

REGULAMIN ORGANIZACYJNY BIURA STOWARZYSZENIA LGD „PARTNERSTWO DRAWY Z LIDEREM WAŁECKIM”

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin organizacyjny Biura Stowarzyszenia LGD „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim” zwany dalej Regulaminem, określa zasady jego wewnętrznej organizacji i zakres działania Biura Stowarzyszenia.

§ 2

Regulamin organizacyjny Biura Stowarzyszenia ustala Zarząd Stowarzyszenia LGD "Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim"

§ 3

1. Biuro Stowarzyszenia prowadzi działalność w siedzibie stowarzyszenia.
2. Biuro jest czynne codziennie od poniedziałku do piątku, w godzinach 7.00 – 15.00.

Rozdział II Zasady zatrudniania i wynagradzania pracowników

§ 4

1. Zarząd zatrudnia i zwalnia Kierownika Biura i innych pracowników, określa ich obowiązki, odpowiedzialność oraz czas pracy i wynagrodzenie. Do wykonywania zadań Zarząd Stowarzyszenia może zatrudnić pracowników na podstawie umów o pracę, jak również na podstawie umów cywilnoprawnych określonych w Kodeksie Pracy.
2. Szczegółowe zasady zatrudnienia pracowników określa *Regulamin naboru na wolne stanowisko pracy* stanowiący **załącznik nr 1** do Regulaminu.
3. Zasady wynagradzania pracowników określa *Regulamin wynagradzania pracowników* stanowiący **załącznik nr 2** do Regulaminu.

Rozdział III Organizacja działalności Biura Stowarzyszenia

§ 5

1. Biurem kieruje Kierownik Biura, który może z upoważnienia Zarządu reprezentować Stowarzyszenie na zewnątrz w granicach umocowania.
2. Kierownik Biura podlega służbowo Prezesowi Zarządu.
3. Kierownik Biura jest odpowiedzialny za prawidłową organizację pracy Biura.
4. W okresie czasowej nieobecności Kierownika Biura z powodu choroby, urlopu itp. obowiązki Kierownika Biura wykonuje wskazany przez zarząd inny pracownik.

§ 6

Struktura organizacyjna Biura Stowarzyszenia przedstawia się następująco:

- 1) K – Kierownik Biura
- 2) F – Specjalista ds. finansów i spraw administracyjno-biurowych
- 3) L – Koordynator sieci LEADER
- 4) S - Specjalista ds. projektów realizowanych przez LGD

§ 7

Podstawą zatrudnienia pracowników Biura jest umowa o pracę. Zadania biura realizowane są dodatkowo przez osoby świadczące usługi na podstawie umów cywilnoprawnych określonych w Kodeksie Pracy lub umowy o świadczenie usług:

- 1) KP - Koordynatorzy projektów
- 2) prawnik – umowa zlecenie.
- 3) informatyk – umowa zlecenie.
- 4) inni pracownicy w zależności od potrzeb i wykonywanych zadań, w tym osoby zatrudnione w ramach prac interwencyjnych czy robót publicznych oraz stażyści.

§ 8

Pracownicy Biura wykonują swoje obowiązki zgodnie z zakresem obowiązków zawartych w *Opisie stanowisk pracy i profilu wymagań kwalifikacyjnych* określonych przez Zarząd Stowarzyszenia, który stanowi **załącznik nr 3** do Regulaminu, jednakże w przypadku nieobecności jednego z pracowników obowiązki mogą zostać powierzone czasowo innemu pracownikowi.

§ 9

Zakres obowiązków ogólnych każdego pracownika Biura, bez względu na zajmowane stanowisko, obejmuje dokładne, terminowe, fachowe, sumienne i zgodne z obowiązującymi przepisami wykonywanie obowiązków określonych zakresem czynności i poleceniami przełożonego, a w szczególności:

- 1) posiadanie dokładnej znajomości obowiązujących przepisów, zarządzeń, instrukcji i innych aktów normatywnych dotyczących jego zakresu pracy;
- 2) przestrzeganie tajemnicy służbowej;
- 3) zachowanie w tajemnicy (również po rozwiązaniu stosunku pracy) informacji dotyczących danych osobowych pracowników, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych;
- 4) przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony mienia;
- 5) przestrzeganie drogi służbowej.

§ 10

Każdy pracownik Biura jest odpowiedzialny służbowo przed bezpośrednim przełożonym za prawidłowe wykonywanie obowiązków nałożonych na niego zakresem czynności, a w szczególności za:

- 1) jakość, rzetelność i sumienność wykonywanej przez niego pracy;
- 2) terminowość wykonywania otrzymanych poleceń, w tym: kontrolę formalną, merytoryczną, i rachunkową załatwionych zagadnień i wykonywanych prac
- 3) efektywność świadczonego doradztwa określonej w powierzone mu składniki majątkowe.
- 4) przestrzegania *Standardów obsługi interesanta*, które stanowią **załącznik nr 4** do Regulaminu.
- 5) świadczenia doradztwa zgodnie z *Regulaminem świadczenia usług doradczych świadczonych przez LGD*, który stanowi **załącznik nr 5** do Regulaminu.

§ 11

Pracownicy Biura podlegają bezpośrednio w stosunku zależności służbowej Kierownikowi Biura.

§ 12

Biuro używa pieczętki z nazwą i adresem – Stowarzyszenie Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim” ze wskazaniem adresu biura LGD, numerem NIP, numerem REGON i numerem KRS Stowarzyszenia.

Rozdział IV

Zasady bezpieczeństwa informacji i przetwarzanie danych osobowych

§ 13

Zasady udostępniania informacji będących w dyspozycji LGD uwzględniających zasady bezpieczeństwa informacji i przetwarzania danych osobowych określone w *Polityce bezpieczeństwa LGD*, która określona została przyjęta oddzielną uchwałą Zarządu Stowarzyszenia.

Rozdział V

Postanowienia końcowe

§ 14

Zmian w niniejszym Regulaminie dokonuje Zarząd Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim” w trybie właściwym dla jego uchwalenia.

§ 15

W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie decyduje Zarząd Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim” kierując się obowiązującymi przepisami prawa, Statutem Stowarzyszenia oraz uchwałami władz Stowarzyszenia.

Załączniki:

Załącznik nr 1 - Regulamin naboru na wolne stanowisko pracy

Załącznik nr 2 - Regulamin wynagradzania pracowników

Załącznik nr 3 - Opis stanowisk pracy i profil wymagań kwalifikacyjnych

Załącznik nr 4 - Standardy obsługi interesanta

Załącznik nr 5 - Regulamin świadczenia usług doradczych świadczonych przez LGD

**Załącznik nr 1 do Regulaminu organizacyjnego Biura
Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim”**

REGULAMIN NABORU NA WOLNE STANOWISKO PRACY

I. Cel wprowadzenia regulaminu

Celem regulaminu jest ustalenie zasad zatrudniania wynagradzania pracowników na stanowiskach w biurze Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim”.

II. Zakres obowiązywania procedury

1. Regulamin ma zastosowanie do zatrudniania pracowników na podstawie umowy o pracę.
2. Zatrudnianie pracowników odbywa się w drodze konkursu, poprzez analizę złożonych ofert, przy czym informacja o wolnym stanowisku pracy winna być podana do publicznej wiadomości.
3. Istnieje możliwość pozakonkursowego naboru pracowników, zgodnie z zasadami opisanymi w części VI niniejszego regulaminu

III. Wszczęcie procedury rekrutacyjnej

1. W przypadku zatrudnienia Kierownika Biura decyzję o rozpoczęciu procedury rekrutacyjnej podejmuje Zarząd Stowarzyszenia, natomiast w przypadku zatrudnienia kolejnych pracowników decyzję w porozumieniu z Zarządem podejmuje Kierownik Biura zgodnie z upoważnieniem wynikającym z Regulaminu Pracy Biura.
2. Wniosek o wszczęciu procedury naboru pracownika powinien zawierać uzasadnienie oraz opis wolnego stanowiska pracy.
3. Opis stanowiska pracy powinien zawierać:
 - 1) określenie celów i zadań wykonywanych na danym stanowisku pracy oraz wynikających z tego tytułu obowiązków,
 - 2) wymagania w zakresie kwalifikacji, umiejętności, uprawnień i predyspozycji niezbędnych dla danego stanowiska pracy,
4. Akceptacja wniosku przez Zarząd Stowarzyszenia powoduje rozpoczęcie procedury naboru.

IV. Przebieg procesu rekrutacji

1. Nabór na wolne stanowiska pracy przeprowadza komisja rekrutacyjna zwana dalej komisją.
2. W przypadku rekrutacji na stanowisko Kierownika Biura w skład Komisji wchodzi:
 - 1) Prezes Zarządu lub Wiceprezes Zarządu,
 - 2) Dwóch Członków Zarządu wskazanych przez Prezesa Zarządu,
 - 3) W uzasadnionych przypadkach wyznaczona przez Prezesa Zarządu dodatkowa osoba posiadająca wiedzę i doświadczenie przydatne w procesie przeprowadzania naboru.
3. W przypadku rekrutacji na inne wolne stanowiska pracy w Biurze Stowarzyszenia, w skład Komisji wchodzi:
 - 1) Kierownik Biura,
 - 2) Prezes Zarządu + członek Zarządu,
4. Prace Komisji są ważne przy udziale co najmniej 2 jej członków.
5. Komisja działa do czasu zakończenia procedury naboru.
6. Komisja ustala projekt ogłoszenia o naborze i po akceptacji Prezesa w przypadku procedury rekrutacji na stanowisko Kierownika Biura oraz po akceptacji Kierownika Biura w przypadku rekrutacji na inne wolne stanowiska pracy, przekazuje do publikacji.

7. Ogłoszenie umieszcza się, na co najmniej 14 dni przed terminem składania dokumentów na stronie internetowej Stowarzyszenia oraz w siedzibie Stowarzyszenia.

8. Ogłoszenie może być także zamieszczone w prasie w Powiatowych Urzędach Pracy lub na stronach internetowych urzędów gmin wchodzących w skład LGD oraz innych portalach.

9. Ogłoszenie powinno zawierać :

- 1) nazwę i adres jednostki,
- 2) określenie stanowiska pracy,
- 3) określenie wymagań związanych ze stanowiskiem, nie mniejsze jednak, niż określone w załączniku do Regulaminu Pracy Biura - Opis stanowisk pracy i profil wymagań kwalifikacyjnych
- 4) wskazanie, które wymagania są konieczne, a które dodatkowe,
- 5) wskazanie zakresu zadań wykonywanych na danym stanowisku,
- 6) wskazanie wymaganych dokumentów (list motywacyjny, życiorys – curriculum vitae, kopie dokumentów potwierdzających wykształcenie, doświadczenie zawodowe, kopie zaświadczeń o ukończonych kursach i szkoleniach),
- 7) określenie terminu i miejsca składania dokumentów.

10. Analizy złożonych dokumentów dokonuje Komisja wskazując kandydatów spełniających wymogi formalne określone w ogłoszeniu do zatrudnienia na danym stanowisku.

11. Listę kandydatów zakwalifikowanych do dalszej procedury upowszechnia się poprzez publikację na stronie internetowej Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim”.

12. W kolejnym etapie Komisja przystępuje do oceny merytorycznej kandydatów na podstawie rozmów kwalifikacyjnych.

13. Celem rozmowy kwalifikacyjnej jest nawiązanie bezpośredniego kontaktu z kandydatem, weryfikacja informacji zawartych w złożonej dokumentacji oraz sprawdzenie i ocena wiedzy, umiejętności i predyspozycji niezbędnych do wykonywania określonej pracy.

14. Ocena merytoryczna kandydatów może być podzielona na etapy.

15. Po dokonaniu oceny merytorycznej Komisja podsumowuje nabór i wskazuje kandydata, który w największym stopniu spełnia wymagane kryteria.

16. Ostateczną decyzję o wyborze kandydata na stanowisko Kierownika Biura podejmuje Prezes Zarządu, natomiast ostateczną decyzję o wyborze kandydata na inne wolne stanowisko pracy podejmuje Kierownik Biura.

17. Po zakończeniu procedury naboru sekretarz Komisji sporządza protokół.

18. Informację o wynikach naboru Komisja upowszechnia w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia zatrudnienia wybranego kandydata lub od zakończenia procedury, w przypadku gdy w jej wyniku nie doszło do zatrudnienia żadnego kandydata.

19. Informację zamieszcza się w biurze oraz na stronie internetowej Stowarzyszenia.

20. Informacja, o której mowa w ust. 18 niniejszego Regulaminu i zawiera:

- 1) nazwę i adres jednostki,
- 2) określenie stanowiska,
- 3) imię i nazwisko wybranego kandydata oraz miejsce zamieszkania w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego,
- 4) uzasadnienie wyboru kandydata lub uzasadnienie nierozstrzygnięcia naboru.

V. Zatrudnienie pracownika i postanowienia końcowe.

1. Z wybranym kandydatem Zarząd nawiązuje stosunek pracy na podstawie umowy o pracę. Umowa o pracę może być zawarta na czas nieokreślony, okres próbny lub czas określony.

2. Zawarcie umowy na czas nieokreślony może być poprzedzone zawarciem umów terminowych, w uzasadnionych przypadkach dopuszcza się zawarcie z kandydatem na dane stanowisko umowy cywilnoprawnej.

3. Jeżeli stosunek pracy osoby wyłonionej w drodze naboru ustał na danym stanowisku w ciągu 3 miesięcy od dnia nawiązania stosunku pracy, możliwe jest zatrudnienie na tym samym stanowisku kolejnej osoby spośród kandydatów wymienionych w protokole z tego naboru oraz ponowne upowszechnienie informacji o wynikach naboru.
4. W stosunku do osób już zatrudnionych w Biurze LGD Zarząd w uzasadnionych przypadkach może dokonać przeszerzgowania pracownika na inne stanowisko pracy.

VI. Procedura pozakonkursowego naboru pracowników na wolne stanowisko pracy.

1. Procedurę pozakonkursowego naboru pracowników na wolne stanowisko pracy uruchamia pisemny wniosek o pozakonkursowe zatrudnienie pracownika złożony Zarządowi Stowarzyszenia przez Kierownika Biura, wraz z opinią o osobie w stosunku, od której uruchamiana jest procedura.
2. Decyzję o rozpoczęciu procedury pozakonkursowej podejmuje Zarząd.
3. Procedurę pozakonkursowego naboru pracowników na wolne stanowisko pracy uruchamia się wyłącznie w stosunku do osób, które:
 - a. odbyły staż w Biurze LGD i sprawdzili się na swoim stanowisku pracy oraz spełniają warunki wymienione w opisie stanowiska pracy,
 - b. pracowali w Biurze LGD w ramach prac interwencyjnych i sprawdzili się na swoim stanowisku pracy oraz spełniają warunki wymienione w opisie stanowiska pracy,
 - c. w przypadku zmiany formy zatrudnienia z umowy zlecenia, na umowę o pracę w stosunku do osoby, która była zatrudniona w ramach umowy cywilnoprawnej i sprawdziła się w realizacji zakresu swoich zadań zgodnie z zawartą umową jak również spełnia warunki wymienione w opisie stanowiska pracy,
 - d. były wcześniej zatrudnione w innym biurze LGD lub LGR oraz spełniają warunki wymienione w opisie stanowiska pracy,
 - e. współpracowali z Biurem LGD w ramach wolontariatu i sprawdzili się na swoim stanowisku pracy oraz spełniają warunki wymienione w opisie stanowiska pracy.
4. Kandydat, w stosunku do którego uruchamiana jest pozakonkursowa procedura naboru na wolne stanowisko pracy zobowiązany jest przedstawić Zarządowi Stowarzyszenia za pośrednictwem Kierownika Biura dokumenty aplikacyjne, poświadczające spełnienie wymogów zgodnie z opisem stanowiska zgodnie z załącznikiem nr 4a lub 4b lub 4c lub 4d do Regulaminu Pracy Biura.
5. Decyzję o zatrudnieniu podejmuje Zarząd Stowarzyszenia.

VI. Zasady postępowania z dokumentacją aplikacyjną kandydatów.

1. Przyjmuje się następujące zasady postępowania z dokumentacją naboru:
 - 1) dokumenty kandydata, z którym nawiązano stosunek pracy, załącza się do jego akt osobowych,
 - 2) dokumenty innych kandydatów, zakwalifikowanych do oceny merytorycznej przechowuje się przez okres 3 miesięcy od daty zakończenia procedury naboru, a następnie komisyjnie niszczy.
 - 3) dokumenty kandydatów, którzy nie zakwalifikowali się do oceny formalnej zostają zniszczone.
2. Aktualizacja procedury naboru może być dokonywana w każdym czasie, a w szczególności :
 - 1) w celu dostosowania jej do przepisów obowiązujących,
 - 2) w celu jej usprawnienia.

**Załącznik nr 2 do Regulaminu organizacyjnego Biura
Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim”**

REGULAMIN WYNAGRADZANIA PRACOWNIKÓW

I. Przepisy wstępne

§ 1

1. Na podstawie art. 77² Kodeksu Pracy ustala się warunki wynagradzania za pracę i przyznawania innych świadczeń mających związek z pracą dla pracowników Stowarzyszenia
2. Postanowienia regulaminu stosuje się wobec pracowników zatrudnionych na umowę o pracę.
3. Każdy pracownik zostaje zapoznany z treścią regulaminu w momencie podjęcia zatrudnienia.

§ 2

1. Pracownikowi przysługuje wynagrodzenie odpowiednie do rodzaju wykonywanej pracy i posiadanych kwalifikacji, określone w umowie o pracę.
2. Wynagrodzenie otrzymywane za pracę w pełnym wymiarze czasu pracy nie może być niższe od obowiązującego na dany rok wynagrodzenia minimalnego.
3. Wynagrodzenie przysługuje za pracę wykonaną. Za czas niewykonywania pracy pracownik zachowuje prawo do wynagrodzenia tylko wówczas, gdy przepisy prawa pracy tak stanowią.

II. Zasady wynagradzania za pracę

§ 3

1. U pracodawcy obowiązuje stały system wynagradzania.
2. Pracownicy otrzymują wynagrodzenie zasadnicze określone stawką miesięczną.

§ 4

1. W Stowarzyszeniu są wypłacane następujące składniki wynagrodzenia:
 - 1) Wynagrodzenie zasadnicze,
 - 2) Nagroda,
2. Ponadto pracownikom przysługują następujące świadczenia związane z pracą:
 - 1) Wynagrodzenie albo zasiłek na czas choroby,
 - 2) Diety i inne należności z tytułu podróży służbowej

§ 5

1. Pracownikom mogą być przyznawane nagrody, decyzję w sprawie przyznawania nagród podejmuje Prezes Zarządu.
2. Na wysokość przyznanej nagrody wpływają możliwości finansowe pracodawcy.

III. Wypłacanie wynagrodzeń

§ 6

1. Wypłaty wynagrodzenia za pracę dokonuje się jeden raz w miesiącu do każdego 30 dnia miesiąca.
2. Wynagrodzenia wypłacane są w formie bezgotówkowej przelewem na konto bankowe pracownika za jego uprzednią zgodą wyrażoną na piśmie.

IV. Świadczenia pieniężne związane z pracą

§ 7

1. Za czas niezdolności pracownika do pracy wskutek:
 - 1) Choroby – trwającej łącznie do 33 dni w ciągu roku kalendarzowego, a w przypadku pracownika, który ukończy 50 rok życia – trwającej łącznie do 14 dni w ciągu roku kalendarzowego – pracownik zachowuje prawo do 80 % wynagrodzenia,
 - 2) Wypadku w drodze do pracy lub z pracy albo choroby przypadającej w czasie ciąży – w okresie wskazanym w pkt. 1 – pracownik zachowuje prawo do 100 % wynagrodzenia,
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt. 1, oblicza się według zasad obowiązujących przy ustalaniu podstawy wymiaru zasiłku chorobowego i wypłaca za każdy dzień niezdolności do pracy, nie wyłączając dni wolnych od pracy.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt. 1:
 - 1) Nie ulega obniżeniu w przypadku ograniczenia podstawy wymiaru zasiłku chorobowego,
 - 2) Nie przysługuje w przypadkach, w których pracownik nie ma prawa do zasiłku chorobowego.
4. Za czas niezdolności do pracy, o której mowa w pkt.1, trwającej łącznie dłużej niż 33 dni w ciągu roku kalendarzowego, a w przypadku pracownika, który ukończył 50 rok życia, trwającej łącznie dłużej niż 14 dni w ciągu roku kalendarzowego, pracownikowi przysługuje zasiłek chorobowy na zasadach określonych w odrębnych przepisach.

§ 8

Za czas podróży służbowej w kraju i poza jego granicami przysługuje pracownikowi dieta i inne należności według zasad określonych przepisami rozporządzeń Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz.U. 2013 poz. 167).

§ 9

1. Pracownikowi zatrudnionemu na umowę o pracę na czas nieokreślony, a zwolnienie nastąpiło z przyczyn nie leżących po stronie pracownika przysługuje od pracodawcy odprawa:
 - 1) jednomiesięczne wynagrodzenie, jeżeli pracownik był zatrudniony u danego pracodawcy krócej niż 2 lata,
 - 2) dwumiesięczne wynagrodzenie, jeżeli pracownik był zatrudniony u danego pracodawcy od 2 do 8 lat,
 - 3) trzymiesięczne wynagrodzenie, jeżeli pracownik był zatrudniony u danego pracodawcy ponad 8 lat.
2. Pracownikowi zatrudnionemu na umowę o pracę na czas określony, odprawa nie przysługuje.

V. Przepisy końcowe

§ 10

1. Regulamin obowiązuje na czas nieokreślony.
2. Zmiana unormowań regulaminu może być dokonana pod rygorem nieważności w formie pisemnej, w tym samym trybie co jego ustalenie.

§ 11

Wykładni przepisów regulaminu dokonuje Pracodawca.

§ 12

Regulamin wchodzi w życie z dniem przyjęcia.

**Załącznik nr 3 do Regulaminu organizacyjnego Biura
Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim”**

OPIS STANOWISK PRACY I PROFIL WYMAGAŃ KWALIFIKACYJNYCH

STANOWISKO: KIEROWNIK BIURA

Bezpośredni przełożony	Prezes Stowarzyszenia
Cel stanowiska	Organizacja i nadzór nad pracą biura LGD
Zakres zadań i odpowiedzialność	<u>Zakres zadań:</u> 1) wykonywanie uchwał Walnego Zebrania Członków i Zarządu Stowarzyszenia, 2) realizacja zadań określonych przez Zarząd, 3) prowadzenie bieżących spraw Stowarzyszenia, 4) nadzór nad prowadzeniem dokumentacji Stowarzyszenia, 5) nadzór nad zasadnością wydatków i przebiegiem realizacji działań organizacji pozarządowych realizujących zadania Stowarzyszenia wpisane w działanie Funkcjonowanie LGD, nabywanie umiejętności i aktywizacja. 6) nadzór nad przygotowywaniem i złożeniem wniosków o przyznanie pomocy finansowej oraz nad prawidłowością realizacji projektów PROW, w tym w zakresie działania „Funkcjonowanie lokalnej grupy działania, nabywanie umiejętności i aktywizacja”. 7) nadzór nad przygotowywaniem niezbędnej dokumentacji rozliczeniowej projektów PROW zgodnie z warunkami umów o przyznanie pomocy finansowej oraz rozliczenie uzyskanego przez LGD dofinansowania i składanie wniosków o płatność, w tym w zakresie działania Funkcjonowanie LGD, 8) gromadzenie i udostępnianie informacji i dokumentacji z zakresu działalności Stowarzyszenia, 9) planowanie, koordynacja oraz kontrola pracy Biura, 10) opracowywanie regulaminów, zasad pracy i zakresów obowiązków dla pracowników Biura, 11) koordynacja działań związanych z aktualizacją LSR. 12) Nadzór nad płynnością finansową Stowarzyszenia. 13) Nadzór nad zasadnością wydatków i przebiegiem realizacji działań organizacji pozarządowych realizujących zadania Stowarzyszenia wpisane w działanie. 14) nadzór nad pracą osób zatrudnionych w Biurze LGD, 15) nadzór nad dokumentacją kadrową pracowników biura, 16) współpracę z pracownikami Biura i udzielanie im w miarę możliwości pomocy fachowej, 17) prowadzenie procesu naboru kandydatów do zatrudnienia na wolne stanowiska pracy, 18) nadzór nad przygotowywaniem materiałów na Walne Zebranie Członków Stowarzyszenia oraz posiedzenia Zarządu i Rady LGD, 19) nadzór nad sporządzaniem protokołów oraz odpisów uchwał podjętych przez organy Stowarzyszenia i doręczanie ich uprawnionym osobom, 20) nadzór nad prowadzeniem dokumentacji członkowskiej,

	21) opracowywanie planów pracy oraz sprawozdań merytorycznych z działalności Stowarzyszenia, 22) nadzór nad podnoszeniem kwalifikacji zawodowych pracowników Biura, 23) udział w naradach, sympozjach, szkoleniach, uroczystościach związanych z działalnością Stowarzyszenia, 24) utrzymywanie kontaktu z członkami Stowarzyszenia, 25) inicjowanie i prowadzenie działań związanych ze współpracą międzyregionalną i międzynarodową, 26) sprawowanie pieczy nad sprzętem biurowym oraz zlecanie przeprowadzenia jego konserwacji i naprawy, 27) nadzór nad informowaniem oraz świadczenie potencjalnym beneficjentom doradztwa o zasadach, trybie naboru oraz sposobie wypełniania wniosków o przyznanie pomocy, 28) nadzór nad przygotowaniem naboru wniosków o przyznanie pomocy, 29) nadzór nad przyjmowaniem i rejestrowaniem wniosków o przyznanie pomocy, 30) nadzór nad organizacją oraz wsparciem merytorycznym pracy Rady LGD 31) nadzór nad gromadzeniem i przechowywaniem dokumentów związanych z obsługą wniosków beneficjentów
Zakres uprawnień	1) reprezentowania Stowarzyszenia w granicach posiadanego umocowania, 2) dokonywania zakupów bieżących zgodnych z zatwierdzonym budżetem na funkcjonowanie, 3) zawierania umów, umów zlecenia oraz umów o dzieło, zgodnie z opisem zadań do wniosku o przyznanie pomocy na działanie „Funkcjonowanie LGD, nabywanie umiejętności i aktywizacja”, zatwierdzonym przez Zarząd Stowarzyszenia. 4) nadzoru i kierowania pracą pracowników Biura i udzielania wskazówek zleceńbiorncom, 5) podpisywanie dokumentów o charakterze finansowo-rozliczeniowym, 6) współdziałania z przedstawicielami środków masowego przekazu oraz informowania ich o działalności i zamierzeniach Stowarzyszenia, 7) podejmowania decyzji dotyczących działalności Stowarzyszenia w zakresie nie zastrzeżonym dla innych organów, 8) wnioskowania drogą służbową do Zarządu w sprawach dotyczących zarządzania podległym Biurem,
Udzielone stałe pełnomocnictwa	Współpraca i kontakty wewnętrzne: Stanowisko współpracujące: Koordynator sieci Leader oraz Specjalista ds. finansów i spraw administracyjno-biurowych. Współpraca i kontakty zewnętrzne: Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego, BANK
Wymagane kwalifikacje	<u>Wymagania konieczne:</u> Wykształcenie- Wyższe Doświadczenie -Co najmniej roczny staż pracy na stanowisku administracyjnym

	Wymagania formalne, umiejętności a)kursy, szkolenia, certyfikaty ze znajomości projektów unijnych, b)konieczne: dobra obsługa komputera: MS Office (Word, Exel), znajomość LSR, PROW na lata 2014-2020 Działanie Wsparcie dla rozwoju lokalnego w ramach inicjatywy Leader, PORiM Oś 4
Specjalne wymagania	Komunikatywność, kultura osobista
Wymiar czasu	1 etat
Wyposażenie stanowiska	Meble: biurko, szafka Sprzęt ITI- komputer z oprogramowaniem, kserokopiarka, fax, telefon

STANOWISKO: SPECJALISTA DS. FINANSÓW I SPRAW ADMINISTRACYJNO-BIUROWYCH

Bezpośredni przełożony	Prezes Stowarzyszenia „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim”, Kierownik Biura LGD
Cel stanowiska	Prowadzenie spraw księgowych Stowarzyszenia
Zakres zadań i odpowiedzialność	Zakres zadań: 1) przygotowanie i składanie wniosków o płatność, 2) nadzór i pomoc w prawidłowym przygotowaniu wniosków o płatność partnerów projektów grantowych i własnych. 3) prowadzenie rachunkowości zgodnie z aktualnymi przepisami prawa, 4) prowadzenie spraw kadrowych pracowników Biura, 5) należyte przechowywanie i zabezpieczanie dokumentów księgowych, ksiąg rachunkowych, sprawozdań finansowych oraz środków pieniężnych, 6) udział w kontroli finansowej partnerów biorących udział w projektach realizowanych i rozliczanych przez Stowarzyszenie. 7) bieżące, prawidłowe prowadzenie księgowości z zastosowaniem racjonalnej organizacji pracy i techniki przetwarzania danych, 8) rejestracja operacji gospodarczych - finansowych, 9) analiza dokumentów finansowych, 10) sporządzanie obowiązujących dowodów księgowych i kasowych, 11) sporządzanie w obowiązującym terminie deklaracji i wykazów dla celów organów podatkowych i ZUS, 12) udostępnianie ksiąg oraz dokumentów finansowych do kontroli sprawowanej przez uprawnione organa kontrolne, 13) prowadzenie kartotek wynagrodzeń, 14) sporządzanie list płac, 15) regulowanie zaliczek na podatek dochodowy od osób prawnych i fizycznych, 16) prowadzenie tabel amortyzacyjnych i wyceny środków trwałych, 17) regulowanie płatności wynikających ze zobowiązań, 18) odprowadzanie składek ZUS, rozliczenia z ZUS i wypłaty zasiłków chorobowych, 19) wypłata wynagrodzeń osobowych i honorariów, sporządzanie sprawozdań dotyczących zatrudnienia i funduszu płac, 20) wystawianie rachunków, przygotowywanie umów cywilno-prawnych, 21) prowadzenie dokumentacji składek członków, 22) opracowywanie projektu preliminarza budżetowego, 23) czuwanie nad prawidłowym przebiegiem wykonania budżetu Stowarzyszenia, 24) wnioskowanie wraz z uzasadnieniem o wprowadzenie zmian w preliminarzu budżetowym,

	25) prowadzenie systematycznej kontroli wewnętrznej dokumentów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, 26) prawidłowe zabezpieczenie środków finansowych i pozostałych składników majątkowych, 27) sporządzanie pism, wniosków i podań związanych z działalnością finansowo-księgową Stowarzyszenia. 28) wykonywanie obowiązków sprawozdawczych ustalonych przez Główny Urząd Statystyczny, 29) tworzenie warunków dla przestrzegania ścisłej dyscypliny finansowej i budżetowej Stowarzyszenia, 30) należyte przechowywanie i zabezpieczanie dokumentów księgowych, ksiąg rachunkowych, sprawozdań finansowych oraz środków pieniężnych, 31) sporządzanie bilansu i rachunku zysków i strat, 32) obsługa sekretariatu, 33) udzielanie bezpłatnego doradztwa potencjalnym beneficjentom, 34) obsługa związana z naborem wniosków składanych w ramach realizacji LSR obszaru LGD, 35) realizowanie innych zadań zleconych przez przełożonego.
Zakres uprawnień	1. Zgodny z udzielonymi pełnomocnictwami i upoważnieniami 2. Wynikający z przepisów kodeksu pracy
Udzielone stałe pełnomocnictwa	Współpraca i kontakty wewnętrzne: Stanowisko współpracujące: Kierownik Biura, Koordynator sieci Leader, Specjalista ds. projektów realizowanych przez LGD. Współpraca i kontakty zewnętrzne: Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego, BANK
Wymagane kwalifikacje	<u>Wymagania konieczne:</u> Wykształcenie- średnie Doświadczenie -co najmniej roczny staż pracy na stanowisku księgowej. Wymagania formalne, umiejętności a)kursy, szkolenia, certyfikaty ze znajomości projektów unijnych, b)konieczne: dobra obsługa komputera: MS Office (Word, Exel), znajomość LSR, PROW na lata 2014-2020 Działanie Wsparcie dla rozwoju lokalnego w ramach inicjatywy Leader, PORiM Oś 4
Specjalne wymagania	Komunikatywność, kultura osobista
Wymiar czasu	1 etat
Wyposażenie stanowiska	Meble: biurko, szafka Sprzęt ITI- komputer z oprogramowaniem, kserokopiarka, fax, telefon

STANOWISKO: KOORDYNATOR SIECI LEADER

Bezpośredni przełożony	Kierownik Biura
Cel stanowiska	prawidłowe prowadzenie spraw związanych z funkcjonowaniem, nabywaniem umiejętności, aktywizacją mieszkańców obszaru, promocją Stowarzyszenia.
Zakres zadań i odpowiedzialność	1) przygotowywanie i złożenie wniosków w zakresie działania „Funkcjonowanie lokalnej grupy działania, nabywanie umiejętności i aktywizacja”, 2) przygotowywanie niezbędnej dokumentacji rozliczeniowej projektów w ramach PROW zgodnie z warunkami umów o przyznanie pomocy finansowej oraz rozliczenie uzyskanego przez LGD dofinansowania i składanie wniosków o płatność w zakresie działania Funkcjonowanie LGD wraz ze Specjalistą ds. finansów i spraw administracyjno-biurowych, 3) koordynacja działań związanych z aktualizacją LSR, 4) opracowywanie projektów zmian w statucie i regulaminach organizacyjnych, 5) sporządzanie pism dotyczących funkcjonowania LGD, 6) prowadzenie procesu naboru kandydatów do zatrudnienia na wolne stanowiska pracy wraz z Kierownikiem Biura, 7) nadzór nad przestrzeganiem standardów obsługi klientów, 8) nadzór nad organizowanymi szkoleniami dla organów LGD oraz członków stowarzyszenia, 9) nadzór nad przygotowywaniem działań informacyjnych, promocyjnych i kulturalnych związanych z obszarem i działalnością LGD oraz realizacją LSR, 10) nadzór nad aktualizacją strony internetowej Stowarzyszenia, 11) zarządzanie treścią merytoryczną materiałów promocyjnych i informacyjnych LGD, 12) nadzór nad realizacją strategii promocyjnej projektów realizowanych przez Stowarzyszenie, 13) przygotowywanie i prezentowanie informacji na temat projektów, 14) przygotowywanie udziału LGD w targach, konferencjach, szkoleniach, imprezach społeczno - kulturalnych i innych wydarzeniach mających na celu promocję LGD, 15) przeprowadzanie szkoleń pracowników biura, konsultantów gminnych oraz członków Stowarzyszenia. 16) Współdziałanie z przedstawicielami środków masowego przekazu oraz informowania o ich działalności i zamierzeniach Stowarzyszenia współpracy z Kierownikiem Biura, 17) udzielanie bezpłatnego doradztwa potencjalnym beneficjentom, 18) obsługa związana z naborem wniosków składanych w ramach realizacji LSR obszaru LGD, 19) wykonywanie innych obowiązków pracowniczych określonych odpowiednimi przepisami prawa w tym uchwał Walnego Zebrania Członków Stowarzyszenia oraz Uchwał Zarządu LGD, 20) wykonywanie innych prac zleconych przez Kierownika Biura, wynikających z bieżących działań Biura,

Zakres uprawnień	1) podpisywania bieżącej korespondencji, 2) udzielania wskazówek zleceniobiorcom, 3) przygotowywanie umów, umów zlecenia oraz umów o dzieło, zgodnie z opisem we wniosku o przyznanie pomocy na działanie „Funkcjonowanie LGD, nabywanie umiejętności i aktywizacja”, zatwierdzonym przez Zarząd Stowarzyszenia. 4) podejmowania decyzji dotyczących działalności Stowarzyszenia w zakresie nie zastrzeżonym dla innych organów,
Udzielone stałe pełnomocnictwa	Współpraca i kontakty wewnętrzne: Stanowisko współpracujące: kierownik biura, pozostali pracownicy Współpraca i kontakty zewnętrzne: Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego
Wymagane kwalifikacje	<u>Wymagania konieczne:</u> Wykształcenie- Wyższe Doświadczenie - Co najmniej roczny staż pracy na stanowisku administracyjnym Wymagania formalne, umiejętności a)kursy, szkolenia, certyfikaty ze znajomości projektów unijnych, b)konieczne: dobra obsługa komputera: MS Office (Word, Exel), znajomość LSR, PROW na lata 2014-2020 Działanie Wsparcie dla rozwoju lokalnego w ramach inicjatywy Leader, PORiM Oś 4 <u>Wymagania dodatkowe:</u> Prawo jazdy, znajomość języka UE na poziomie umożliwiającym komunikację,
Specjalne wymagania	Komunikatywność, kultura osobista
Wymiar czasu	1 etat
Wyposażenie stanowiska	Meble: biurko, szafka Sprzęt ITI- komputer z oprogramowaniem, kserokopiarka, fax, telefon

STANOWISKO: SPECJALISTA DS. PROJEKTÓW REALIZOWANYCH PRZEZ LGD

Bezpośredni przełożony	Kierownik biura, Koordynator sieci Leader, Specjalista ds. finansów i spraw administracyjno-biurowych
Cel stanowiska	Kompleksowa obsługa potencjalnych beneficjentów, przygotowanie projektów ich realizacji oraz rozliczenie projektów realizowanych przez Stowarzyszenie (grantowe i własne, współpracy)
Zakres i odpowiedzialność	<i>Zakres zadań:</i> 1) prowadzenie doradztwa dla beneficjentów w zakresie warunków i możliwości otrzymania dofinansowania na realizację operacji w ramach Wdrażania LSR, 2) wspieranie merytorycznie konsultantów gminnych, 3) przygotowywanie naborów wniosków o przyznanie pomocy w ramach projektów grantowych, operacji własnych, projektów współpracy oraz tworzenia lub rozwoju inkubatorów kuchennych składanych w ramach realizacji LSR obszaru LGD, 4) obsługa związana z naborem wniosków w ramach projektów grantowych, operacji własnych, współpracy w ramach realizacji LSR obszaru LGD, 5) przygotowywanie ocen, sprawozdań i informacji dotyczących działań realizowanych przez LGD w ramach Inicjatywy LEADER, w tym działań związanych z wdrażaniem LSR, 6) monitoring realizacji działań, realizacji wskaźników, między innymi w celu aktualizacji LSR, 7) przyjmowanie i rejestrowanie wniosków o przyznanie dofinansowania w ramach naborów, 8) udzielanie bezpłatnego doradztwa potencjalnym beneficjentom, 9) nadzór nad realizacją projektów grantowych, operacji własnych, współpracy, inkubatora kuchennego, 10) kontrola realizacji projektów u partnera projektu, beneficjenta oraz sporządzanie sprawozdań z tych kontroli. 11) współpraca z Zespołem do spraw LSR oraz inicjowanie zmian do LSR w zakresie projektów własnych, grantowych, współpracy, 12) Nadzór nad realizacją planu partycypacji przy zmianach w LSR. 13) prowadzenie sprawozdawczości, w tym rejestru konsultacji udzielanych przez pracowników Biura i konsultantów wraz z Koordynatorem sieci LEADER. 14) realizacja i monitoring przedsięwzięć określonych w LSR z wdrażania projektów realizowanych przez Stowarzyszenie, 15) przygotowywanie dokumentacji do aneksowania LSR wraz z Koordynatorem sieci LEADER. 16) poszukiwanie możliwości dofinansowania dla projektów Stowarzyszenia z innych źródeł niż PROW, 17) wykonywanie innych obowiązków pracowniczych określonych odpowiednimi przepisami prawa w tym uchwał Walnego Zebrania Członków Stowarzyszenia oraz Uchwał Zarządu LGD,

	18) wykonywanie innych prac zleconych przez przełożonego.
Zakres uprawnień	1) planowanie i organizowanie spotkań informacyjnych i szkoleniowych z konsultantami oraz potencjalnymi wnioskodawcami po uzgodnieniu z Koordynatorem sieci Leader, 2) podejmowanie decyzji dotyczących realizacji projektów, zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami, 3) akceptacja zgodności merytorycznej dokumentów finansowych wystawianych na realizację projektów LGD.
Udzielone stałe pełnomocnictwa	Współpraca i kontakty wewnętrzne: Stanowisko współpracujące: pozostali pracownicy biura Urząd Marszałkowski Województwa Zachodniopomorskiego, Beneficjenci
Wymagane kwalifikacje	<u>Wymagania konieczne:</u> Wykształcenie - Średnie Doświadczenie -Co najmniej roczny staż pracy na stanowisku administracyjnym Wymagania formalne, umiejętności a) kursy, szkolenia, certyfikaty ze znajomości projektów unijnych, b) konieczne: dobra obsługa komputera: MS Office (Word, Exel), znajomość LSR, PROW na lata 2014-2020 Działanie Wsparcie dla rozwoju lokalnego w ramach inicjatywy Leader, PORiM Oś 4 <u>Wymagania dodatkowe:</u> Prawo jazdy,
Specjalne wymagania	Komunikatywność, kultura osobista
Wymiar czasu	1 etat
Wyposażenie stanowiska	Meble: biurko, szafka Sprzęt ITI- komputer z oprogramowaniem, kserokopiarka, fax, telefon

**Załącznik nr 4 do Regulaminu organizacyjnego Biura
Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim”**

STANDARDY OBSŁUGI INTERESANTA

STANDARDY PODSTAWOWE	
Standard	Zalecenia
Pamiętaj, że w każdej sytuacji reprezentujesz Stowarzyszenie	1. W różnych sytuacjach publicznych bądź przygotowany do udzielenia informacji o Stowarzyszeniu. 2. Zawsze pamiętaj o podstawowych normach dobrego zachowania. 3. Zrób wszystko, aby tworzyć pozytywny wizerunek Stowarzyszenia. 4. Zawsze pamiętaj, że poza biurem LGD, możesz być rozpoznawalny.
Poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach	1. Systematycznie poszerzaj swoją wiedzę o obowiązujących przepisach i procedurach. 2. Wykorzystując dostępne źródła informacji gromadź dane, które mogłyby być przydatne dla beneficjentów.
Dbaj o swój wygląd zewnętrzny	1. Zawsze pamiętaj, że reprezentujesz LGD. Twój ubiór i wygląd muszą budzić zaufanie. 2. Dbaj o higienę osobistą
Dbaj o swoje stanowisko pracy	1. Dbaj o porządek na biurku, przechowuj na nim tylko przedmioty związane z pracą. 2. Przestrzegaj zasad w zakresie ochrony danych osobowych przed dostępem osób postronnych.
STANDARDY - PROCES OBSŁUGI	
Standard	Zalecenia
Wykazuj zainteresowanie interesantem	1. Zwracaj uwagę na wchodzących do biura akcentując to skinieniem głowy, przyjaznym uśmiechem. 2. Gdy po zachowaniu interesanta widzisz, że czuje się on niepewnie, zachęć go pytając jak możesz mu pomóc. 3. Gdy beneficjent podejdzie do Twojego stanowiska, natychmiast rozpocznij obsługę – poproś, aby usiadł, ewentualnie zaproponuj coś do picia. 4. Jeśli musisz dokończyć czynności i nie możesz natychmiast zająć się beneficjentem, przywitaj Go, przeproś prosząc o chwilę zwłoki i cierpliwości. 5. Jeśli pamiętasz osobę, staraj się zaakcentować, że rozpoznajesz (uśmiechem, skinieniem głowy, krótkim komentarzem nawiązującym do poprzedniej wizyty).
Obsługując interesanta bądź skoncentrowany na nim i jego sprawie	1. Odpowiadaj wyczerpująco na pytania i wątpliwości. 2. Odbierając telefon w trakcie obsługi, przeproś i staraj się aby interesant nie czekał długo na kontynuowanie obsługi. 3. Podczas obsługi nie zajmuj się czynnościami, które nie są związane z obsługą. 4. Nie spożywaj posiłków w obecności interesanta.
Wyjaśnij beneficjentowi w jasny i zrozumiały sposób, jak załatwić sprawę	1. Postępuj tak, aby interesant odczuł, że jesteś po to aby mu pomóc.

	- Wyjaśniaj w sposób uporządkowany co ma zrobić, aby załatwić sprawę. - Zadawaj pytania pomocnicze, aby dobrze zrozumieć problem. - Upewnij się, że wyjaśnienia zostały dobrze zrozumiane.
Wyjaśnij interesantowi sposób wypełniania wniosków i dodatkowych dokumentów	- W okresie naboru wniosków miej przygotowane formularze wniosku i instrukcję jego wypełniania. - Jasno i konkretnie wyjaśnij jaki formularz beneficjent powinien złożyć (gdzie jest dostępny) i co powinien do niego załączyć. - Poinformuj beneficjenta o terminach i procedurach złożenia i oceny wniosku.
Traktuj beneficjenta z szacunkiem	- Traktuj wszystkich beneficjentów z szacunkiem. - Nie komentuj opinii, decyzji, sytuacji życiowej beneficjenta. - Pamiętaj, że dla interesanta sprawa jest najważniejsza. Nie oceniaj sprawy jako mało ważnej. - Nie pouczaj klienta – życzliwie informuj. Nie kpij, nie bądź ironiczny, nie wyśmiewaj. - Nie okazuj zniecierpliwienia, gdy interesant czegoś nie rozumie. Wytlumacz jeszcze raz – to ułatwi sprawne załatwienie sprawy
Zakończ w uprzejmy sposób rozmowę z beneficjentem	- Przekaż numery telefonów kontaktowych, jeśli jest taka potrzeba. - Poproś o numer telefonu w celu skontaktowania się w razie potrzeby - Zapytaj, w czym jeszcze możesz pomóc i w przypadku braku pytań pożegnaj.
STANDARDY – ROZMOWA TELEFONICZNA	
Standard	Zalecenia
Dzwoniąc przeprowadź rozmowę w miły i profesjonalny sposób	- Zanim zadzwonisz, przygotuj się do rozmowy (jakie informacje chcesz przekazać, lub uzyskać). - Przywitaj i upewnij się, że rozmawiasz z właściwą osobą. - Przedstaw się, wyjaśnij skąd dzwonisz. - Przedstaw jasno cel swojego kontaktu. - Zapytaj, czy interesant może poświęcić teraz czasu na rozmowę. - Kończąc, podziękuj za rozmowę i pożegnaj.
Przestrzegaj zasad rozmowy telefonicznej	- Przedstaw się wyraźnie, podając nazwę LGD, swoje imię i nazwisko. - Rozmawiając nie zajmuj się innymi rzeczami (jedzeniem, pracą przy komputerze). - Dbaj o to aby głos brzmiał życzliwie. - Staraj się nie tłumaczyć przez telefon spraw skomplikowanych, jeśli to możliwe zaproś interesanta do siedziby. - Przekaż możliwie dokładne informacje, do których masz dostęp. Ewentualnie poproś o numer telefonu i oddzwon, jak zdobędziesz potrzebne informacje. - Zawsze kontaktuj się w ustalonym z nim terminie. - Upewnij się, że beneficjent dobrze zrozumiał przekazaną wiadomość. Podsumuj uzgodnienia. - Po zakończeniu rozmowy odłóż słuchawkę po rozmówcy.
STANDARDY– TRUDNE SYTUACJE	
Standard	Zalecenia
Skargi od interesanta przyjmuj ze zrozumieniem	Nie przerywaj interesantowi, wysłuchaj cierpliwie.

oraz wykaż inicjatywę w rozwiązywaniu problemu	- Okaż beneficjentowi, że rozumiesz problem. Przedstaw własnymi słowami relacjonowaną sprawę. - Skoncentruj się na problemie. Bądź opanowany i mów spokojnym głosem - Nigdy nie mów że interesant nie ma racji zanim okoliczności nie zostaną zbadane. - Ustal co było przyczyną skargi, - Zaproponuj rozwiązanie sprawy, jeśli to możliwe. - Spytaj jakiego rozwiązania oczekuje. - Poinformuj o kolejnych krokach i w jaki sposób zostanie poinformowany o załatwieniu sprawy.
Informację o pomyłce wraz z propozycją jej naprawienia przekazuj interesantowi bez zbędnej zwłoki	- Rozpocznij rozmowę w uprzejmy sposób. - Poinformuj w sposób jasny i otwarty o pomyłce. - Przepraszaj za zaistniałą sytuację. - Przedstaw konsekwencje pomyłki. Rzetelnie podaj fakty. - Wyjaśnij wszelkie wątpliwości interesanta. - Przedstaw sposób naprawy pomyłki. - Upewnij się, że ten sposób odpowiada zainteresowanej stronie. - Żegnając zapewnij, że dołożysz starań by taka sytuacja się nie powtórzyła.
Obsługując agresywnego klienta doprowadź do obniżenia poziomu jego emocji i załatwienia sprawy	- Nie przerywaj klientowi, wysłuchaj. - Sprawdź, czy rozumiesz powód zdenerwowania . Powtórz problem swoimi słowami. - Nigdy nie mów że beneficjent nie ma racji zanim nie zbadasz sprawy. - Pokaż, że chcesz i masz dobrą wolę rozwiązać problem. - W zależności od sytuacji powołaj się na właściwą podstawę prawną lub zarządzenie. - Zaproponuj rozwiązanie sprawy. - Spytaj z jakiego rozwiązania będzie zadowolony - Poinformuj o krokach jakie podejmiesz.
Obsługując osoby starsze i niepełnosprawne spraw, aby jak najmniej doświadczały trudności wynikających z ich wieku/niepełnosprawności	- Jeżeli jest taka możliwość, obsługuj taką osobę w możliwie najwygodniejszym dla niej miejscu. - Bądź taktowny, niektóre osoby nie lubią być w sposób szczególny traktowane.

**Załącznik nr 5 do Regulaminu organizacyjnego Biura
Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałeckim”**

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DORADCZYCH ŚWIADCZONYCH PRZEZ LGD

Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe warunki, formę i zakres świadczenia usług doradczych przez LGD.
2. Niniejszy Regulamin jest stosowany w odniesieniu do potencjalnych beneficjentów - mieszkańców i podmiotów z obszaru LSR, zainteresowanych wsparciem finansowym dla realizacji operacji w ramach Strategii Rozwoju Lokalnego kierowanego przez społeczność lokalną na lata 2014-2020 (LSR) lub tych którzy otrzymali takie wsparcie (beneficjenci).
3. Usługa doradcza świadczona jest bezpłatnie. Koszty doradztwa finansowane są ze środków Unii Europejskiej i środków krajowych w ramach Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 w ramach Poddziałania 19.4. Wsparcie na rzecz kosztów bieżących i aktywizacji.
4. Korzystanie z doradztwa świadczonego przez pracowników biura LGD, bez względu na formę świadczonego doradztwa, związane jest z koniecznością podania przez osobę korzystającą z doradztwa danych identyfikacyjnych wymaganych przez pracownika biura LGD.
5. Korzystanie z doradztwa świadczonego przez pracowników biura LGD, bezpośrednio w biurze LGD związane jest z koniecznością zapoznania się i zaakceptowania niniejszego regulaminu poprzez złożenie przez beneficjenta własnoręcznego podpisu w *Rejestrze udzielonego doradztwa* stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
6. Odmowa podania danych, lub złożenia podpisu niezbędnych do prowadzenia *Rejestru udzielonego doradztwa* oznacza rezygnację z korzystania z doradztwa świadczonego przez pracownika biura LGD.

Forma i zakres usługi doradztwa

§2

1. Pracownicy udzielają doradztwa:
 - a) telefonicznie od poniedziałku do piątku codziennie w godz. 9:00-15:00 (doradztwo telefoniczne może dotyczyć wyłącznie prostych zagadnień, a czas rozmowy nie może przekroczyć 15 minut.), lub
 - b) bezpośrednio w Biurze Stowarzyszenia w godz. 8:00-15:00 po wcześniejszym telefonicznym uzgodnieniu godziny z pracownikiem biura LGD pod numerem telefonu 943720325,
 - c) w punkcie konsultacyjnym w Wałczu: Urząd Gminy w Wałczu, Sala Narad pokój nr 34, ul. Dąbrowskiego 6, e-mail: biuro@partnerstwodrawy.pl Pierwsza środa miesiąca, konsultacje w godz. 9:00 – 14.00 w środy.
2. Usługa doradztwa obejmuje:
 - a) wskazania możliwości uzyskania dofinansowania w ramach środków Leader PROW 2014-2020 dostępnych w LSR,
 - b) wskazania dokumentów programowych i przepisów praw szczegółowo regulujących prawa i obowiązki wnioskodawcy i beneficjenta środków unijnych w ramach Leader dostępnych w LSR,
 - c) wskazanie prawidłowych wzorów wniosków i instrukcji do nich,
 - d) wsparcie na etapie ustalania koncepcji projektu, aby spełniał kryteria wynikające z LSR,
 - e) szczegółowych zasad dotyczących wypełniania wniosków odnośnie oceny wstępnej, oceny zgodności z LSR, oceny zgodności z Programem lub otrzymania punktów w ramach lokalnych kryteriów oceny,
 - f) wsparcia przy realizacji i rozliczaniu projektu.

3. Usługa doradztwa **nie obejmuje** wypełniania w imieniu i za wnioskodawcę dokumentacji aplikacyjnej ani dokumentów rozliczeniowych udzielonej dotacji, świadczenia pomocy prawnej w rozumieniu ustawy z 6 lipca 1982 r. o radcach prawnych (Dz. U. z 2010 r. Nr 10, poz. 65 ze zmianami), doradztwa podatkowego w rozumieniu ustawy z 5 lipca 1996 r. o doradztwie podatkowym (Dz. U. z 2011 r. 41, poz. 213), doradztwa ubezpieczeniowego lub pośrednictwa finansowego dotyczącego pozyskania środków unijnych nie będących środkami Leader PROW 2014-2020 dostępnych w LSR. Późniejsze zmiany przepisów, nowe orzecznictwo lub praktyka mogą mieć wpływ na aktualność świadczonej Usługi. Pracownik udzielający doradztwa nie występuje w charakterze pośrednika bądź organizatora jakiegokolwiek transakcji wnioskodawcy lub beneficjenta środków unijnych. Żadnej usługi doradczej (ustnej, pisemnej czy w jakiegokolwiek innej formie) nie należy uważać za zaproszenie lub nakłanianie (bezpośrednie bądź pośrednie) wnioskodawcy lub kogokolwiek innego do podjęcia lub rozwinięcia działalności gospodarczej lub inwestycyjnej. W ramach usługi doradczej nie dokonuje się rekomendacji lub wskazania podmiotów dysponujących osobami posiadającymi odpowiednie uprawnienia bądź kompetencje do wypełniania dokumentacji aplikacyjnej.

4. LGD może korzystać z praw własności intelektualnej i oryginalnych pomysłów powstałych w związku ze świadczeniem usługi doradztwa na rzecz innych wnioskodawców na cele szkoleniowe, o ile nie narusza zobowiązania do zachowania poufności zaciągniętego wobec wnioskodawcy. LGD może wykorzystywać w swoich materiałach informacyjnych lub promocyjnych informacje o świadczeniu usługi doradczej na rzecz wnioskodawcy lub beneficjenta.

5. Pracownik udzielający doradztwa kieruje się następującymi zasadami:

- a) bezpłatność - świadczone doradztwo jest bezpłatne,
- b) powszechność dostępu i otwartość dla wszystkich - każda osoba może skorzystać z doradztwa,
- c) poufność - wszystkie powierzone przez beneficjenta informacje zostają zachowane w tajemnicy,
- d) bezstronność i niezależność - doradca udzielając porad nie kieruje się własnymi opiniami, przekonaniem, a wyłącznie dobrem beneficjenta,
- e) samodzielność klienta - doradca nie podejmuje decyzji za klienta, klient sam dokonuje wyboru,
- f) aktualności i rzetelności informacji - informacje są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz z aktualnymi regulaminami Stowarzyszenia.

6. Informacje dotyczące beneficjenta oraz tematyki udzielonego doradztwa są odnotowywane w *Rejestrze udzielonego doradztwa*.

7. Doradztwo dotyczące wniosków o dofinansowanie, ich realizacji i rozliczenia składanych w odpowiedzi na ogłoszone nabory rejestrowane jest dla każdej operacji indywidualnie na *Karcie doradztwa* stanowiącej załącznik nr 2.

8. Doradztwo w zakresie działań związanych z realizacją Strategii Rozwoju Lokalnego kierowanego przez społeczność lokalną może być prowadzone przez zewnętrznych ekspertów zatrudnionych przez LGD. Zapisu niniejszego regulaminu stosuje się odpowiednio.

9. Beneficjent po zakończonym doradztwie wypełnia anonimową *Ankietę badającą jakość udzielonego doradztwa* stanowiącą załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.

10. Pracownicy Biura na bieżąco monitorują realizację każdej operacji, która uzyskała wsparcie w ramach środków LSR.

11. Pracownik Biura na stanowisku Specjalista ds. monitoringu, kontroli i ewaluacji prowadzi raz w roku monitoring obsługiwanych przez Biuro operacji. W sytuacji małej skuteczności pozyskiwania środków przez beneficjentów korzystających z doradztwa proponuje środki zaradcze (np. szkolenia dla pracowników).

Ryzyko i odpowiedzialność

§ 3

1. Wnioskodawca lub beneficjent korzystający z usługi doradztwa samodzielnie podejmuje decyzje w oparciu o informacje udzielone w ramach usługi doradczej.
2. LGD nie ponosi odpowiedzialności za błędy, wady, usterki lub braki w dokumentacji aplikacyjnej lub rozliczeniowej operacji spowodowane jakimkolwiek działaniem lub zaniechaniem wnioskodawcy lub beneficjenta związane ze złożeniem dokumentacji aplikacyjnej lub dotyczącej rozliczenia operacji w ramach udzielonego wsparcia Leader w ramach LSR

Postanowienia końcowe

§ 4

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez Zarząd.
2. Zmiana niniejszego Regulaminu dokonywana jest uchwałą Zarządu.
3. W przypadkach nie uregulowanych w niniejszym regulaminie decyduje Zarząd kierując się postanowieniami statutu bądź innymi przepisami prawa.

Załącznik nr 1: Ewidencja udzielonego doradztwa.

Załącznik nr 2: Ankieta badająca jakość udzielonego doradztwa

Załącznik nr 1 do Regulaminu doradztwa

EWIDENCJA UDZIELONEGO DORADZTWA

L.p.	Nazwa podmiotu / imię i nazwisko	telefon / e-mail adres/gmina	Data, miejsce, czas i forma* udzielonego doradztwa	Nazwa programu	Przedmiot doradztwa – uwagi wskazane, propozycje doradcze itp.	Numer** naboru	Numer ** umowy	Czytelny podpis beneficjenta***	Podpis doradcy
Oświadczenie beneficjenta o zapoznaniu się z Regulaminem świadczenia usług doradczych		1.Stwierdzam własnoręcznym podpisem, że znana mi jest treść Regulamin świadczenia usług doradczych przez LGD 2.KLAUZULA ZGODY NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH: Przyjmuję do wiadomości, że: – administratorem moich danych osobowych jest Stowarzyszenie Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim, Stary Rynek 6 78-520 Złocieniec NIP 2530296305 REGON 320508883 – w sprawach dotyczących przetwarzania przez nas Państwa danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z ochroną danych osobowych możecie Państwo kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, adres jak do Administratora danych – zebrane dane osobowe na będą przetwarzane przez administratora danych w celu realizacji doradztwa wynikającego z przepisów o RLKS – moje dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO – zebrane dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom publicznym uprawnionym do przetwarzania danych osobowych na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa oraz podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora w związku z wykonywaniem powierzonego im zadania w drodze zawartej umowy, np. dostawcom wsparcia informatycznego; – w odniesieniu do moich danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO – na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych moich dotyczących – na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania moich danych osobowych – skorzystanie przez osobę, której dane dotyczą, z uprawnienia do sprostowania lub uzupełnienia danych osobowych, o którym mowa w 16 RODO, nie może skutkować zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą a także nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników – na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO. – prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznaję, że przetwarzanie moich danych osobowych dotyczących narusza przepisy RODO. DATA..... PODPIS.....							

* jeżeli doradztwa udzielono telefonicznie należy - jeśli to możliwe - wpisać numer telefonu beneficjenta

** jeżeli dotyczy

*** złożenie własnoręcznego podpisu jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu świadczenia usług doradczych, nie dotyczy doradztwa telefonicznego

ANKIETA MONITORUJĄCA JAKOŚĆ UDZIELANEGO DORADZTWA

1. Proszę ocenić w skali od 1 do 5 **w jakim stopniu** poszczególne wyznaczniki wartości oferty dowolnej Lokalnej Grupy Działania **są dla Pani/Pana istotne?**

Wyznaczniki wartości oferty Stowarzyszenia LGD „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim”	Ocena				
	1	2	3	4	5
	Bardzo niska	Niska	Średnia	Wysoka	Bardzo wysoka
Uprzejmość obsługi beneficjenta	☐	☐	☐	☐	☐
Szybkość obsługi beneficjenta	☐	☐	☐	☐	☐
Wiedza posiadana przez pracowników obsługujących	☐	☐	☐	☐	☐
Udzielanie wyczerpujących odpowiedzi na zadawane pytania	☐	☐	☐	☐	☐
Pomoc w doborze właściwego rozwiązania	☐	☐	☐	☐	☐
Zaangażowanie pracowników biura LGD	☐	☐	☐	☐	☐
Gotowość do rozwiązania problemu beneficjenta	☐	☐	☐	☐	☐
Sposób reagowania na niezadowolenie beneficjenta	☐	☐	☐	☐	☐
Dostęp do informacji (czytelność strony internetowej, dostęp telefoniczny)	☐	☐	☐	☐	☐

2. Proszę ocenić poziom Pani/Pana zadowolenia/niezadowolenia z Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim” w skali od 1 do 5 w zakresie poszczególnych wyznaczników jej wartości.

Wyznaczniki wartości oferty Stowarzyszenia LGD „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim”	Ocena				
	1	2	3	4	5
	Bardzo niska	Niska	Średnia	Wysoka	Bardzo wysoka
Uprzejmość obsługi beneficjenta	☐	☐	☐	☐	☐
Szybkość obsługi beneficjenta	☐	☐	☐	☐	☐
Wiedza posiadana przez pracowników obsługujących	☐	☐	☐	☐	☐
Udzielanie wyczerpujących odpowiedzi na zadawane pytania	☐	☐	☐	☐	☐
Pomoc w doborze właściwego rozwiązania	☐	☐	☐	☐	☐
Zaangażowanie pracowników biura LGD	☐	☐	☐	☐	☐
Gotowość do rozwiązania problemu beneficjenta	☐	☐	☐	☐	☐

Sposób reagowania na niezadowolenie beneficjenta	☐	☐	☐	☐	☐
Dostęp do informacji (czytelność strony internetowej, dostęp telefoniczny)	☐	☐	☐	☐	☐

3. Proszę ocenić w skali 5-stopniowej Pani/Pana **ogólną satysfakcję** z obsługi beneficjenta w Stowarzyszenia Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim”

1	2	3	4	5
Na pewno nie	Raczej nie	Nie wiem	Raczej tak	Na pewno tak
☐	☐	☐	☐	☐

4. Proszę ocenić w skali 5-stopniowej Pani/Pana **skłonność do wygłaszania** pozytywnych lub negatywnych opinii o **Stowarzyszeniu Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo Drawy z Liderem Wałęckim”**. Jakie są szanse, że wygłosi Pani/Pan:

POZYTYWNA OPINIĘ				
1	2	3	4	5
Na pewno nie	Raczej nie	Nie wiem	Raczej tak	Na pewno tak
☐	☐	☐	☐	☐

NEGATYWNA OPINIĘ				
1	2	3	4	5
Na pewno nie	Raczej nie	Nie wiem	Raczej tak	Na pewno tak
☐	☐	☐	☐	☐

Metryczka (proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź)

1. Płeć ☐ kobieta ☐ mężczyzna	2. Wiek ☒ 18-25 ☐ 25-40 ☐ 41-60 ☐ powyżej 60 lat
--	--