  
„PODGRODZIE TORUŃSKIE”,  
UL. TORUŃSKA 24/1, 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) w czasie trwania naborów wniosków 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 przedstawić stosowne pełnomocnictwo zgodnie z zapisami instrukcji wypełniania wniosku o przyznanie pomocy.
  - d) doradztwo powinno być świadczone głównie w formie spotkań bezpośrednich lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Doradztwo jest świadczone bezpłatnie.
5. Doradztwo obejmuje udzielanie informacji na temat:
  - 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,
    - 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. Następnie doradca wprowadza szczegółowe dane do rejestru ogólnego i rejestru miesięcznego prowadzonego w wersji elektronicznej.
7. Uznanie zasadności doradztwa przez pracownika, który przeprowadził rozmowę bezpośrednią 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.

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 półrocza 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 na kwartał 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 niezadowalającej 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.