



**PUNKT
INFORMACYJNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO
INFRASTRUKTURY
I ROZWOJU

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Wyciąg ze Standardów Funkcjonowania Sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich

Warszawa kwietnia 2014 r.

SPIS TREŚCI

I.	TECHNICZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA PUNKTU KONTAKTOWEGO	3
1.	GODZINY OTWARCIA PUNKTU KONTAKTOWEGO	3
2.	STANDARDY DOTYCZĄCE WYGLĄDU PRACOWNIKÓW	3
II.	FORMY ŚWIADCZENIA USŁUG	3
1.	UWAGI OGÓLNE	3
2.	WYKAZ FORM ŚWIADCZENIA USŁUG	3
3.	KONSULTACJA BEZPOŚREDNIA	3
4.	KONSULTACJA TELEFONICZNA	4
5.	KORESPONDENCJA PISEMNA	4
6.	KORESPONDENCJA MAILOWA	5
7.	SPOTKANIE INFORMACYJNE/SZKOLENIE	6
III.	KODEKS ETYCZNY PRACOWNIKÓW PUNKTÓW	7
1.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	7
2.	ZASADY WYZNACZAJĄCE STANDARDY POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW PUNKTÓW KONTAKTOWYCH	7

I. TECHNICZNE ASPEKTY FUNKCJONOWANIA PUNKTU INFORMACYJNEGO

1. GODZINY OTWARCIA PUNKTU INFORMACYJNEGO

- 1.1. Punkt Informacyjny jest otwarty przez 5 dni w tygodniu, w dni robocze od poniedziałku do piątku.
- 1.2. Przez 4 dni w tygodniu musi być otwarty przez minimum 8 godzin dziennie w godzinach pracy urzędu/institucji prowadzącej Punkt. W poniedziałki Punkt musi być otwarty przez minimum 10 godzin.

2. STANDARDY DOTYCZĄCE WYGLĄDU PRACOWNIKÓW

- 2.1. Pracownik Punktu Informacyjnego musi dbać o wygląd i strój w miejscu pracy oraz dostosować go do charakteru wykonywanej pracy oraz powagi reprezentowanej instytucji.
- 2.2. Pracownik Punktu Informacyjnego musi wyglądać schludnie i czysto.
- 2.3. Kolorystyka ubrań pracownika Punktu Informacyjnego musi być stonowana, a styl klasyczny, elegancki, nie sportowy.
- 2.4. Niedopuszczalny jest wyzywający makijaż i nadmierne eksponowanie biżuterii.

II. FORMY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. UWAGI OGÓLNE

- 1.1 Usługi Punktu Informacyjnego świadczone są bezpłatnie.
- 1.2 Odpowiedź na pytanie udzielana jest w formie, w jakiej zostało zadane pytanie, chyba, że osoba zwracająca się do Punktu prosi o inną formę odpowiedzi lub zgodzi się na nią.

2. WYKAZ FORM ŚWIADCZENIA USŁUG (M.IN.)

- 2.1. Konsultacja bezpośrednia
- 2.2. Konsultacja telefoniczna
- 2.3. Konsultacja pisemna
- 2.4. Konsultacja mailowa
- 2.5. Spotkanie informacyjne/szkolenie

3. KONSULTACJA BEZPOŚREDNIA

- 3.1. Konsultacja bezpośrednia ogólna nie wymaga wcześniejszego umówienia klienta.
- 3.2. Jeżeli w trakcie konsultacji, po uzyskaniu dodatkowych informacji od klienta okaże się, że pracownik nie jest pewny odpowiedzi, może 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.

- 3.3. Po udzieleniu konsultacji, pracownik Punktu Informacyjnego musi upewnić się, czy klient uzyskał wyczerpującą odpowiedź i czy nie ma żadnych dodatkowych pytań.
- 3.4. Na zakończenie rozmowy należy zachęcić klienta do ponownego kontaktu, a jeśli zajdzie taka potrzeba - zaproponować klientowi dodatkowe materiały informacyjne w celu uzupełnienia wiedzy.

4. KONSULTACJA TELEFONICZNA

- 4.1. Pracownik Punktu odbiera telefon dzwoniący w Punkcie bez zbędnej zwłoki.
- 4.2. 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, pracownik Punktu Informacyjnego udziela konsultacji lub kieruje go do instytucji właściwej kompetencyjnie.
- 4.3. W przypadku, jeśli pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić konsultacji od razu, jest on zobowiązany poprosić klienta o pozostawienie numeru telefonu kontaktowego, bądź adresu e-mail lub poprosić o przesłanie pytania drogą mailową. Pracownik Punktu Informacyjnego jest zobowiązany do przekazania uzupełniających informacji w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy.
- 4.4. W przypadku jeśli pracownik nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy, jest on 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.
- 4.5. 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. KORESPONDENCJA PISEMNA

- 5.1. Punkt Informacyjny odpowiada na pytania zadane drogą pisemną w trybie i formie zgodnymi z przyjętymi w danej instytucji zasadami obiegu dokumentów, jednakże termin odpowiedzi nie może przekraczać 14 dni kalendarzowych od wpływu pisma do instytucji prowadzącej Punkt.
- 5.2. Odpowiedź pisemna musi być zindywidualizowana, a jej treść dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język dostosowany do zidentyfikowanego profilu klienta.
- 5.3. Korespondencja pisemna z klientami musi być archiwizowana zgodnie z zasadami obowiązującymi w urzędzie/instytucji prowadzącej Punkt.

6. KORESPONDENCJA MAILOWA

- 6.1. Zadaniem pracownika Punktu Informacyjnego jest regularne sprawdzanie poczty elektronicznej i udzielanie odpowiedzi na każde pytanie na temat Funduszy Europejskich, które zostanie przesłane na adres mailowy Punktu, a w przypadku posiadania adresu imiennego – również na jego skrzynkę imienną.
- 6.2. Odpowiedzi na pytania mailowe powinny być udzielone w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 3 dni robocze. W przypadku, gdy pracownik Punktu Informacyjnego nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych, jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji, nie dłuższym jednak niż kolejne 7 dni roboczych. 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.
- 6.3. Korespondencja prowadzona drogą elektroniczną musi zawierać jej historię umożliwiającą zweryfikowanie dat korespondencji i jej treści.
- 6.4. Odpowiedź mailowa musi być zindywidualizowana, a jej treść dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język dostosowany do zidentyfikowanego profilu klienta.
- 6.5. Elementy, które muszą znajdować się w merytorycznej odpowiedzi mailowej:

„Zwrot grzecznościowy,

odwołanie do kwestii poruszonej przez klienta

treść odpowiedzi

W przypadku dodatkowych pytań zapraszam do ponownego kontaktu.

Zwrot grzecznościowy,

Imię i Nazwisko osoby odpowiadającej na pytanie

Dane teleadresowe Instytucji i Punktu Informacyjnego oraz godziny otwarcia Punktu

- 6.6. Jeśli informacje podane przez Punkt nie mają wiążącego charakteru, pod każdą odpowiedzią należy umieścić odpowiedni disclaimer, zalecany tekst disclaimer:

Informacje udzielone przez pracowników Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich nie stanowią oficjalnego stanowiska Instytucji Zarządzających, Pośredniczących i Wdrażających poszczególne Programy Operacyjne i nie mogą stanowić podstawy do formułowania jakichkolwiek roszczeń, a także nie stanowią oferty w rozumieniu prawa polskiego. Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich ani jego pracownicy nie odpowiadają za błędną interpretację udzielonych informacji, ani za następstwa czynności podjętych na ich podstawie.

7. SPOTKANIE INFORMACYJNE/SZKOLENIE

- 7.1. Przeprowadzone spotkanie informacyjne/szkolenie musi być należyście udokumentowane, np. w następujący sposób:
- a. kopie ogłoszenia o spotkaniu/szkoleniu, screeny itp,
 - b. notatka z przebiegu procesu rekrutacji lub materiały zgłoszeniowe (np. formularze zgłoszeniowe zawierające zapytanie o specjalne potrzeby dla osób niepełnosprawnych, e- maile).
 - c. z każdego spotkania/szkolenia musi być sporządzona lista obecności potwierdzająca uczestnictwo,
- 7.2. po każdym spotkaniu/szkoleniu osoba odpowiedzialna za jego organizację zobligowana jest do przedstawienia sprawozdania dokumentującego przebieg spotkania/szkolenia oraz przedstawiającego ew. wnioski i rekomendacje dotyczące przyszłej organizacji spotkań/szkoleń, jak również zestawienie wyników ankiet.
- a. Spotkanie informacyjne ma na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji o FE oraz usługach świadczonych przez Punkt.
 - b. Tematyka spotkania musi być dostosowana do potrzeb klientów, jak również do planowanych naborów wniosków.
 - c. Wymagania dotyczące realizacji spotkania informacyjnego:
 - i. informacja o organizacji spotkania musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO (jeżeli spotkanie dotyczy RPO) co najmniej 7 dni kalendarzowych przed planowaną datą spotkania,
 - ii. Punkt Informacyjny jest zobowiązany do przygotowania, rozdania, zebrania i podsumowania ankiet oceniających.
 - iii. przy organizacji spotkań informacyjnych należy uwzględnić potrzeby osób niepełnosprawnych (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących).
- 7.3. Szkolenie
- a. Szkolenie to działanie o charakterze wykładowo-warsztatowym, które ma na celu podniesienie wiedzy i kompetencji uczestników w dziedzinie związanej z zakresem usług świadczonych przez Punkt.
 - b. Wymagania dotyczące realizacji szkoleń:
 - i. informacja o szkoleniu musi być zamieszczona na stronie internetowej portalu FE oraz portalu RPO (jeżeli szkolenie dotyczy RPO) co najmniej 7 dni przed planowaną datą szkolenia,
 - ii. Punkt Informacyjny jest zobowiązany do przygotowania, przekazania uczestnikom, zebrania i podsumowania ankiet oceniających.
 - iii. przy organizacji szkoleń należy uwzględnić potrzeby osób niepełnosprawnych (np. potrzebę zatrudnienia tłumacza języka migowego lub udostępnienie sprzętu niezbędnego dla osób niedosłyszących).

III. KODEKS ETYCZNY PRACOWNIKÓW PUNKTÓW

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Kodeks Postępowania Etycznego personelu Punktów Informacyjnych, zwany dalej „Kodeksem” wyznacza standardy postępowania pracowników Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich.
- 1.2. Do stosowania Kodeksu są zobowiązani pracownicy Punktów Informacyjnych niezależnie od formy zatrudnienia (zwani dalej Pracownikami), realizujący zadania związane z realizacją celów i osiągnięciem rezultatów Punktów .
- 1.3. Pracownik Punktu Informacyjnego obowiązany jest do przestrzegania postanowień Kodeksu i kierowania się jego zasadami.
- 1.4. Za wdrożenie i egzekwowanie Kodeksu w Punkcie Informacyjnym odpowiada osoba kierująca pracą Punktu.
- 1.5. Interpretowanie Kodeksu oraz rozstrzygnięcie sporów związanym z jego stosowaniem należy do kompetencji kierownika instytucji, w której strukturze funkcjonuje Punkt Kontaktowy.

2. ZASADY WYZNACZAJĄCE STANDARDY POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW PUNKTÓW INFORMACYJNYCH

- 2.1 Przy wykonywaniu powierzonych obowiązków pracownicy Punktów Informacyjnych kierują się zasadami: praworządności, rzetelności i uczciwości, bezstronności i bezinteresowności, profesjonalizmu, jawności oraz neutralności.
- 2.2 Zasada praworządności oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego i wspólnotowego, mając na względzie interes publiczny oraz uzasadniony interes indywidualny klientów lub potencjalnych klientów Punktu Informacyjnego oraz cel funkcjonowania Punktu. Udzielając konsultacji, pracownik Punktu nie akceptuje i nie proponuje działań niezgodnych z prawem krajowym lub wspólnotowym.
- 2.3 Zasada rzetelności i uczciwości oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego, wykonuje swoje obowiązki z zachowaniem najwyższej staranności:
 - a. sumiennie, wykorzystując w sposób najlepszy swoją wiedzę oraz umiejętności i dążąc do osiągnięcia najlepszych rezultatów swojej pracy,
 - b. w rozpatrywaniu spraw klientów lub potencjalnych klientów Punktu nie kieruje się emocjami,
 - c. racjonalnie gospodaruje majątkiem i środkami publicznymi i jest gotowy do rozliczenia swoich działań w tym zakresie,
 - d. odmawia udzielenia usługi, w przypadku zidentyfikowania świadomego łamania prawa krajowego i wspólnotowego przez Klienta Punktu.
- 2.4 Zasada bezstronności i bezinteresowności oznacza, że personel Punktu Informacyjnego przy wykonywaniu obowiązków i prowadzeniu powierzonych spraw:
 - 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, z poszanowaniem prawa do prywatności i godności klientów, a w przypadku różnic w traktowaniu zapewnia, aby nierówne traktowanie było usprawiedliwione wyłącznie obiektywnymi, istotnymi właściwościami danej sprawy,

- b. nie przyjmuje żadnych zobowiązań wynikających z pokrewieństwa, znajomości, pracy lub przynależności politycznej, organizacyjnej ani narodowej,
- c. w przypadku zidentyfikowania konfliktu interesów w sprawach prywatnych i służbowych wyłącza się z działań mogących wywołać podejrzenia o stronniczość lub interesowność.

2.5 Zasada profesjonalizmu oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego:

- a. diagnozuje problemy i znajduje skuteczne, efektywne ich rozwiązanie dostosowane do danej sytuacji,
- b. jest przygotowany do jasnego, merytorycznego i prawnego uzasadnienia własnych decyzji i sposobu postępowania,
- c. dąży do pełnej znajomości aktów prawnych i dokumentów regulujących obszary zagadnień ważnych z punktu widzenia obszarów, za które odpowiada w Punkcie Informacyjnym,
- d. przestrzega terminów załatwiania spraw,
- e. dba o systematyczne podnoszenie kwalifikacji zawodowych,
- f. w swoich kontaktach z klientami zachowuje się właściwie, uprzejmie i pozostaje dostępny, odpowiadając na korespondencję pisemną i elektroniczną oraz prowadząc rozmowy telefoniczne stara się być pomocny i udziela wyczerpujących odpowiedzi na zadane pytania, a jeśli nie jest właściwy w danej sprawie, kieruje klienta lub potencjalnego klienta do właściwego pracownika lub właściwej instytucji,
- g. jest gotowy do przedstawienia powodów zastosowania przyjętej procedury lub uzasadnienia podjętej decyzji.

2.6 Zasada jawności oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego wykonuje powierzone obowiązki:

- a. zgodnie z przyjętymi standardami i procedurami,
- b. szanuje prawo obywateli do informacji, z uwzględnieniem obowiązku nie ujawniania informacji prawnie chronionej.

2.7 Zasada neutralności oznacza, że pracownik Punktu Informacyjnego przy wykonywaniu obowiązków:

- a. nie ulega wpływom i naciskom, które mogą prowadzić do działań stronniczych albo sprzecznych z prawem lub interesem publicznym,
- b. wystrzega się promowania jakichkolwiek grup interesu, bez względu na własne przekonania rzetelnie wykonuje polecenia zwierzchników oraz udziela zwierzchnikom obiektywnych opinii, zgodnych z najlepszą wiedzą i wolą,

2.8 Pracownik Punktu Informacyjnego:

- a. działa tak, aby jego postępowanie mogło być wzorem praworządności i prowadziło do pogłębienia zaufania obywateli do instytucji realizujących zadania publiczne;

- b. wykonuje pracę z poszanowaniem godności innych i poczuciem godności własnej;
- c. przestrzega zasad poprawnego zachowania, relacje służbowe opiera na współpracy i koleżeństwie oraz wzajemnym szacunku, chętnie udziela pomocy oraz dzieli się własnym doświadczeniem i wiedzą;
- d. zachowuje się godnie w miejscu pracy lub przy wykonywaniu obowiązków służbowych - poza miejscem pracy. W swoim postępowaniu ma na względzie budowanie dobrego wizerunku instytucji, której jest pracownikiem.
- e. Pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani gratyfikacji za świadczoną pomoc.



**PUNKT
INFORMACYJNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



MINISTERSTWO
INFRASTRUKTURY
I ROZWOJU

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO

