



ZASADY DORADZTWA ŚWIADCZONEGO PRZEZ PRACOWNIKÓW BIURA LGD ZIEMIA BIELSKA

A. Zasady ogólne świadczenia doradztwa:

1. Doradztwo jest świadczone nieodpłatnie.
2. Usługi doradcze świadczą pracownicy biura LGD Ziemia Bielska.
3. Doradztwo prowadzone jest w biurze Lokalnej Grupy Działania od poniedziałku do środy w godz. 09:00 do 14:00 oraz w czwartki od 09:00 do 16:00 oraz w uzasadnionych przypadkach w innych godzinach oraz poza biurem. Doradztwo poza biurem odbywa się na podstawie indywidualnego polecenia Kierownika biura.
4. Informacje dotyczące działalności Stowarzyszenia LGD Ziemia Bielska udzielane są również telefonicznie i mailowo. Przy czym zastrzega się, iż w przypadku braku możliwości odpowiedzenia na pytanie mailowo biuro skontaktuje się z klientem telefonicznie celem wyjaśnienia wątpliwości dotyczących danego pytania i formy udzielenia odpowiedzi. Biuro może wyznaczyć termin i godzinę osobistego spotkania z klientem w związku z zadaniem pytaniem w formie mailowej.
5. Zgłoszenia potrzeby realizacji usługi doradczej przyjmowane są telefonicznie, mailowo lub osobiście w biurze LGD Ziemia Bielska.
6. Dla sprawnej organizacji czasu pracy, efektywności doradztwa i zadowolenia klienta wymagane jest wcześniejsze umawianie się na spotkanie doradcze w biurze.
7. Zakłada się, że czas doradztwa osobistego poświęcony jednorazowo klientowi to ok. 30-90 minut
8. Doradztwo dotyczy zarówno przygotowywania wniosków o przyznanie pomocy jak i wniosków o płatność dot. operacji wybranych do dofinansowania i realizujących cele LSR.
9. Doradztwo realizowane przez biuro obejmuje w szczególności następujące tematy:
 - a) ogólne zasady wdrażania Lokalnej Strategii Rozwoju,
 - b) typy operacji (projektów) i grupy docelowe w ramach LSR,
 - c) zasady naboru i oceny wniosków o dofinansowanie,
 - d) zasady wypełniania wniosków aplikacyjnych i zasady przygotowania załączników,
 - e) zasady realizacji i rozliczenia projektów,
 - f) zasady wypełniania wniosków o płatność dla operacji realizujących założenia LSR.
10. Pracownicy biura nie wypełniają wniosków o przyznanie pomocy oraz innych formularzy i dokumentów dotyczących naborów, np. załączników do wniosków.
11. Doradca i uczestnik po wykonanej usłudze doradczej wypełniają kartę klienta. Wzór karty klienta stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego dokumentu.
12. Karta klienta wypełniana jest w szczególności w przypadku, kiedy tematem doradztwa są zasady naboru i oceny wniosków o dofinansowanie lub zasady wypełniania wniosków aplikacyjnych i zasady przygotowania załączników.
13. Za uczestnictwo w doradztwie polegającym na konsultacji wniosku o dofinansowanie w biurze LGD, maksymalnie na 5 dni przed zakończeniem naboru, wnioskodawca otrzymuje punkty w ramach kryteriów wyboru. Uzyskanie tych punktów możliwe jest poprzez dołączenie do składanego wniosku o przyznanie pomocy wypełnionego i podpisanego przez pracownika biura Zaświadczenia o udzielonym doradztwie, wzór Zaświadczenia o udzielonym doradztwie stanowi **załącznik nr 2** do niniejszego dokumentu. Fakt otrzymania przez klienta zaświadczenia odnotowuje się w Jego karcie klienta.
14. Na podstawie wypełnionej karty klienta prowadzony jest rejestr doradztwa.

B. Sposób pomiaru jakości udzielonego doradztwa:

1. Osoba korzystająca z doradztwa w biurze LGD Ziemia Bielska wypełnia anonimową ankietę oceniającą jakość doradztwa świadczonego przez LGD.



KARTA KLIENTA NR/2017

1. DATA

2. DANE KONTAKTOWE

- a) Imię i nazwisko / nazwa podmiotu.....
b) Adres
.....
c) Kontakt (telefon, email)

3. ZAKRES TEMATYCZNY

- a) Wzmocnienie kapitału społecznego
b) Podejmowanie działalności gospodarczej
c) Rozwijanie działalności gospodarczej
d) Wspieranie współpracy
e) Zachowanie dziedzictwa lokalnego
f) Budowa lub przebudowa ogólnodostępnej lub niekomercyjnej infrastruktury technicznej lub rekreacyjnej lub kulturalnej
g) Promowanie obszaru objętego LSR
h) Inne

4. CHARAKTER PLANOWANEGO PRZEDSIĘWZIECIA

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. UWAGI

.....
.....
.....
.....
.....

Podpis pracownika

.....

Podpis klienta

.....



Załącznik nr 2 do zasad doradztwa LGD Ziemia Bielska

ZAŚWIADCZENIE O UDZIELONYM DORADZTWIE

Karta klienta nr...../20.....

Data udzielonego doradztwa

Imię i nazwisko / nazwa podmiotu.....

Podpis pracownika

.....

Podpis klienta

.....