

Załącznik do Regulaminu Pracy Biura LGD „Grudziądzki Spichlerz”
Zasady udzielania, sposób pomiaru oraz metody oceny jakości i efektywności
doradztwa świadczonego w Biurze LGD „Grudziądzki Spichlerz”
(procedura wewnętrzna)

A. Zasady ogólne świadczenia doradztwa:

1. Niniejsze procedury określają sposób oceny jakości doradztwa świadczonego w Biurze LGD „Grudziądzki Spichlerz”, w tym przede wszystkim określają sposoby pomiaru jakości udzielanego doradztwa oraz opisują metody oceny efektywności świadczonego doradztwa.

2. Doradztwo prowadzone jest w Biurze LGD w godzinach jego pracy oraz w szczególnych przypadkach poza Biurem.

3. Doradztwo jest świadczone bezpłatnie.

4. Usługi doradcze co do zasady, świadczy Dyrektor Biura LGD oraz Specjalista ds. administracyjnych i animacji lokalnej oraz Specjalista ds. administracyjnych zgodnie z zakresem obowiązków określonym w Opisie stanowisk.

W szczególnych przypadkach (doradztwo specjalistyczne) Zarząd Stowarzyszenia może podjąć decyzję o zleceniu tych usług również ekspertom zewnętrznym.

5. Doradztwo prowadzone przez Dyrektora Biura LGD, Specjalistę ds. administracyjnych i animacji lokalnej oraz Specjalistę ds. administracyjnych obejmuje 2 kategorie usług:

I. Usługi informacyjne – o charakterze ogólnym, obejmujące udzielanie informacji na temat:

- ogólnych założeń LSR – kreowanie pomysłów na projekty w ramach LSR,
- doboru właściwego programu jako źródła finansowania planowanego przedsięwzięcia innego niż LSR (dot. beneficjentów nie kwalifikujących się do wsparcia w ramach LSR),
- innych aspektów funkcjonowania podmiotów, nie związanych bezpośrednio z wdrażaniem LSR.

II. Usługi konsultacyjne – obejmujące obsługę Wnioskodawców i Beneficjentów naborów ogłaszanych w ramach LSR przez Stowarzyszenie LGD „Grudziądzki Spichlerz”.

Do usług konsultacyjnych zalicza się:

- a) usługi z zakresu zasad wypełniania wniosku o przyznanie pomocy (w tym ocena kwalifikowalności w aspekcie LSR);
 - b) konsultację i weryfikację uzupełnień do wniosku o przyznanie pomocy;
 - c) usługi z zakresu zasad wypełniania wniosku o płatność;
 - d) konsultację i weryfikację uzupełnień do wniosku o płatność.
6. Doradztwo prowadzone przez pracowników Biura LGD ma charakter indywidualny, jednakże może mieć także charakter grupowy (spotkania informacyjno-doradcze).
7. Doradztwo może być świadczone poprzez kontakt osobisty lub telefoniczny, a także mailowo.
8. Dyrektor Biura, jak również Specjalista ds. administracyjnych i animacji lokalnej oraz Specjalista ds. administracyjnych po wykonanej usłudze doradczej wypełniają Formularz wykonania usługi doradczej, a następnie wprowadzają najistotniejsze dane do ewidencji usług doradczych. Na formularzu wykonania usługi doradczej, doradca umieszcza numer pozycji z ewidencji usług doradczych.

B. Sposób pomiaru jakości udzielonego doradztwa:

1. Osoba korzystająca z doradztwa w Biurze LGD wypełnia anonimowo ankietę oceniającą jakość doradztwa świadczonego przez LGD, a po wypełnieniu umieszcza ją w przygotowanej w tym celu skrzynki umieszczonej w Biurze LGD.
2. W przypadku osób korzystających z doradztwa telefonicznego bądź mailowego, osoby te zostaną poproszone o wypełnienie ankiety w formie elektronicznej umieszczonej pod wskazanym adresem internetowym.

C. Opis metody oceny jakości i efektywności świadczonego doradztwa:

1. Ocena efektywności doradztwa dotyczy przede wszystkim usług o charakterze konsultacyjnym, tj. dotyczących bezpośrednio wdrażania Lokalnej Strategii Rozwoju i obsługi potencjalnych Wnioskodawców.
2. Przez efektywność doradztwa rozumiemy stosunek liczby udzielonych porad w stosunku do liczby spraw zakończonych pozytywnie tj.:
 - a) w przypadku wniosków o przyznanie pomocy – liczby porad z zakresu II.1 oraz II.2 do liczby operacji wybranych i podpisanych umów mając na uwadze jedynie Wnioski

złożone w odpowiedzi na ogłoszone przez LGD konkursy. Badanie efektywności ww. zakresie następuje:

- w odniesieniu do Wniosków składanych przez podmioty inne niż LGD – po zakończeniu weryfikacji Wniosków z danego naboru przez Samorząd Województwa, a tym samym po podpisaniu wszystkich Umów w ramach danego naboru LGD;
 - w odniesieniu do Grantobiorców – po zakończeniu weryfikacji grantów z danego naboru przez LGD, a tym samym po podpisaniu wszystkich Umów w ramach danego naboru LGD;
- b) w przypadku doradztwa z zakresu rozliczania projektów liczby porad z zakresu II.3 oraz II.4 do liczby zleceń płatności / dokonanych refundacji. M.in. efektywność świadczonego doradztwa zakłada się na poziomie min. 40%.
3. Przynajmniej raz do roku Zarząd Stowarzyszenia dokonuje oceny jakości i efektywności świadczonego doradztwa m.in. na podstawie analizy ankiet a także na podstawie danych wynikających z ewidencji usług doradczych, listy operacji wybranych itp.
4. Po dokonaniu oceny Zarząd Stowarzyszenia omawia z Dyrektorem Biura wyniki tej oceny.
5. W przypadku uwag do jakości i/lub efektywności świadczonego doradztwa Zarząd Stowarzyszenia może podjąć decyzję m.in. o skierowaniu pracownika na dodatkowe szkolenia lub inne formy uzupełnienia wiedzy czy umiejętności mające na celu podniesienie jakości lub efektywności świadczonego doradztwa.

