



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

<b>I. USŁUGI COOS .....</b>	<b>3</b>
1. Uwagi ogólne .....	3
2. Adresat wsparcia .....	5
3. Zakres usług świadczonych przez COOS .....	6
4. Diagnoza potrzeb klienta .....	8
5. Formy świadczenia usług .....	8
<b>II. FUNKCJONOWANIE CENTRUM OBSŁUGI ORGANIZACJI SPOŁECZNYCH- ASPEKTY TECHNICZNE .....</b>	<b>19</b>
1. Lokal i wyposażenie COOS .....	19
2. Godziny otwarcia COOS .....	21
3. Zapewnienie kontaktu telefonicznego .....	21
<b>III. INFORMACJA I PROMOCJA .....</b>	<b>21</b>
1. Wizualizacja Siedziby COOS .....	21
2. Prowadzenie działań promocyjnych .....	22
3. Strona internetowa COOS .....	23
<b>IV. WYMOGI DOTYCZĄCE PERSONELU COOS .....</b>	<b>23</b>
1. Wymagania wobec podmiotu prowadzącego COOS i pracowników .....	23
2. Zakres zadań pracowników COOS .....	24
3. Standardy dotyczące godnej reprezentacji COOS .....	25
<b>V. ETYKA PRACOWNIKÓW COOS .....</b>	<b>26</b>
<b>VI. MONITORING I EWALUACJA JAKOŚCI REALIZOWANYCH DZIAŁAŃ .....</b>	<b>26</b>

Centrum Obsługi Organizacji Społecznych (COOS) to usługa świadczona przez podmiot zewnętrzny przy pomocy, której Województwo Lubelskie będzie nieodpłatnie wspierać potencjał administracyjny partnerów społecznych oraz organizacji społeczeństwa obywatelskiego 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 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 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 klientowi 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 klienta 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 przez pracowników COOS, jak również nie obejmują polecania i wskazywania podmiotów zajmujących się wypełnianiem dokumentacji na rzecz klienta.

- 1.11. Świadczone usługi mają na celu przedstawienie w sposób uporządkowany informacji na temat FEL, jak również przeanalizowanie pomysłu klienta w odniesieniu do zasad obowiązujących w danym Działaniu/Konkursie. Decyzję o ostatecznych działaniach klient podejmuje samodzielnie.
- 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 zatrudnionych w COOS w zależności od potrzeb klientów.
- 1.14. W COOS stosowane są następujące rodzaje ankiet służące sprawdzeniu zadowolenia klienta:
  - a. Ankieta on-line dla klientów 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).

## **2. Adresat wsparcia**

- 2.1. Adresatami wsparcia COOS są partnerzy społeczni oraz organizacje społeczeństwa obywatelskiego.
- 2.2. Partnerzy społeczni to organizacje pracodawców i pracowników 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 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 oraz branżowe, ponadbranżowe lub regionalne organizacje związkowe zrzeszone odpowiednio w reprezentatywnych organizacjach pracodawców 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, instytucjami badawczymi, bankami i spółkami prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi osobami prawnymi i niebędące 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, 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 wniosku o dofinansowanie projektu i udziału w procedurze odwoławczej),
- prawnym 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, 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 wsparcia 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 narzędzi do wyszukania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów. Pośrednictwo w nawiązaniu współpracy w realizowanych przez innych beneficjentów projektach.

#### **4. *Diagnoza potrzeb klienta***

- 4.1 Diagnoza potrzeb klienta 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 COOS związanych z FEL w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.
- 4.3 Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta.
- 4.4 W przypadku gdy pytanie klienta zawiera wszystkie niezbędne informacje do udzielenia prawidłowej, indywidualizowanej odpowiedzi, diagnoza nie jest wymagana.

#### **5. *Formy świadczenia usług***

- Konsultacja telefoniczna;
- Konsultacja pisemna drogą tradycyjną lub elektroniczną;
- Konsultacja bezpośrednia;
- Konsultacja indywidualna u klienta;
- Spotkanie informacyjne/szkolenie prowadzone w formie stacjonarnej;
- Działania on-line;
- Spotkania branżowe z ekspertami (w formie stacjonarnej i on-line);

##### **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, gdzie się dodzwonił (z wyjątkiem instytucji, które posiadają automatyczną zapowiedź informującą o tym klientu);
  - b. przeprowadzić rozmowę z klientem w celu zdiagnozowania jego potrzeb;



- c. w zależności od rezultatów przeprowadzonej diagnozy, specjalista COOS powinien udzielić konsultacji lub skierować klienta 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 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 konsultacji bezpośredniej; konieczność wystąpienia o stanowisko innej instytucji), jest on zobowiązany poprosić klienta 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 odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy, jest on zobligowany powiadomić w tym czasie klienta 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 klienta i specjalistę COOS w trakcie rozmowy diagnozującej, a język odpowiedzi prosty i zrozumiały.
- 5.1.6 Na koniec rozmowy należy upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań, podziękować za rozmowę, zachęcić do ponownego kontaktu i pożegnać klienta.

## **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 klienta, a język odpowiedzi prosty i zrozumiały.
- 5.2.3 Korespondencja pisemna z klientami 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 wpłygnięciu pytania na skrzynkę e-mailową.
- 5.2.7 W przypadku, gdy specjalista COOS nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych, jest zobowiązany powiadomić w tym czasie klienta 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 o ich podanie, tj. przeprowadzić diagnozę potrzeb.
- 5.2.9 Zakres pytań diagnostycznych powinien być dostosowany do profilu klienta oraz sprawy, która klienta interesuje. Należy unikać formułowania pytań, na które odpowiedź została już udzielona przez klienta 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 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 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
- 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](http://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 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 klienta. Na prośbę klienta 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 klientowi umówienia spotkania w innym terminie, z zastrzeżeniem, że jeśli klient 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 klienta do miejsca konsultacji.
- 5.3.3 Kolejnym etapem konsultacji bezpośredniej jest diagnoza potrzeb informacyjnych klienta. Konieczność przeprowadzenia diagnozy i jej zakres jest każdorazowo dostosowywany do klienta i informacji, które do tej pory przekazał specjalistcie 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 klienta, 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 klientowi odpowiedzi w terminie 3 dni roboczych jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż 7 dni roboczych od dnia poinformowania klienta. W przypadku, gdy do udzielenia odpowiedzi wymagane jest uzyskanie informacji z innej instytucji, czas oczekiwania na odpowiedź może się wydłużyć, o czym należy poinformować klienta.
- 5.3.6 Nie należy ograniczać konsultacji dotyczącej FEL do odesłania klienta do innej instytucji odpowiedzialnej za dane działanie. Samo odesłanie klienta 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 klientowi (w miarę dostępności), upewnić się, że klient 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 klienta o prowadzonych badaniach ankietowych.
- 5.3.10 Na zakończenie konsultacji bezpośredniej należy podziękować klientowi za przybycie, zachęcić do ponownego kontaktu, wręczyć wizytówkę (o ile specjalista COOS nie zrobił tego wcześniej) i pożegnać klienta.

#### **5.4 Konsultacja indywidualna u klienta**

- 5.4.1 Konsultacja indywidualna u klienta odbywa się w miejscu uzgodnionym z klientem lub on-line. Może ona mieć miejsce w następujących przypadkach:
- a) gdy klient 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 należy ustalić: termin, miejsce, zakres i czas trwania konsultacji.

Specjalista COOS jest zobligowany przeprowadzić przed indywidualną konsultacją diagnozę klienta, 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, 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 klienta o prowadzonych badaniach ankietowych.
- 5.4.5 W przypadku, gdy sprawa klienta wymaga dalszych konsultacji, możliwe jest przeprowadzenie dodatkowej konsultacji po zdiagnozowaniu szczegółowych potrzeb klienta.

## **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 innych instytucji lub innych komórek organizacyjnych w danej instytucji, w której funkcjonuje COOS.
- 5.5.2 Dopuszczalne jest nieodpłatne prowadzenie szkoleń dla klientów 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 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 spotkania<sup>1</sup>;
- 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);

---

<sup>1</sup> Nie dotyczy spotkań zamkniętych.

- 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 szkolenie<sup>2</sup>;
  - f. przy organizacji szkoleń należy uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnościami zdiagnozowane na etapie rekrutacji właściwym 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.
- 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

---

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

- 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 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 online 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 klienta,
  - e) komentarze pod postami nie są traktowane jako konsultacja.
- 5.6.3 Spotkanie informacyjne online - 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 monotony 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 chatu 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 webinaru 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 COOS, który prowadził 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 spotkania<sup>3</sup>;

---

<sup>3</sup> Nie dotyczy spotkań zamkniętych.

- 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.

## **II. Funkcjonowanie Centrum Obsługi Organizacji Społecznych- Aspekty Techniczne**

### **1. Lokal i wyposażenie COOS**

- 1.1. Siedziba COOS musi być zgodna z zapisami 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.
- 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 COOS o powierzchni dostosowanej do liczby pracowników (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 COOS, tj. minimum: biurko, miejsce siedzące dla pracownika, 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 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 w budynku, w którym znajduje się COOS (dostępna dla osób z niepełnosprawnościami);
  - e. kącikiem dla dzieci, w którym znajduje się odpowiedni dla dzieci stolik, krzeselka, dywanik, kredki, kartki, zabawki itp.;
  - f. miejscami parkingowymi (bezpłatnymi dla klientów)
  - 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 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 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 klienta, świadczy również usługi w weekendy (terminy ustalane indywidualnie na wniosek klienta)

## **3. Zapewnienie kontaktu telefonicznego**

COOS musi zapewniać kontakt telefoniczny dla klientów w postaci:

- a. minimum 2 numerów zewnętrznych dla klientów,
- 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 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 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.

## **IV. Wymogi dotyczące personelu COOS**

### **1. Wymagania wobec podmiotu prowadzącego COOS i pracowników**

Wszyscy pracownicy świadczący 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 COOS – minimum 0,5 etatu, maksymalnie 1 etat - przełożony specjalistów COOS jest osobą zatrudnioną na samodzielny stanowisku z doświadczeniem w do nadzorze merytorycznym i ocenie pracy specjalistów (minimum 1 rok doświadczenia<sup>4</sup> zawodowego w koordynowaniu projektów lub udzielaniu informacji o funduszach UE);
- b. specjalista COOS: pracownik 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

---

<sup>4</sup> Dotyczy osób nowozatrudnionych

spotkań informacyjnych i szkoleń, prelekcji, obsługę stoisk na targach, konferencjach i wydarzeniach plenerowych (minimum 1 rok doświadczenia<sup>5</sup> zawodowego we wdrażaniu lub realizacji projektów finansowanych z FE lub w udzielaniu informacji o FE, lub wykształcenie kierunkowe i wiedza o FEL udokumentowana zdaniem testem<sup>6</sup>) 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.

## **2. Zakres zadań pracowników COOS**

2.1. Koordynator COOS realizuje poniższe zadania osobiście:

- a. odpowiada za poprawną realizację zadań swoich pracowników;
- b. odpowiada za współpracę oraz uzgadnianie 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, 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;
  - 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;

---

<sup>5</sup> Dotyczy osób nowozatrudnionych

<sup>6</sup> Przygotowywanym przez Kierownika COOS



- g. organizuje spotkania pracowników COOS w regionie;
- h. umożliwia udział w zaplanowanych szkoleniach pracownikom 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 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.

## 2.2. Specjalista 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 klienta i za pośrednictwem narzędzi internetowych;
- e. samokształci się oraz bierze udział w szkoleniach w zakresie niezbędnym do wykonywania powierzonych zadań,
- f. wykonuje inne zadania zlecone przez Koordynatora COOS na potrzeby COOS.

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

- 3.1. Pracownik COOS musi dbać o swój wygląd i strój oraz dostosować go do charakteru wykonywanej pracy oraz powagi reprezentowanej instytucji.
- 3.2. Pracownik COOS musi wyglądać schludnie i czysto.

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

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

## **V. Etyka pracowników COOS**

Pracownik 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, klientów lub potencjalnych klientów 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 lub przedstawicielom podmiotu prowadzącego COOS, o ile dotyczy to zakresu usług niezwiązanych z zakresem działań COOS;
- c. pracownicy COOS nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani żadnej gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach wykonywanych zadań;
- d. pracownicy COOS nie mogą polecać klientom usług firm konsultingowych;
- e. pracownicy COOS nie mogą oferować klientom odpłatnej pomocy przy wypełnianiu dokumentacji konkursowej oraz realizacji projektu;
- f. pracownicy COOS nie mogą bez zgody klienta lub potencjalnego klienta 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 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.