**Lokalne Punkty Informacyjne (LPI)**

Spis treści

[I. Model funkcjonowania LPI 1](#_Toc435970104)

[1. Model funkcjonowania LPI 1](#_Toc435970105)

[2. Procedura konkursowa - wybór operatorów Punktów Informacyjnych 2](#_Toc435970106)

[II. Ocena praktycznych działań LPI w województwie 3](#_Toc435970107)

[1. Dostępność informacji o funkcjonowaniu danego z LPI. 3](#_Toc435970108)

[2. Poziom dostępności do LPI na terenach pozamiejskich 4](#_Toc435970109)

[III. Obsługa klientów 4](#_Toc435970110)

[1. Obsługa mailowa 4](#_Toc435970111)

[2. Obsługa telefoniczna 7](#_Toc435970112)

[IV. Spotkania LPI z potencjalnymi beneficjentami 10](#_Toc435970113)

[1. spotkanie ogólne dla potencjalnych beneficjentów nt. nowego okresu programowania 10](#_Toc435970114)

[2. spotkanie dla potencjalnych beneficjentów nt. planowanych konkursów 10](#_Toc435970115)

[3. spotkanie dla potencjalnych beneficjentów projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego 10](#_Toc435970116)

[4. spotkanie dla potencjalnych beneficjentów nt. planowanych konkursów 10](#_Toc435970117)

[V. Uwagi mogące usprawnić funkcjonowanie sieci LPI w przyszłości 10](#_Toc435970118)

**Nota metodologiczna**

Informacje, wnioski i rekomendacje zawarte w poniższym raporcie są oparte na informacjach przekazanych w raportach wojewódzkich przez ekspertów OFOP-u ds. monitoringu funduszy UE, którzy działają na poziomie regionalnym. Ze względu na drobne różnice w szczegółowości podanych danych nie wszystkie informacje mogą być poddane dokładnym porównaniom pomiędzy województwami.

**Wykaz skrótów używanych w raporcie**

**EFRR** – Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego

**EFS** – Europejski Fundusz Społeczny

**GPI** – Główny Punkt Informacyjny [o funduszach europejskich – przyp. red.]

**JST** – Jednostka Samorządu Terytorialnego

**LPI** – Lokalny Punkt Informacyjny

**MPI** – Mobilny Punkt informacyjny

**MPiPS** – Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

**NGOs** – organizacje pozarządowe

**OWES** – Ośrodek Wspierania Ekonomii Społecznej

**OSI** – Obszar Strategicznej Interwencji

**POWER** – Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój

**ROEFS** – Regionalny Ośrodek Europejskiego Funduszu Społecznego

**RPO** – Regionalny Program Operacyjny

**SzOOP** – Szczegółowy Opis Osi Priorytetowych

**UM** – Urząd Marszałkowski

# I. Model funkcjonowania LPI

## 1. Model funkcjonowania LPI

W przeważającej ilości województw Punkty Informacyjne o Funduszach Europejskich są prowadzone w ramach struktur Urzędów Marszałkowskich. Jedynie w województwach podlaskim, śląskim, wielkopolskim i zachodniopomorskim funkcjonuje model mieszany, w którym działalność części punktów lokalnych została zlecona podmiotom zewnętrznym w trybie konkursowym.

Również w przypadku większości województw można mówić o kontynuacji dotychczasowej praktyki, jaką było funkcjonowanie Punktów Informacyjnych w ramach struktur Urzędów Marszałkowskich.
I tak na przykład w przypadku woj. warmińsko-mazurskiego w perspektywie 2007-2013 punkty informacyjne (choć z innym zakresem działania) również były prowadzone w ramach Urzędu Marszałkowskiego, ale jednocześnie informacji w zakresie Europejskiego Funduszu Społecznego dla organizacji pozarządowych informacji udzielały ROEFS-y prowadzone przez organizacje pozarządowe. Z kolei w województwach kujawsko-pomorskim i łódzkim w poprzedniej perspektywie prowadzenie Punktów Informacyjnych było zlecone podmiotom zewnętrznym, w tej – są one prowadzone w ramach Urzędów Marszałkowskich.

## 2. Procedura konkursowa – wybór operatorów Punktów Informacyjnych

W tych województwach, w których część zadań Punktów Informacyjnych została zlecona podmiotom zewnętrznym (woj. podlaskie, śląskie i zachodniopomorskie), wybór nastąpił w drodze konkursu. Ogłoszenia o konkursach zostały zamieszczone na stronach internetowych odpowiednich Urzędów Marszałkowskich. Ogłoszenia te można uznać za wystandaryzowane – w woj. podlaskim[[1]](#footnote-1) do ogłoszenia zostały dołączone bardzo szczegółowe załączniki, w tym Regulamin Konkursu, Karta oceny wniosku, Regulamin pracy Komisji Konkursowej, Wzór umowy, a także wzory sprawozdań merytorycznych i finansowych. Również w przypadku województwa zachodniopomorskiego[[2]](#footnote-2)
i śląskiego[[3]](#footnote-3) ogłoszenie o konkursie zawierało szczegółowe informacje o warunkach konkursu, w tym jego Regulamin wraz z załącznikami.

Jak wynika z informacji pozyskanych przez autorów raportów regionalnych, Urzędy Marszałkowskie nie stosowały dodatkowych form dotarcia do instytucji potencjalnie zainteresowanych udziałem w konkursie. UM woj. podlaskiego uzasadnił tę decyzję [o braku mailingu do instytucji – przyp. red.] ryzykiem pominięcia jakiejkolwiek instytucji czy organizacji, co mogłoby zostać uznane za nieprawne.

Czas na zgłoszenia do konkursu nie był jednolity w powyższych województwach – w podlaskim i zachodniopomorskim były to trzy tygodnie (odpowiednio 8.09-29.09.2014 r. oraz 1.10–22.10.2014 r.), w śląskim – ponad cztery tygodnie, przy czym obejmowały one okres świąteczny i noworoczny (19.12.2014–23.01.2015 r.). W woj. wielkopolskim termin naboru obejmował szczyt sezonu wakacyjnego, czyli okres pomiędzy 21.07 a 22.08.2014.

Jedynie w woj. podlaskim liczba oferentów była większa niż liczba Punktów Informacyjnych, które miały być prowadzone w wyniku rozstrzygnięcia konkursu.

Z kolei w woj. zachodniopomorskim nie został podany do publicznej wiadomości wykaz uczestników konkursu.

Jeśli chodzi o podmioty, które wygrały w poszczególnych konkursach, to zarówno w woj. zachodniopomorskim, jak i wielkopolskim są to dwa Starostwa Powiatowe – odpowiednio w Gryficach i Szczecinku oraz w Gnieźnie i Jarocinie, w woj. śląskim są to wyłącznie organizacje pozarządowe, zaś w woj. podlaskim – częściowo JST, a częściowo organizacje pozarządowe.

W żadnym przypadku nie została ogłoszona liczba punktów, które uzyskały poszczególne podmioty
w konkursie. W woj. zachodniopomorskim do 15.10.2015 (data opracowania raportu źródłowego
z tego województwa) ogłoszenie o wyniku konkursu nie zostało zamieszczone.

# II. Ocena praktycznych działań LPI w województwie

## 1. Dostępność informacji o funkcjonowaniu danego z LPI

Wszystkie punkty informacyjne posiadają strony internetowe – z tym, że niektóre to podstrony innych serwisów, np. w przypadku LPI w Bielsku-Białej (woj. śląskie) Punkt nie prowadzi odrębnej strony, a informacje o działaniach pojawiają się na stronach funduszowych: [www.funduszeeuropejskie.gov.pl](http://www.funduszeeuropejskie.gov.pl); [www.rpo.slaskie.pl](http://www.rpo.slaskie.pl); [www.efs.slaskie.pl](http://www.efs.slaskie.pl). Ponadto informacje są umieszczane na stronie Stowarzyszenia, które prowadzi Punkt Informacyjny – <http://www.bcp.org.pl/lpi-aktualnosci>.

Jeśli chodzi o prowadzenie mailingu do organizacji pozarządowych, w regionach nie ma jednolitej praktyki – połowa województw nie prowadzi takich działań. W woj. opolskim, chociaż regularny mailing nie jest prowadzony, zdarza się, że Lokalne Punkty Informacyjne przesyłają informację o spotkaniu skierowanym do danej grupy odbiorców na maile, którymi dysponują dzięki wcześniejszym spotkaniom. Jednym z uzasadnień braku podejmowania takich działań jest to, że takie zadanie nie jest zapisane w zakresie działania PI (informacje, np. o spotkaniach, są zamieszczane na stronie Urzędu Marszałkowskiego lub stronach Punktów) – to informacja z woj. dolnośląskiego.

Jeśli chodzi o informowanie o funduszach europejskich czy też spotkaniach na ich temat za pomocą mediów lokalnych, w połowie województw takie działania są prowadzone, w połowie zaś – nie, lub są prowadzone sporadycznie. W tych województwach, w których Punkty Informacyjne docierają z informacjami do mediów lokalnych, wykorzystuje się różnorodne środki przekazu –prasę lokalną, internet, media społecznościowe itd.

Większość Punktów dysponuje ulotkami na temat funduszy i działania Punktów, cztery województwa (warmińsko-mazurskie, lubelskie, śląskie – część LPI oraz mazowieckie) nie posiadają takich materiałów bądź – jak woj. lubelskie – posiadają jedynie przygotowywane przez GPI/LPI prezentacje przekazywane uczestnikom spotkań, ew. dystrybuują tylko materiały i ulotki przekazywane przez Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju[[4]](#footnote-4). Praktyką godną polecenia są działania prowadzone w tym zakresie w woj. łódzkim – ulotki dystrybuowane są podczas wszelkich spotkań o tematyce funduszy europejskich (takich jak konferencje, szkolenia, eventy, konsultacje indywidualne i grupowe), a także wykładane w miejscach publicznych – Powiatowych Urzędach Pracy, Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Łodzi, instytucjach wspomagających dostęp do funduszy europejskich (jak Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Łodzi, Centrum Obsługi Przedsiębiorcy, Fundacja Przedsiębiorczości i inne). W przypadku woj. wielkopolskiego pojawiło się zastrzeżenie, że ulotki są zbyt lakoniczne.

Praktycznie wszystkie Punkty Informacyjne (oprócz Punktu w Ostrołęce – woj. mazowieckie) stosowały również inne metody informacyjno-promocyjne, np. fanpage na Facebooku[[5]](#footnote-5) czy spotkania dedykowane NGOs pod nazwą „Środa z funduszami” (woj. warmińsko-mazurskie), roll-upy, publikacje (także na temat zakończonej już perspektywy), dodatkowe spotkania dla przedstawicieli różnych sektorów czy wystawiennictwo na targach. Ciekawą i godną zauważenia praktyką jest używanie przez LPI z Bielska-Białej (woj. śląskie) komunikatorów internetowych, takich jak Skype i Gadu-Gadu jako narzędzi udzielania informacji zainteresowanym osobom. Czasami
jednak w Punktach brakuje podstawowych informacji, jak w przypadku woj. świętokrzyskiego, gdzie brakuje w Punkcie tekstów RPO oraz SzOOP, czego powodem jest… brak zatwierdzenia przez Zarząd Województwa ostatecznej wersji SzOOP, co więcej, nie ma pewności, czy aktualna wersja RPO jest wersją ostateczną. Jak twierdzą przedstawiciele UM woj. świętokrzyskiego, oba te dokumenty będą drukowane po finalnym zatwierdzeniu przez Zarząd Województwa, stąd ich brak w Punktach Informacyjnych.

## 2. Poziom dostępności LPI na terenach pozamiejskich

We wszystkich województwach funkcjonują mobilne punkty informacyjne. Zasady ich działania są jednak różne w różnych regionach. I tak np. w województwie podlaskim organizowane są w różnych miejscach podregionu w zależności od zapotrzebowania, a godziny ich funkcjonowania są ustalane w zależności od potrzeb potencjalnych odbiorców. Z kolei w woj. lubelskim, według informacji przekazanych przez przedstawiciela GPI, przyjęto założenie, że GPI będzie organizował kwartalnie ok. 25 mobilnych punktów, a każdy z LPI (z uwagi na mniejszą obsadę kadrową) 15-20. W województwie tym Mobilne Punkty Informacyjne otwarte są ustalonego wcześniej dnia w godzinach pracy, jednak dokładne godziny i długość pracy poszczególnych punktów są zróżnicowane – np. MPI w Urzędowie 29.04.2015 r., zgodnie z informacją podaną na stronie internetowej, funkcjonował w godzinach 8.00-12.00, natomiast np. MPI w Kłoczewie 27.02.2015 r. – w godzinach 9-11. Na stronach internetowych właściwego urzędu ok. tygodnia wcześniej podawana jest informacja o dacie dyżuru.

W woj. podkarpackim harmonogram dyżurów Punktów mobilnych jest publikowany i udostępniany na stronie internetowej z miesięcznym wyprzedzeniem. Z kolei w woj. małopolskim funkcjonują cztery Mobilne Punkty Informacyjne, ale… nie są pozamiejskie – wszystkie są w miastach (Nowy Sącz, Tarnów, Chrzanów, Nowy Targ). Funkcjonują w godzinach 8.00 - 16.00 i teoretycznie obejmują swoim zasięgiem całe województwo. W woj. opolskim mobilne punkty informacyjne uruchamiane są również przy okazji różnych wydarzeń związanych z wykorzystaniem funduszy europejskich (np. konferencji, debat, dni europejskich w maju. W przypadku woj. śląskiego liczba MPI dla okręgu bielskiego wynosi 16, dla okręgu częstochowskiego – 45, zaś dla okręgu rybnickiego – 36.

# III. Obsługa klientów

## 1. Obsługa mailowa

Badaniu pod względem jakości mailowej obsługi klienta zostało poddanych 25 Głównych i Lokalnych Punktów Informacyjnych we wszystkich województwach. Ocena odbywała się na dwóch wymiarach – oceniano zarówno przekazywaną przez pracowników GPI/LPI wiedzę, jak i ich komunikatywność.

W przypadku oby wymiarów oceniano następujące parametry: terminowość, profesjonalizm, precyzję odpowiedzi oraz to, odpowiedź była wyczerpująca. Skala ocen obejmowała następujące wyniki: bardzo dobry, dobry, dostateczny, mierny i brak. Przypisując skali wartości liczbowe, gdzie „bardzo dobry” będzie odpowiadał 5, zaś „brak” – 1, możemy pokusić się o wyciągniecie średnich arytmetycznych.

I tak, średnia „ocen” na każdym parametrze wygląda następująco:

Ocena wiedzy:

Terminowość – 4,5

Profesjonalizm – 4,4

Precyzja odpowiedzi - 4,2

Odpowiedź wyczerpująca – 4,1

Ocena komunikatywności:

Terminowość – 4,6

Profesjonalizm – 4,4

Precyzja odpowiedzi - 4,3

Odpowiedź wyczerpująca – 3,5

Jak widać, największe wyzwanie stojące przed Punktami Informacyjnymi to udzielanie odpowiedzi, która obejmie dane zagadnienie w sposób wyczerpujący.

**Uwagi do oceny wiedzy:**

**Pozytywne**

* Odpowiedź została udzielona bez zbędnej zwłoki w ciągu 1 dnia, przekazano wszystkie potrzebne informacje, niezbędne do aplikowania o środki (woj. śląskie).
* Profesjonalizm odnosi się do identyfikacji potrzeb klienta (poprzez dopytanie) oraz odpowiedź zawierającą podstawowe informacje (np. krótki opis (poprzez diagram) inteligentnych specjalizacji Warmii i Mazur, a nie tylko ich przywołanie) (woj. warmińsko-mazurskie).
* Odpowiedź została udzielona bardzo szybko i profesjonalnie. Przed uzyskaniem odpowiedzi pracownik zadzwonił i dopytał, doprecyzował potrzeby. Po rozmowie telefonicznie od razu została wysłana odpowiedź (wraz z załącznikami) i ponownym wyjaśnieniem (woj. warmińsko-mazurskie).
* Odpowiedź przyszła na drugi dzień: wyczerpująco odpowiedziano na zadane pytania, wskazano Oś 7, priorytet 9a, działanie 7.3. oraz poinformowano że należy być podmiotem leczniczym, aby móc składać wniosek (wskazano wycinek ustawy wskazujący kto jest podmiotem leczniczym). Wskazano również cele działania oraz rodzaje projektów, które będą wspierane. Wskazano również Oś 9 IV z dokładną informacją, co można w ramach niej finansować. Ze względu na brak SzOOP w tym zakresie poinformowano, że odpowiedź nie jest szczegółowa. Zgodnie z prawdą poinformowano, że w tym roku nie będzie ogłoszony konkurs (odwołano do bieżącego śledzenia strony RPO). Odpowiedziano również na pytanie, co należy czynić krok po kroku, aby zrealizować plany (woj. świętokrzyskie).

**Negatywne**

* Ocenę za profesjonalizm obniżono ze względu na bardzo oficjalną formę przekazywanych informacji - zapytanie zostało sformułowane w języku potocznym, natomiast odpowiedź ma charakter bardzo formalny i w dużej części zawiera fragmenty tekstu skopiowane
z dokumentacji RPO na lata 2014-2020, które dla części potencjalnych klientów mogą być niewystarczająco zrozumiałe. Ocenę za wyczerpujący charakter udzielanych informacji obniżono ze względu na to, iż informacje podane przez Konsultanta są zbyt ogólne - bazują jedynie na zapisach Regionalnego Programu Operacyjnego i Szczegółowym Opisie Osi Priorytetowych. Konsultant nie był w stanie udzielić szczegółowych informacji na temat np. terminu konkursu, o który był pytany (harmonogram ogłaszania konkursów w ramach działań RPO woj. lubelskiego 2014-2020 na dzień przeprowadzenia badania zawiera jedynie konkursy przewidziane do ogłoszenia w 2015 roku) (woj. lubelskie).
* W przypadku Poznania starano się odpowiedzieć, ale obsługa bazowała tylko na regulaminie konkursu. Pytania muszą być konkretne i pokrywać się w miarę możliwości z SzOOP lub regulaminem konkursu, bo inaczej bardzo trudno otrzymać jakąś precyzyjną odpowiedź (woj. wielkopolskie).

**Mieszane**

* Odpowiedź została udzielona szybko. Profesjonalizm odnosi się do ogólnego stylu
i znajomości ogólnych zasad, jednak zdecydowanie niski jest poziom precyzyjnej odpowiedzi, (m.in poprzez słabe zaangażowanie w doprecyzowanie pytań, identyfikację potrzeb klienta). Nie na wszystkie odpowiedzi klient uzyskał informacje. Bez odpowiedzi pozostało np. pytanie dot. czy podmiot, który chce otrzymać środki na realizację projektu, musi być zarejestrowany jakiś czas czy to nie ma znaczenia (może być nowo powstały podmiot)? Nie zostało wyjaśnione czy teren, na którym planowana jest realizacja projektu, objęty jest preferencją (OSI), zabrakło również odesłania do dokumentu (bezpośredniego), w którym można to sprawdzić (woj. warmińsko-mazurskitrutututue).
* Trzeba było trochę czekać na odpowiedź, odpowiedź profesjonalna, ale w szczegółach odnoszenie się do dokumentacji konkursowej, bez własnych podpowiedzi czy komentarza (woj. zachodniopomorskie).
* Pytanie dotyczyło możliwości sfinansowania doradztwa biznesowego, szkoleń z zakresu przedsiębiorczości, komunikacji dla osób bezrobotnych z profilu III w partnerstwie lub samodzielnie. Poproszono o przesłanie konkretnych dokumentów oraz namiary do instytucji, które mogłyby pomóc. Tego samego dnia otrzymano informację zwrotną z prośbą o podanie celów działania fundacji. Wysłano cele fundacji 11.09.2015 (piątek), 15.09.2015 (wtorek) otrzymano odpowiedź. W sposób wyczerpujący odpowiedziano na pytanie dot. partnerstwa (wskazano możliwości oraz ustawę). Nie przesłano dokumentów (odesłano do strony [www.funduszeeuropejskie.gov.pl](http://www.funduszeeuropejskie.gov.pl) (!), gdzie osoba początkująca zetknie się z kilkoma programami i wielorakością dokumentów. Wskazano również ogólnie stronę RPO woj. świętokrzyskiego, gdzie znajduje się również bardzo dużo dokumentów (w tym przypadku zarówno ważnych i zupełnie nieistotnych, żeby zainicjować pomysł projektu). Podano również stronę [www.ngo.pl](http://www.ngo.pl) (wg autorki raportu regionalnego wiedza o istnieniu tego portalu jest nietypowa dla pracowników Punktów Informacyjnych), ale bez konkretnych artykułów, zakładek itp. (woj. świętokrzyskie).

**Uwagi do oceny komunikatywności:**

**Pozytywne**

* Zaangażowanie ze strony pracownika w dopytanie, doprecyzowanie potrzeby klienta! (woj. warmińsko-mazurskie).
* Informacje udzielane były w sposób zrozumiały z możliwością przesłania pytań dodatkowych (woj. śląskie).
* Odpowiedź była precyzyjna wraz z potrzebnymi załącznikami oraz zachętą do kontaktu telefonicznego na bezpośrednie numery do konsultantów w razie potrzeby (woj. mazowieckie).
* Uprzejmość i komunikatywność bez zarzutu (woj. wielkopolskie).

**Negatywne**

* Używany język i styl jest trudno zrozumiały dla potencjalnego klienta, który nie posiada doświadczenia w korzystaniu z funduszy unijnych. Informacja jest mało pomocna (barierą jest styl, język, niska precyzja odpowiedzi). Dodatkowo pojawiają się słowa i skróty, które są zrozumiałe tylko dla osób zaznajomionych z tematyką (woj. warmińsko-mazurskie)
* Przesłana informacja nie była poparta na żadnymi odnośnikami do przepisów czy wytycznych. Został poruszony problem, ale nikt nie wyjaśnił rzeczy, które same przez się nasuwały się jako kolejne pytania (woj. małopolskie).

**Mieszane**

* Odesłano na drugi dzień informację wraz z linkami do dokumentacji konkursowych w ramach POWER i RPO. Odpowiedź była na zadane pytanie, pojawia się jednakże refleksja, dlaczego została wysłana przez LPI w Sandomierzu, skoro mail był adresowany na GPI w Kielcach? (woj. świętokrzyskie).
* Pracownik LPI zareagował natychmiastowo dopytując o cele statutowe. Starał się terminowo odpowiadać. Natomiast nie przeanalizował pytania, gdzie wyraźnie było wskazane, że jest to fundacja w rejestracji, co mogłoby oznaczać, że nie ma doświadczenia w realizacji projektów. Odesłanie do ogólnych stron o funduszach w tym przypadku jest niedopuszczalne (nowa organizacja, która nie zna nomenklatury i posiada prawie zerowa wiedzę na temat funduszy) (woj. świętokrzyskie).

**Ocena aspektów technicznych:**

**Pozytywne**

* Pytanie brzmiało: "Bardzo proszę o przesłanie logotypu RPO Warmii i Mazur, ponieważ we wzorach dot. promocji i wizualizacji i innych dokumentach/na stronach regionalnych nie mogę ich znaleźć." Przed otrzymaniem zwrotnego maila z logotypem pracownik zadzwonił
i upewnił się o jakiego rodzaju logotypy chodzi, wyjaśnił kwestie obowiązywania logotypów
i planowane zmiany, a także o możliwość posługiwania się obecnymi wzorami (woj. warmińsko-mazurskie)
* Ankieter zadał następujące pytanie: "Czy z nowych środków UE można ubiegać się
o dofinansowanie przedszkola bądź utworzenie nowego?". Osoba udzielająca odpowiedzi szczegółowo odpisała w ramach, których priorytetów Regionalnego Programu Operacyjnego dla woj. dolnośląskiego beneficjent może ubiegać się o dofinansowanie przedszkola lub utworzenie nowego. Dodatkowo podała harmonogram naboru wniosków w ramach tych priorytetów i wskazała miejsce, gdzie można znaleźć szczegółowe kryteria naboru do tych priorytetów. Treść odpowiedzi wybiegał znacznie niż zadana kwestia, co należy ocenić pozytywnie (woj. dolnośląskie).
* Po każdym spotkaniu informacyjnym do uczestników spotkania przesyłane są prezentacje (woj. opolskie).

**Negatywne**

* Brak linków prowadzących do źródeł informacji (woj. podlaskie).
* Odpowiedź przesyłana drogą mailową w formie załącznika do wiadomości w formacie doc. Odpowiedź zawiera linki do stron internetowych instytucji organizujących nabory wniosków o dofinansowanie ([www.lawp.eu](http://www.lawp.eu), [www.rpo.lubelskie.pl](http://www.rpo.lubelskie.pl)), jednak są to odnośniki do głównych stron, brak wskazania linków prowadzących bezpośrednio do właściwej dokumentacji (woj. lubelskie).
* Przesłana odpowiedź nie zawierała załączników lub odnośników do źródeł informacji.
W przypadku dalszych pytań odpowiadający zachęcał do dalszego kontaktu (woj. lubuskie).
* Wysłano linki do stron ogólnych o: funduszach (wszystkie programy!) bez wskazania konkretnego choćby jednego (np. POWER), żeby zawęzić poszukiwania dokumentów. Wysłano również linka do ogólnej strony RPO woj. świętokrzyskiego oraz do [www.ngo.pl](http://www.ngo.pl) (!). Opisowo i wyczerpująco skupiono się na samej możliwości aplikowania w partnerstwie. Przesłano wycinek ustawy o zasadach realizacji programów (art.33 o projektach partnerskich) oraz wskazano podmioty, z którymi można aplikować i współpracować przy realizacji przedsięwzięcia. Nie podano instytucji konkretnie, z którymi można by było podjąć współpracę. Nie wspomniano o OWES-ach, które również mogą pomóc (woj. świętokrzyskie).

Najlepsze wyniki (ocena „bardzo dobry” na wszystkich wymiarach, zarówno w ocenie wiedzy, jak
i komunikatywności) uzyskały punkty w woj. śląskim, opolskim, warmińsko-mazurskim (GPI w Olsztynie), podlaskim oraz świętokrzyskim (LPI w Busku-Zdroju).

## 2. Obsługa telefoniczna

Badaniu pod względem jakości obsługi telefonicznej klienta zostało poddanych 37 Głównych i Lokalnych Punktów Informacyjnych we wszystkich województwach. Ocena odbywała się na dwóch wymiarach – oceniano zarówno przekazywaną przez pracowników GPI/LPI wiedzę, jak i ich komunikatywność.

W przypadku obu wymiarów oceniano następujące parametry: terminowość, profesjonalizm, precyzję odpowiedzi oraz to, czy odpowiedź była wyczerpująca. Skala ocen obejmowała następujące wyniki: bardzo dobry, dobry, dostateczny, mierny i brak. Przypisując skali wartości liczbowe, gdzie „bardzo dobry” będzie odpowiadał 5, zaś „brak” – 1, możemy pokusić się o wyciągniecie średnich arytmetycznych.

I tak, średnia „ocen” na każdym parametrze wygląda następująco:

Ocena wiedzy:

Terminowość – 4,3

Profesjonalizm – 3,9

Precyzja odpowiedzi - 4,0

Odpowiedź wyczerpująca – 3,8

Ocena komunikatywności:

Terminowość – 4,3

Profesjonalizm – 4,1

Precyzja odpowiedzi - 3,8

Odpowiedź wyczerpująca – 3,7

Możemy zauważyć, że oceny w przypadku obsługi telefonicznej są nieco niższe niż w przypadku obsługi mailowej. Nadal największym wyzwaniem jest udzielanie odpowiedzi, która wyczerpywałaby temat.

**Uwagi do oceny wiedzy:**

**Pozytywne**

* Ankieter zadał następujące pytanie: "Kiedy zostanie ogłoszony konkurs przeznaczony dla Ośrodków Wspierania Ekonomii Społecznej na Dolnym Śląsku i w jakiej będzie osi priorytetowej?". Osoba udzielająca odpowiedzi bardzo szybko i kompetentnie udzieliła odpowiedzi, wskazując priorytet i przybliżony termin ogłoszenia konkursu. Dodatkowo przedstawicielka punktu informacyjnego zwróciła uwagę, iż Ośrodki Wspierania Ekonomii Społecznej powinny przejść pozytywnie Akredytacje zleconą przez MPiPS, a także poinformowała o możliwości sprawdzenia wszystkich dostępnych aktualnych i planowanych naborach wniosków na stronie [www.power.gov.pl](http://www.power.gov.pl) (woj. dolnośląskie).

**Negatywne**

* Ocenę za profesjonalizm obniżono ze względu na momenty zawieszania rozmowy - konsultant kilka razy musiał zasięgać informacji, o które był pytany u innych osób w punkcie informacyjnym (woj. lubelskie).
* Ponieważ w regionie nie zostały jeszcze uruchomione konkursy w ramach RPO, pytania kierowane do pracowników Punktu dotyczyły zakresu merytorycznego konkursu w ramach POWER, w tym Generatora SOWA. Uzyskano tylko bardzo ogólnikowe informacje, w niewielkim stopniu przydatne z punktu widzenia beneficjenta przygotowującego projekt. Częściowo uzyskana informacja zwrotna (odpowiedź na pytania w zakresie generatora SOWA) wprowadzała w błąd (woj. kujawsko-pomorskie).
* Zapytano o środki na działalność oświatową, z których mogą skorzystać organizacje pozarządowe. Udzielono odpowiedzi, iż został zakończony projekt na przedszkola (wrzesień 2015). Brak informacji nt. konkursów typu Erasmus. W ogóle nie dopytano klienta, czy w grę wchodzi rozwój działalności, czy organizacja ma zarejestrowaną działalność gospodarczą
i chciałaby skorzystać z takich środków. Po doprecyzowaniu, że może w grę wchodzić adaptacja obiektu na szkołę udzielono odpowiedzi, że będą środki z RPO (tylko działanie dot. infrastruktury edukacyjnej), brak chęci dociekania, czy w grę wchodzi obiekt wymagający termomodernizacji, rewitalizacji, itp. Zaproszono na spotkanie do punktu (woj. wielkopolskie).

**Mieszane**

* Ocenę za wyczerpujący charakter informacji obniżono ze względu na to, iż informacje podane przez konsultanta są zbyt ogólne - bazują jedynie na zapisach Regionalnego Programu Operacyjnego i Szczegółowym Opisie Osi Priorytetowych. Konsultant nie był w stanie udzielić szczegółowych informacji na temat możliwości uzyskania wsparcia w konkretnym obszarze, ponieważ w chwili obecnej nie ma jeszcze dokumentów szczegółowo określających np. katalog kosztów kwalifikowanych w projekcie (woj. lubelskie).
* Zadano pytanie: młoda fundacja, nie ma obrotów, ale ma pomysł na założenie ośrodka socjoterapii dla młodzieży. Skąd mogę pozyskać fundusze? Chce sfinansować: zakup (lub dzierżawę) budynku, remont, wyposażenie, przeszkolenie pracowników. W jakim zakresie mogę liczyć na wsparcie państwa przy przygotowaniu wniosku? Pracownik GPI zadał jedno pytanie: „czy fundacja ma w statucie prowadzenie działalności gospodarczej?" i uzyskał odpowiedź: 'tak". "Oddzwonię". Tego samego dnia oddzwonił z informacją, że na przedmiotową inwestycję, jeśli chodzi o twardy projekt, nie ma szans. Na miękkie działania dla wychowanków ośrodka z 9.1. Osi priorytetowej RPO (terapia i poradnictwo, aktywizacja) konkursy będą ogłaszane w IV kw. 2015. Niestety pytanie dotyczyło szkolenia pracowników, a nie wsparcia wychowanków (woj. świętokrzyskie).
* Konsultantka znała dokumenty i posługiwała się nimi w trakcie rozmowy, natomiast nie umiała odnaleźć precyzyjnej odpowiedzi na konkretne pytanie. Obiecała sprawdzić
i oddzwonić, natomiast nie nastąpiło to do dnia oddania raportu regionalnego (woj. mazowieckie).
* Ocenę co do terminowości obniżono ze względu na nieudzielenie kompleksowej informacji na zadane pytanie przy pierwszej rozmowie. Konsultant poprosił o podanie numeru telefonu, na który oddzwonił w dniu następnym w celu uzupełnienia podawanych wcześniej informacji (woj. lubelskie).
* Pozytywnie oceniono podawanie przez konsultanta informacji dotyczących możliwości wsparcia inwestycji nie tylko w formie dotacji, ale także w formach zwrotnych - preferencyjnych pożyczek przeznaczonych dla przedsiębiorców (woj. lubelskie).
* Dobre zorientowanie się w tematyce, mało wyczerpująca odpowiedź, przekierowanie zapytania na drogę mailową (woj. zachodniopomorskie).
* Tłumaczono się brakiem jeszcze aktualnych wytycznych, nie dopytywano. Raczej pytanie-odpowiedź. Odsunięto rozmowę w czasie ze względu na brak aktualnych informacji, brak naborów. Zabrakło informacji o konkursach typu Erasmus. Brak chęci udzielenia informacji - właściwie wszystko kończyło się, że "jeszcze nie wiadomo" (woj. wielkopolskie).

**Uwagi do oceny komunikatywności:**

**Pozytywne**

* Konsultant okazał się bardzo pomocny - przekazał wszystkie niezbędne informacje
i zaproponował szkolenie (woj. śląskie).
* W trakcie rozmowy pracownik LPI wykazywał się dużą chęcią pomocy i starał się wyczerpująco odpowiadać na poszczególne pytania, próbując przy tym dopytywać rozmówcę o jego status na rynku pracy (woj. lubuskie).

**Negatywne**

* Ocenę komunikatywności obniżono z powodu posługiwania się przez konsultanta skrótami, odnoszącymi się np. do nazw programów unijnych, dokumentów - skróty te nie zawsze mogą być zrozumiałe dla klienta (woj. lubelskie)
* Nie udzielono odpowiedzi odpowiadającej precyzyjnie, czy dane grupy są kwalifikowane jako młodzież NEET (nie uczestnicząca w systemie edukacji, niezatrudniona ani nie szkoląca się). Odpowiedzi udzielono mailowo koordynatorowi punktu (!). Autorce raportu regionalnego przekazano pismo mailem (woj. świętokrzyskie).
* Nie znano odpowiedzi na zadanie pytanie. Odpowiedzi udzielono poprzez oddzwonienie i nie do końca precyzyjnie (woj. małopolskie).
* Nie udzielono odpowiedzi na zadane pytanie, posłużono się mejlem do Instytucji Organizującej Konkurs, czekano 4 dni na odpowiedź, która tak naprawdę nie rozwiązała problemu (!) (woj. świętokrzyskie).

**Ocena aspektów technicznych:**

**Pozytywne**

* Bezpośrednie połączenie z konsultantem (woj. podlaskie, opolskie, śląskie).

**Negatywne**

* Problem z połączniem się z konsultantem, osoba odbierająca telefon – na stronie internetowej wskazana jako konsultant, po diagnozowaniu lokalizacji osoby dzwoniącej przekierowała połączenie do osoby która nie odbierała, sytuacja danego dnia powtórzyła się trzykrotnie (woj. podkarpackie).
* Otrzymano linki do aktualnych dokumentacji - regulamin konkursu, wytyczne, odpowiedzi na pytania dotychczas zadane. Ale odpowiedzi dotyczą tylko RPO (woj. wielkopolskie).

# IV. Spotkania LPI z potencjalnymi beneficjentami

W tej części raportu pytano o spotkania organizowane przez LPI w I-II kwartale 2015 r. dotyczące określonych obszarów merytorycznych:

## 1. Spotkanie ogólne dla potencjalnych beneficjentów nt. nowego okresu programowania

Takie spotkania zorganizowały LPI we wszystkich województwach, za wyjątkiem lubelskiego
i kujawsko-pomorskiego, z zastrzeżeniem, iż w przypadku woj. lubelskiego brak jest informacji o organizacji przez lubelskie LPI spotkań o charakterze ogólnym. LPI organizują natomiast spotkania informacyjne, których tematyka jest tematycznie zawężana do poszczególnych typów beneficjentów lub branż, np. spotkania "Środa z funduszami dla instytucji kultury" 03.06.2015 (przeprowadzone przez wszystkie LPI w województwie), spotkania "Środa z funduszami dla instytucji publicznych na e-administrację i cyfryzację" 06.05.2015, spotkania dla osób chcących uzyskać dofinansowanie na założenie działalności gospodarczej itp.

W przypadku woj. świętokrzyskiego uzyskano odpowiedź z Głównego Punktu w Kielcach od koordynatora wszystkich punktów o treści: "W I kwartale skontaktowaliśmy się ze wszystkimi instytucjami realizującymi projekty w 2015 t. z propozycją zorganizowania szkolenia – na ok. 100 kontaktów nikt nie wyraził takiej potrzeby (badanie potrzeb wykonał LPI Sandomierz na podstawie list projektów EFS w woj. świętokrzyskim). Komentarz autorki reportu z woj. świętokrzyskiego: „Po pierwsze, moja fundacja też realizuje obecnie (jako jedna z nielicznych do 10.2015) projekt z POKL
i nie dostałam żadnej informacji. Po drugie, dlaczego założono, że projekty będą składać wyłącznie ci, którzy dotychczas realizowali projekty? Jednak w sprawozdaniu, które otrzymaliśmy od Koordynatora Punktów wynika że LPI Busko Zdrój zorganizował 3 ogólne spotkania dla różnych branż (ze strony internetowej wynika, że było ich 3, a także 8 organizowanych przez wszystkie punkty w tym GPI w Kielcach)”.

## 2. Spotkanie dla potencjalnych beneficjentów nt. planowanych konkursów

Takie spotkania zorganizowały wszystkie województwa, z wyjątkiem podkarpackiego, dolnośląskiego, zachodniopomorskiego, kujawsko-pomorskiego oraz świętokrzyskiego. Należy zaznaczyć jednak, że w przypadku woj. podkarpackiego i zachodniopomorskiego pierwsze nabory zostały zaplanowane dopiero na IV kw. 2015, co uzasadnia brak szczegółowych spotkań dotyczących konkursów w I i II kw. tego roku. Z kolei w przypadku woj. dolnośląskiego nie było w wymienionym terminie, ponieważ dokument dot. Szczegółowego Opisu Osi Priorytetowych nie był zatwierdzony. Z kolei w przypadku woj. świętokrzyskiego z rozmów z koordynatorką Punktu w Kielcach wynika, iż Punkty nie organizują spotkań nt. potencjalnych konkursów, ponieważ tym zajmują się poszczególne departamenty Urzędu Marszałkowskiego. Co więcej, nawet nie mogą komentować pewnych decyzji, ponieważ od tego jest rzecznik prasowy UM. W związku z tym Punkty nie są samodzielne, a to dlatego że są w strukturze Urzędu Marszałkowskiego.

## 3. Spotkanie dla potencjalnych beneficjentów projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego

Takie spotkania zorganizowały wszystkie województwa, z zastrzeżeniem, iż najczęściej nie były to dodatkowe spotkania w stosunku do tych opisanych w pkt. 1, ale tematyka EFS była poruszana na tych właśnie spotkaniach.

## 4. Spotkanie dla potencjalnych beneficjentów nt. planowanych konkursów

Takie spotkania zorganizowały wszystkie województwa, z wyjątkiem województw lubelskiego, śląskiego (konkretnie mowa tu o LPI w Bielsku-Białej), kujawsko-pomorskiego oraz łódzkiego.

W przypadku woj. kujawsko-pomorskiego spotkanie o takim charakterze zostało jednak przygotowane i zrealizowane z inicjatywy Kujawsko-Pomorskiej Federacji Organizacji Pozarządowych z Torunia w ramach projektu "Monitoring funduszy europejskich" wspólnie z Urzędem Marszałkowskim (marzec i czerwiec 2015) i poświęcone było pracom nad SzOOP RPO, w sposób szczególny Osiom współfinansowanym przez Europejski Fundusz Społeczny i udziałowi NGOs
w realizacji RPO.

W woj. łódzkim nie było spotkania zorganizowanego wyłącznie dla organizacji pozarządowych, ale zgodnie z wykładnią Departamentu Polityki Regionalnej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Łódzkiego „organizacje pozarządowe mogą uczestniczyć we wszystkich spotkaniach organizowanych przez punkty informacyjne, zarówno w Łodzi, jak i w poszczególnych powiatach. Ponadto istnieje możliwość zorganizowania na Państwa prośbę zamkniętego spotkania dedykowanego przedstawicielom organizacji pozarządowych w zakresie możliwości wsparcia z funduszy unijnych" – to fragment listu stanowiącego odpowiedź na petycję Rady Organizacji Pozarządowych Województwa Łódzkiego w sprawie zorganizowania spotykania dla NGO i pozyskania środków z Pomocy Technicznej. Spotkanie takie jest planowane przez Radę Organizacji Pozarządowych Województwa Łódzkiego w najbliższym czasie (informacja datowana na 28.09.2015).

W przypadku woj. podkarpackiego spotkania były organizowane w ramach cyklu „środy z Funduszami”, ale poziom przekazywanej wiedzy opierał się o to, jakie konkursy były realizowane dotychczas, co w główniej mierze wynika z braku szczegółów dotyczących nadchodzących konkursów w momencie realizacji spotkania.

Z relacji ze spotkania w woj. wielkopolskim wynika, iż osoba prowadząca nie dysponowała wiedzą w zakresie różnic między NGOs a podmiotami ekonomii społecznej. Na spotkaniu odczytano prezentację bez dodatkowych komentarzy, wręcz sugerowano, iż "to Państwo wiecie lepiej", "sami Państwo wiecie jak ktoś realizował projekt z EFS". Pracowniczka Punktu prowadząca spotkanie tłumaczyła się, że wcześniej obsługiwała EFRR i nie ma wiedzy o EFS i organizacjach. Uczestnicy opuszczali salę. Niektórzy powiadomili szefostwo departamentu informacji i promocji.

# V. Uwagi mogące usprawnić funkcjonowanie sieci LPI w przyszłości

**TECHNICZNE:**

1. Bieżąca aktualizacja wszystkich działów stron internetowych informujących o możliwościach skorzystania z funduszy UE oraz zapewnienie czytelności dostarczanych informacji.

2. Wskazane jest lepsze wykorzystanie portali społecznościowych do promocji działań LPI oraz ogólnie zwiększenie promocji działalności samych punktów.

3. Uporządkowanie stron internetowych (również tych prowadzonych przez Urzędy Marszałkowskie), które odsyłają do Punktów Informacyjnych, tak by m. in. wyeliminować linki niedziałające, bądź odsyłające do informacji o perspektywie 2007-2013.

4. Należy na bieżąco weryfikować dane kontaktowe na stronach internetowych.

5. Należy wyposażyć LPI w teksty Regionalnych Programów Operacyjnych i Szczegółowych Opisów Osi Priorytetowych.

6. LPI powinny umożliwiać wydruk informacji dla odwiedzających.

7. Wskazane byłoby wydzielenie w LPI stanowiska z komputerem i Internetem, gdzie odwiedzający może sprawdzić przy pomocy pracownika poszukiwane informacje.

8. Warto zadbać, aby zarówno strony internetowe poszczególnych Programów Operacyjnych oraz Punktów informacyjnych, jak i oferta samych Punktów była dostępna dla osób niepełnosprawnych, np. słabowidzących.

**PROCEDURALNE:**

1. W przypadku zlecania zadań Punktu Informacyjnego podmiotom zewnętrznym, niezbędne jest zachowanie transparentności procesu wyboru najbardziej korzystnej oferty. W żadnym z województw, w którym został ogłoszony konkurs na prowadzenie Punktów Informacyjnych, nie została podana finalna punktacja przyznana w konkursie poszczególnym oferentom. Taki brak przejrzystości rodzi obawy o to, czy proces wyboru był oparty o rzeczywiście rzetelne i bezstronne kryteria.

2. W przypadku terminów ogłoszeń o konkursach, zasadne byłoby unikanie terminów, które obejmują okresy wakacyjne lub świąteczne.

**MERYTORYCZNE:**

1. Stosowanie języka dostosowanego do potrzeb beneficjentów, którzy niekoniecznie mają doświadczenie w aplikowaniu o fundusze UE – stosowanie języka „żargonowego”, wysokospecjalistycznego tworzy dodatkową, niepotrzebną barierę w aplikowaniu o fundusze dla niektórych potencjalnych beneficjentów.

2. Wartym podkreślenia jest częste wysokie zaangażowanie i komunikatywność pracowników GPI/LPI. Instytucje pełniące funkcje LPI powinny dokładać wszelkich starań, aby wszyscy pracownicy udzielający informacji wykazywali się wysoką komunikatywnością i zaangażowaniem, jak również byli otwarci na możliwość zgłaszania ze strony NGOs propozycji działań informacyjnych, jakie mogą podejmować GPI/LPI.

3. Udzielanie przez konsultantów LPI bardziej szczegółowych informacji odnośnie np. ogłoszonych konkursów, a nie tylko przedstawianie zapisów regulaminu bez komentarza, czy odsyłanie do np. Instytucji Pośredniczącej, która konkurs ogłosiła.

4. Zwiększenie podaży szkoleń w zakresie funduszy UE, zarówno dla pracowników LPI (m. in. w zakresie merytorycznym stosowania wytycznych krajowych czy też instrukcji szczegółowej stosowania generatora wniosków SOWA), jak również dla potencjalnych beneficjentów, np. w zakresie kwalifikowalności wydatków.

5. Zasadne jest podjęcie prób wprowadzenia w LPI specjalizacji tematycznych, branżowych – co podniesie jakość usług świadczonych przez LPI.

6. Wskazany jest szerszy kontakt z organizacjami pozarządowymi. Wykorzystanie mailingu dla organizacji, np. poprzez bazy organizacji, którymi dysponują Wydziały Współpracy z organizacjami pozarządowymi Urzędów Marszałkowskich.

7. Wskazane jest zaoferowanie wsparcia pogłębionego o charakterze doradczym czy szkoleniowym dla beneficjentów konkretnych funduszy (EFS czy EFRR), Osi i działań/poddziałań.

8. Wartościowe i przydatne z punktu widzenia NGO jako beneficjenta/wnioskodawcy w ramach RPO byłyby spotkania kierowane do III sektora organizowane we współpracy LPI i organizacji pozarządowych.

9. Konieczne wydaje się poszerzenie oferty dla pt. beneficjentów wsparcia UE o działania doradcze
i szkoleniowe (warsztatowe) ukierunkowane na konkretne obszary problemowe związane z Osiami
i działaniami RPO - dedykowane zainteresowanym, w tym NGOs.

10. Wskazana jest współpraca LPI z organizacjami w celu ustalenia potrzeb III sektora w zakresie funduszy UE.

11. Przydatne są częste otwarte spotkania, które pozwalają na skonfrontowanie wiedzy i aktualnej informacji, a także służą beneficjentom do zadawania pytań i wzajemnej inspiracji. Odpowiednio poprowadzone spotkania mogą służyć budowaniu sieci współpracy pomiędzy beneficjentami – wskazane są działania zachęcające do zawiązywania partnerstw, a nie tylko spotkanie dot. dokumentacji konkursowej, które ogranicza się do przeczytania ważniejszych aspektów z regulaminu.

12. Niezbędna jest ewaluacja działań LPI w kontekście potrzeb odbiorców, tak żeby informacja zwrotna nie była jedynie danymi statystycznymi dotyczącymi liczby zapytań, etc.

13. Niezbędne jest również bardziej intensywne i proaktywne wyjście Punktów Informacyjnych do podmiotów, które dotychczas nie miały doświadczenia w aplikowaniu o fundusze UE – z zebranych danych wynika, iż nie tylko język którym posługują się pracownicy Punktów (często hermetyczny i żargonowy), ale również sposób dotarcia i komunikacji preferuje podmioty, które mają już doświadczenie w poruszaniu się po tej tematyce, co tworzy dodatkową, niepotrzebną barierę w dostępie do funduszy UE.

### 14. Punkty Informacyjne powinny również dostarczać informacji w zakresie Europejskiego Funduszu Rozwoju Obszarów Wiejskich (EFFROW) oraz Europejskiego Funduszu Morskiego i Rybackiego (EFMiR). Zgodnie z „Zasadami działania Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich w sieci koordynowanej przez Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju”[[6]](#footnote-6), „[…] Sieć Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich […] świadczy ona szerokie usługi informacyjne dotyczące programów operacyjnych realizowanych w ramach Narodowej Strategii Spójności. Od 2014 r. obejmuje także swoim zakresem programy operacyjne w ramach Umowy Partnerstwa” – zaś EFFROW i EFMiR są wymienione w Umowie Partnerstwa.

1. <http://www.gpi.wrotapodlasia.pl/index.php/aktualnosci2/224-fundusze-europejskie-bez-tajemnic-w-lomzy-i-suwalkach> (data dostępu: 21.11.2015). [↑](#footnote-ref-1)
2. <http://bip.rbip.wzp.pl/artykul/konkurs-na-prowadzenie-lokalnych-punktow-informacyjnych-funduszy-europejskich-w-wojewodztwie> (data dostępu: 21.11.2015). [↑](#footnote-ref-2)
3. <http://efs.slaskie.pl/index.php?grupa=2&art1=1418989255&art=1186994745&rok=2014> (data dostępu: 21.11.2015). [↑](#footnote-ref-3)
4. Ze względu na to, że dane w raportach regionalnych, na których opiera się niniejsza analiza, obejmują okres do października 2015 r. włącznie, a obowiązującą wówczas nazwą Ministerstwa odpowiedniego ds. wdrażania funduszy UE było Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju, w raporcie tym posługujemy się nazwą obowiązującą w okresie raportowania [przyp. red.]. [↑](#footnote-ref-4)
5. <https://www.facebook.com/FunduszeEuropejskie.Warmia.Mazury?fref=ts> (data dostępu: 21.11.2015) [↑](#footnote-ref-5)
6. <http://www.funduszeeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/standardy-dzialania-punktow/> [↑](#footnote-ref-6)