**REGULAMIN UDZIELANIA, SPOSOBU POMIARU ORAZ METOD OCENY JAKOŚCI I EFEKTYWNOŚCI DORADZTWA**

**W STOWARZYSZENIU LOKALNA GRUPA DZIAŁANIA**

**„PODGRODZIE TORUŃSKIE”,**

**UL. SZYMAŃSKIEGO 12, 87-100 TORUŃ**

1. **Zasady ogólne świadczenia doradztwa:**
2. Niniejsze zapisy określają zasady prowadzenia doradztwa, sposób oceny jakości doradztwa świadczonego w biurze, w tym także opisują metody oceny efektywności świadczonego doradztwa.
3. Doradztwo prowadzone jest w biurze Stowarzyszenia w godzinach jego pracy oraz w szczególnych przypadkach poza biurem, po uprzednim umówieniu się
z pracownikiem Stowarzyszenia.
4. Szczegółowe zasady prowadzenia doradztwa:
5. 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.
6. pracownik Stowarzyszenia ma prawo odmówić udzielenia doradztwa
w sytuacji kiedy we wskazanym przez potencjalnego beneficjenta terminie
i czasie nie ma możliwości udzielenia usługi doradczej.
7. z doradztwa należy korzystać osobiście. W każdym innym przypadku należy upoważnić do korzystania w swoim imieniu z usługi doradczej świadczonej przez doradcę. W uzasadnionych przypadkach tj. w przypadku działania siły wyższej, dopuszcza się możliwość doradztwa w formie elektronicznej
za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
8. doradztwo powinno być świadczone głównie w formie spotkań bezpośrednich lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
9. biuro LGD nie prowadzi doradztwa ostatniego dnia naboru o czym ma obowiązek przypomnieć Wnioskodawcom na stronie internetowej
z wyprzedzeniem.
10. Doradztwo jest świadczone bezpłatnie.
11. Doradztwo obejmuje udzielanie informacji na tematy:
12. ogólne założenia Lokalnej Strategii Rozwoju,
13. 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.
1. Doradca, po uznaniu zasadności doradztwa, wpisuje osobę korzystającą
z doradztwa na kartę doradztwa nadając jej właściwy numer w cyklu rocznym. Następnie doradca wprowadza szczegółowe dane do rejestru ogólnego prowadzonego w wersji elektronicznej.
2. Uznanie zasadności doradztwa przez pracownika, który przeprowadził rozmowę bezpośrednią lub korespondencję elektroniczną 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 – kryterium
pt. Doradztwo w biurze LGD.
3. 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 każdego półrocza danego roku.
4. Ewidencja usług doradczych prowadzona jest wspólnie przez wszystkich pracowników biura.
5. **Sposób pomiaru jakości oraz efektywności udzielonego doradztwa:**
6. Badanie jakości udzielonego doradztwa odbywać się będzie w formie:
7. anonimowej ankiety przesyłanej elektronicznie lub w formie papierowej,
8. rozmowy telefonicznej z wylosowanym beneficjentem (kierownik biura
co najmniej raz w miesiącu 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 ),
9. 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).
10. Ocena efektywności: prowadzenie ciągłego monitoringu osób, które otrzymały wsparcie – LGD zakłada, iż co najmniej 85 % osób, które otrzymały wsparcie skorzystały wcześniej z indywidualnego doradztwa.