



Pomoc Techniczna
dla Funduszy Europejskich



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



STANDARY FUNKCJONOWANIA SIECI

PUNKTÓW INFORMACYJNYCH

FUNDUSZY EUROPEJSKICH

WERSJA OBOWIĄZUJĄCA OD 1.01.2026 R.

Niniejsze standardy mają charakter wymagań minimalnych oraz mają obligatoryjny charakter.

I. Techniczne Aspekty Funkcjonowania Punktu Informacyjnego

1. Lokal i wyposażenie Punktu Informacyjnego

- 1.1. Siedziba Punktu musi być zgodna z zapisami Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. z 2024 poz. 1411)
- 1.2. Siedziba Punktu musi znajdować się w centrum miasta, bądź w takiej części miasta, która posiada dogodne połączenia komunikacyjne z centrum miasta środkami transportu publicznego.
- 1.3. Wejście do siedziby Punktu musi być łatwo dostępne od strony ulicy.
- 1.4. Punkt musi dysponować:
 - a. wydzielonym miejscem lub pomieszczeniem do komfortowego przeprowadzania konsultacji, wyposażonym w stół/biurko i dwa miejsca siedzące dla klientów oraz zapewniającym możliwość skorzystania z komputera z dostępem do Internetu;
 - b. salą konferencyjną dostępną dla osób z różnymi niepełnosprawnościami – na minimum 25 osób w przypadku GPI/CPI lub 15 w przypadku LPI (w obu przypadkach wystarczy zapewnienie dostępu na potrzeby spotkań/szkoleń), wyposażoną w rzutnik multimedialny, ekran i nagłośnienie;
 - c. toaletą dla klientów, w budynku w którym znajduje się Punkt (dostępną dla osób z niepełnosprawnościami);
 - d. kąpielnią dla dzieci, w którym znajduje się odpowiedni dla dzieci stół, krzesła, dywanik, kredki, kartki itp.

II. Usługi sieci PIFE

1. Uwagi ogólne

- 1.1. Usługi PIFE świadczone są bezpłatnie.
- 1.2. Odpowiedź na pytanie udzielana jest w formie, w jakiej zostało zadane pytanie, chyba, że klient wystąpi o udzielenie odpowiedzi w konkretnej innej formie.
- 1.3. Każdy PIFE świadczy usługi informacyjne w odniesieniu do wszystkich programów finansowanych z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego, Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+), Funduszu na rzecz Sprawiedliwej Transformacji, Europejskiego Funduszu Morskiego, Rybackiego i Akwakultury (EFRMA), Funduszu Spójności, Społecznego Funduszu Klimatycznego.
- 1.4. Punkty Informacyjne zobowiązane są do świadczenia konsultacji na etapie przygotowania wniosku o dotację oraz konsultacji na etapie realizacji projektu w odniesieniu do programów polityki spójności w ramach perspektywy 2021-2027 oraz EFMRA 2021-2027, zaś w zakresie projektów PPP świadczonych wyłącznie w GPI - do świadczenia konsultacji na etapie identyfikacji i przygotowania, a następnie realizacji projektów PPP niezależnie od ich sposobu finansowania.
- 1.5. W przypadku Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności, Programów KE (m.in. Horyzont Europa (2021-2027), LIFE, ERASMUS+, CEF, EFIS, Europejski Korpus Solidarności, itp), , Funduszu Azylu, Migracji i Integracji, Funduszu Bezpieczeństwa Wewnętrznego i Instrumentu Wsparcia Finansowego na rzecz Zarządzania Granicami i Polityki Wizowej oraz programów w ramach Wspólnej Polityki Rolnej zarządzanych przez Ministra właściwego do spraw Rolnictwa i Rozwoju Wsi, z wyjątkiem Programu Rybactwo i Morze 2021-2027, PIFE świadczy usługi informacyjne w zakresie ogólnym, tj. nie świadczy usług konsultacji na etapie przygotowania wniosku o dotację oraz konsultacji na etapie realizacji projektów.

1.6. Przez konsultację (bezpośrednią, elektroniczną, telefoniczną) należy rozumieć:

- odpowiedź udzieloną klientowi punktu na zadane przez niego pytanie lub przedstawiony problem z zakresu Funduszy Europejskich (odpowiedź dotyczącą jednego tematu, niezależnie od liczby maili wysłanych do klienta, raportujemy jako jedną konsultację);
- weryfikację potencjalnego projektu PPP między innymi w oparciu o formularz identyfikacji projektu;
- podjęcie innego, nowego tematu przez klienta w korespondencji elektronicznej.

1.7. Oddzielną konsultacją nie jest:

- przesłanie po konsultacji w Punkcie dodatkowych informacji/dokumentów e-mailem,
- przesłanie po konsultacji telefonicznej dodatkowych informacji/dokumentów e-mailem,
- przesłanie wyłącznie pytań diagnostycznych,
- telefon specjalisty ds. FE/PPP po rozmowie w punkcie uszczegóławiający kwestię omawianą podczas spotkania,
- e-mail informujący o wydłużonym terminie udzielenia odpowiedzi,
- komentarz pod postami PIFE na portalach społecznościowych czy też komentarz do spotkań online np. webinarów,
- przeprowadzenie dalszych konsultacji po zdiagnozowaniu szczegółowych potrzeb klienta.

1.8. Usługi świadczone przez PIFE nie obejmują wypełniania dokumentacji na rzecz klienta przez specjalistów ds. Funduszy Europejskich ani specjalistów ds. PPP, jak również nie obejmują polecania i wskazywania podmiotów zajmujących się wypełnianiem dokumentacji na rzecz klienta.

1.9. Świadczone usługi mają na celu przedstawienie w sposób uporządkowany informacji na temat FE i PPP, jak również przeanalizowanie pomysłu klienta w odniesieniu do zasad obowiązujących w danym Programie/Działaniu/Konkursie. Decyzję o ostatecznych działaniach klient podejmuje samodzielnie.

1.10. Przekazywane przez specjalistę ds. Funduszy Europejskich oraz ds. PPP informacje opierają się na jego wiedzy oraz dostępnych dokumentach programowych i nie stanowią wykładni IZ/IP/IW/MFiPR.

1.11. Dopuszcza się wprowadzenie specjalizacji zadań wśród pracowników zatrudnionych w PIFE w zależności od potrzeb danego punktu/regionu. W ramach GPI funkcjonuje specjalizacja PPP.

1.12. Usługi PIFE podlegają badaniu jakości obsługi. Celem badania jest:

- a. ocena jakości obsługi klientów sieci Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich,
- b. usprawnienie obsługi w sieci PIFE,
- c. dopasowanie oferty usług do potrzeb informacyjnych klientów.

Dodatkowo w PIFE stosowana jest

ankieta dla uczestników spotkań/szkoleń – rozpowszechniana po przeprowadzonych spotkaniach/szkoleniach (według wzoru przekazanego przez Ministerstwo) lub w wersji on-line (w przypadku webinarów, z obowiązkowym pytaniem o przydatność uzyskanych informacji oraz skalą 5-cio stopniową).

2. Zakres usług świadczonych przez PIFE

- 2.1. ogólne informowanie na temat Funduszy Europejskich, poszczególnych Programów i Działań, programów zarządzanych centralnie przez Komisję Europejską, Krajowego Planu Odbudowy oraz Partnerstwa Publiczno - Prywatnego¹;
- 2.2. informowanie o możliwości uzyskania dofinansowania w ramach Funduszy Europejskich – tj. udzielenie klientowi informacji o systemie wdrażania, bądź zakwalifikowanie pomysłu na projekt do konkretnego Priorytetu/Działania w Programie finansowanym z FE (m.in. w zakresie możliwości korzystania ze środków w ramach FE, informacji o konkursach i możliwych źródłach i formach finansowania, informacji nt. ogólnych warunków, kryteriów oraz procedur przyznawania wsparcia oraz danych kontaktowych do właściwych instytucji) oraz informowanie o możliwości realizacji projektów w formule PPP, w szczególności w kontekście możliwości łączenia PPP z FE;
- 2.3. informowanie, jak przygotować wniosek o wsparcie – tj. min. przedstawienie zasad i warunków decydujących o przyznaniu wsparcia z Funduszy Europejskich, a także cech, którymi musi charakteryzować się konkretny wniosek oraz warunków, które musi spełnić składający go beneficjent, aby ubiegać się o konkretne wsparcie w konkretnym Programie/Działaniu/Konkursie.

Konsultacja obejmuje:

- odniesienie do generalnych zasad obowiązujących przy przygotowaniu projektów dofinansowanych z FE np. rzetelności, gospodarności, celowości, zachowania wysokiej jakości realizowanych działań, użyteczności, efektywności oraz przejrzystości działania;
 - odniesienie do kryteriów formalnych, co będzie polegało na poinformowaniu klienta o konieczności spełnienia szeregu warunków decydujących o skierowaniu wniosku do dalszej oceny np. aktualność załączanych zaświadczeń, zgodność z celami Programu i Działania, okres realizacji projektu;
 - odniesienie do wytycznych horyzontalnych, m.in. w zakresie kwalifikowalności wydatków oraz innych obowiązujących wytycznych;
 - wyjaśnienie kryteriów merytorycznych, jakie musi spełnić projekt w danym Programie/Działaniu/Konkursie, w szczególności takich jak: innowacyjność projektu, dobór właściwych wskaźników, niezbędność wydatków do realizacji projektu i osiągnięcia jego celów, opis grupy docelowej;
 - wstępne określenie kwalifikowalności kosztów w odniesieniu do właściwych dokumentów;
 - udzielenie wsparcia w zakresie metodyki wniosku oraz pracy z generatorem wniosków poprzez objaśnienie instrukcji wypełniania i przygotowania wniosków o dofinansowanie.
- 2.4. informowanie, jak realizować i rozliczyć projekt – tj. min. przedstawienie obowiązków wynikających z realizacji projektu, sporządzania oraz archiwizacji w sposób prawidłowy dokumentacji finansowej i merytorycznej realizowanego przedsięwzięcia, procesu przysyłania wniosków o płatność oraz wniosków sprawozdawczych poprzez system elektroniczny obsługi wniosków a także informowania nt. procesu kontroli projektów współfinansowanych z FE. Konsultacja na etapie realizacji projektu jest procesem, w którym specjalista ds. Funduszy Europejskich udziela informacji na etapie wdrażania współfinansowanego przedsięwzięcia oraz jego rozliczania i zamykania. Celem usługi jest zapewnienie pomocy w poprawnej realizacji projektu.

Usługa obejmuje:

- informowanie o procedurach obowiązujących przy ponoszeniu wydatków z Funduszy Europejskich, w szczególności w zakresie spełnienia zasady konkurencyjności;
- informowanie o zasadach dokumentowania realizowanych przedsięwzięć;
- informowanie o zasadach archiwizacji dokumentów;

¹ Informowanie o PPP wyłącznie przez specjalistów ds. PPP w GPI.

- informowanie o wymogach dotyczących promocji projektów współfinansowanych z FE;
 - informowanie o zmianach w dokumentach związanych z realizacją projektu w danym Programie;
 - informowanie o etapach, procedurach, wymaganych dokumentach, związanych z procesem rozliczania projektu;
 - informowanie o wymogach przy opisywaniu dokumentów finansowo-księgowych, w szczególności zasadach opisywania faktur, rachunków i innych dokumentów równoważnych w odniesieniu do wymogów konkretnego Programu;
 - informowanie o wymogach formalnych wniosków o płatność;
 - udzielanie wsparcia w pracy z systemem elektronicznym obsługi wniosków;
 - informowanie na temat zasad kontroli projektów współfinansowanych z Funduszy Europejskich, w tym o rodzajach kontroli, instytucjach uprawnionych do kontroli, obowiązujących procedurach i terminach kontroli, sposobach kompletowania i archiwizacji dokumentów.
- 2.5. informowanie o projektach – tj. przedstawienie aktualnej informacji nt. możliwości udziału w realizowanych przez innych beneficjentów, projektach współfinansowanych z FE, a także wskazaniu klientowi narzędzi do wyszukania interesujących go projektów, np. internetowe bazy projektów.

3. Diagnoza potrzeb klienta

- 3.1. Diagnoza potrzeb klienta stanowi punkt wyjścia do świadczenia usług przez specjalistów ds. FE/PPP w PIFE. Wysłanie pytań diagnostycznych nie może być uznane za konsultację.
- 3.2. Diagnoza ma na celu rozpoznanie rzeczywistych potrzeb informacyjnych oraz problemów klienta Punktu Informacyjnego związanych z Funduszami Europejskimi oraz Partnerstwem Publiczno-Prywatnym w celu udzielenia rzetelnych, dopasowanych i wyczerpujących informacji.
- 3.3. Diagnoza potrzeb klienta musi być przeprowadzona profesjonalnie i z należytą starannością, z zachowaniem postawy pełnej zaangażowania i indywidualnego podejścia do klienta. Nie należy zadawać pytań dotyczących kwestii, które klient poruszył w swojej wypowiedzi/e-mailu.
- 3.4. W przypadku gdy pytanie klienta zawiera wszystkie niezbędne informacje do udzielenia prawidłowej, zindywidualizowanej odpowiedzi, diagnoza nie jest wymagana.

4. Formy świadczenia usług

- Konsultacja telefoniczna;
- Konsultacja pisemna;
- Konsultacja e-mailowa;
- Konsultacja bezpośrednia;
- Indywidualna konsultacja u klienta;
- Spotkanie informacyjne, szkolenie prowadzone w formie stacjonarnej,
- Spotkanie informacyjne w szkole ponadpodstawowej, prowadzone w formie stacjonarnej;
- Spotkanie informacyjne na uczelniach wyższych;
- Mobilny Punkt Informacyjny;
- Całodzienny dyżur MPI;
- Prowadzenie klienta;

- Dodatkowe działania informacyjne;
- Działania online - działania i usługi wykonywane za pomocą narzędzi internetowych oraz poprzez media społecznościowe.

4.1 Konsultacja telefoniczna

- 4.1.1 Specjalista ds. FE/PPP odbiera telefon dzwoniący w Punkcie bez zbędnej zwłoki. W sytuacji, gdy specjaliści ds. FE/PPP w Punkcie udzielają konsultacji i nie mogą odebrać telefonu - należy oddzwonić niezwłocznie po zakończeniu konsultacji.
- 4.1.2 Podczas konsultacji telefonicznej należy:
- a. przedstawić się imieniem i nazwiskiem oraz poinformować klienta, gdzie się dodzwonił (z wyjątkiem instytucji, które posiadają automatyczną zapowiedź informującą o tym klientu);
 - b. przeprowadzić rozmowę z klientem w celu zdiagnozowania jego potrzeb;
 - c. w zależności od rezultatów przeprowadzonej diagnozy, specjalista ds. FE/PPP powinien udzielić konsultacji, lub skierować klienta do instytucji właściwej kompetencyjnie. W przypadku konsultacji o dużym stopniu skomplikowania oraz wymagających poświęcenia znacznej ilości czasu, w uzasadnionych przypadkach specjalista ds. FE/PPP może zaproponować klientowi inną usługę PIFE, konsultację bezpośrednią lub indywidualną;
 - d. na początku rozmowy (w miarę możliwości) poinformować o prowadzonym badaniu jakości obsługi (gdy takie badanie jest prowadzone).
- 4.1.3 Jeśli specjalista ds. FE/PPP nie jest w stanie udzielić konsultacji od razu (np. ze względu na udzielanie w tym czasie innemu klientowi konsultacji bezpośredniej; konieczność wystąpienia o stanowisko innej instytucji), powinien poprosić klienta o pozostawienie numeru telefonu kontaktowego, bądź adresu e-mail lub przesłanie pytania drogą e-mailową. Specjalista ds. FE/PPP jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy.
- 4.1.4 Jeśli specjalista ds. FE/PPP nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych od rozmowy, powinien poinformować klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji.
- 4.1.5 Odpowiedź na pytanie zadane telefonicznie powinna być zindywidualizowana, a jej treść i forma dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta i specjalistę ds. FE/PPP w trakcie rozmowy diagnozującej. Język odpowiedzi powinien być prosty i zrozumiały.
- 4.1.6 Na koniec rozmowy należy upewnić się, czy klient nie ma żadnych dodatkowych pytań, podziękować za rozmowę, zachęcić do ponownego kontaktu i pożegnać klienta.

4.2 Konsultacja pisemna

- 4.2.1 Specjaliści ds. FE/PPP odpowiadają na pytania zadane drogą pisemną w trybie i formie zgodnymi z przyjętymi w danej instytucji zasadami obiegu dokumentów, przy czym termin odpowiedzi nie może przekraczać 14 dni od wpływu pisma do instytucji prowadzącej PIFE.
- 4.2.2 Odpowiedź pisemna musi być zindywidualizowana, jej treść i forma dopasowana do kwestii poruszanych przez klienta, a język odpowiedzi prosty i zrozumiały.

4.3 Konsultacja e-mailowa

- 4.3.1 Adresy mailowe Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich powinny zaczynać się od słów:
PIFE.MIASTO@....(dotychczasowe domeny jakie są w regionach)

- 4.3.2 Odpowiedzi na zapytania e-mailowe należy udzielić w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym niż 3 dni robocze, licząc od kolejnego dnia roboczego po wpłynięciu pytania na skrzynkę e-mailową.
- 4.3.3 W przypadku, gdy specjalista ds. FE/PPP nie jest w stanie udzielić klientowi odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych, jest zobowiązany powiadomić klienta o powodach opóźnienia oraz o terminie, w jakim udzieli informacji.
- 4.3.4 Przed udzieleniem odpowiedzi należy upewnić się, że w zapytaniu podane są wszystkie niezbędne informacje, które stanowią podstawę do odpowiedzi, a jeśli ich nie ma - poprosić klienta o ich podanie, tj. przeprowadzić diagnozę potrzeb.
- 4.3.5 Odpowiedź e-mailowa musi być zindywidualizowana, a jej treść i język dopasowany do kwestii poruszanych przez klienta i specjalistę ds. FE/PPP w trakcie diagnozy (zaleca się unikanie przeklejanie zapisów regulaminów). Nie należy udzielać odpowiedzi zbyt ogólnych oraz zawierających zbyt szeroki zakres informacji, o które klient nie poprosił. Odpowiedź mailowa powinna być przygotowana zgodnie z zasadami prostego języka.
- 4.3.6 Pod każdą odpowiedzią musi być umieszczona uwaga o następującej treści:

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

4.4 Konsultacja bezpośrednia

- 4.4.1 Konsultacja bezpośrednia nie wymaga wcześniejszego umówienia klienta. Na prośbę klienta konsultacja bezpośrednia może być umówiona wcześniej telefonicznie bądź mailowo na konkretny termin. Dodatkowo, w przypadku, gdy w danym momencie w Punkcie jest duże zapotrzebowanie na konsultacje bezpośrednie np. kilkuosobowa kolejka, istnieje możliwość zaproponowania klientowi umówienia spotkania w innym terminie, z zastrzeżeniem, że jeśli klient nie wyrazi zgody na umówienie konsultacji na inny termin, powinien zostać obsłużony w dniu wizyty w Punkcie.
- 4.4.2 Rozpoczynając konsultację specjalista ds. FE/PPP przedstawia się i zaprasza klienta do miejsca konsultacji.
- 4.4.3 Kolejnym etapem konsultacji bezpośredniej jest diagnoza potrzeb informacyjnych klienta. Konieczność przeprowadzenia diagnozy i jej zakres jest każdorazowo dostosowywany do klienta i informacji, które do tej pory przekazał specjalście ds. Funduszy Europejskich/PPP.
- 4.4.4 Podczas konsultacji specjalista ds. FE/PPP powinien wykorzystywać komputer, wskazywać użyteczne strony internetowe oraz wyjaśnić sposób poruszania się po nich, jeśli sytuacja tego wymaga.
- 4.4.5 Po konsultacji specjalista ds. FE/PPP powinien podsumować rozmowę, przekazać dodatkowe materiały informacyjne klientowi (w miarę dostępności), upewnić się, że klient nie ma dodatkowych pytań, a następnie poinformować go o najbliższych działaniach PIFE (np. zaprosić na spotkanie informacyjne/szkolenie) lub wskazać miejsce, gdzie publikowane są informacje o organizowanych wydarzeniach.
- 4.4.6 W trakcie konsultacji, specjalista ds. FE/PPP musi poinformować klienta o prowadzonym badaniu jakości obsługi.

4.5 Konsultacja indywidualna u klienta

- 4.5.1 Konsultacja indywidualna u klienta odbywa się w miejscu uzgodnionym z klientem lub on-line.
- 4.5.2 Może ona mieć miejsce w następujących przypadkach:
- a. gdy klient jest osobą z niepełnosprawnością ruchową i ma utrudnione możliwości dotarcia do najbliższego Punktu;
 - b. gdy konsultacja jest przeprowadzana dla grupy osób jednocześnie lub dotyczy pogłębionej analizy dokumentów w związku z procesem aplikowania o dofinansowanie lub rozliczenia projektu;
 - c. gdy konsultacja jest przeprowadzana dla przedsiębiorców lub NGO i/lub JST, którzy zamierzają skorzystać z konsultacji na etapie przygotowania wniosku bądź realizacji projektu.
 - d. gdy konsultacja jest przeprowadzana dla przedstawicieli przedsiębiorstw, NGO, JST, instytucji publicznych lub innych zainteresowanych wsparciem, którzy zgłaszają potrzebę konsultacji poza siedzibą PIFE.
 - e. Z usługi tej wyłączone są firmy consultingowe oraz osoby fizyczne (z wyjątkiem osób z niepełnosprawnością ruchową).
- 4.5.3 Przed realizacją indywidualnej konsultacji u klienta należy ustalić: termin, miejsce, zakres i czas trwania konsultacji.
- 4.5.4 W przypadku, gdy sprawa klienta wymaga dalszych konsultacji, możliwe jest przeprowadzenie dodatkowej konsultacji po zdiagnozowaniu szczegółowych potrzeb klienta (każda kolejna konsultacja raportowana będzie oddzielnie).

4.6 Spotkanie informacyjne/szkolenie prowadzone w formie stacjonarnej

- 4.6.1 Spotkanie informacyjne i szkolenie prowadzone jest przez specjalistów ds. FE/PPP. Dopuszczalne jest bezpłatne prowadzenie spotkania/szkolenia przez pracowników innych instytucji lub innych komórek organizacyjnych w danej instytucji, w której funkcjonuje Punkt. Specjaliści ds. PPP prowadzą spotkania informacyjne i szkolenia z zakresu PPP.
- 4.6.2 Dopuszczalne jest, za zgodą Ministerstwa, odpłatne prowadzenie szkoleń przez zewnętrznych trenerów.
- 4.6.3 W przypadku, gdy do Punktu zgłosi się grupa osób (np. nauczyciele), możliwe jest zorganizowanie przez PIFE zamkniętego spotkania informacyjnego bądź zamkniętego szkolenia dla takiej grupy. Spotkanie informacyjne zamknięte może być zorganizowane także dla studentów na uczelni wyższej.
- 4.6.4 Spotkanie informacyjne:
- a. ma na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji o FE, PPP oraz usługach świadczonych przez Punkt;
 - b. tematyka spotkania powinna być dostosowana do potrzeb informacyjnych klientów oraz planowanych naborów wniosków,
 - c. spotkanie może zostać zorganizowane w przypadku, gdy w wyniku rekrutacji zgłosiło się na nie minimum 10 osób², nawet jeżeli finalnie liczba uczestników jest mniejsza. W przypadku pojawienia się na spotkaniu mniej niż 8 osób spotkanie powinno się odbyć zgodnie z planem, natomiast powinno zostać zraportowane jako konsultacje bezpośrednie³. W przypadku niewystarczającej liczby zgłoszeń na spotkanie, PIFE może podjąć decyzję o jego odwołaniu. Osobom zgłoszonym należy zaproponować alternatywne rozwiązanie: zaproponować konsultację indywidualną, bezpośrednią lub zorganizować MPI w danej miejscowości.

² W uzasadnionych przypadkach Ministerstwo może wyrazić zgodę na organizację spotkania informacyjnego z tematyki FE lub PPP dla mniejszej liczby uczestników.

³ Nie dotyczy sytuacji, gdy Ministerstwo wyraziło zgodę na organizację spotkania dla mniejszej liczby uczestników.

4.6.5 Szkolenie to działanie o charakterze wykładowo-warsztatowym, które ma na celu podniesienie wiedzy i kompetencji uczestników w dziedzinie związanej z zakresem usług świadczonych przez Punkt.

4.7 Spotkanie informacyjne w szkołach ponadpodstawowych/spotkanie na uczelni wyższej

4.7.1 Jest prowadzone osobiście przez specjalistów ds. FE. Nie jest dopuszczalne odpłatne prowadzenie spotkań przez zewnętrznych trenerów.

4.7.2 Spotkanie informacyjne w szkole/na uczelni wyższej:

- a) ma na celu przekazanie uczestnikom szczegółowych i aktualnych informacji o FE oraz usługach świadczonych przez Punkt;
- b) jego tematyka musi być dostosowana do potrzeb uczestników, jak również do planowanych naborów wniosków (którymi uczestnicy spotkania potencjalnie mogą być zainteresowani);
- c) trwa minimum 45 minut.

4.8 Mobilny Punkt Informacyjny (MPI)

4.8.1 MPI to forma spotkań z klientami przeprowadzana poza siedzibą PIFE – w miejscowościach, w których PIFE nie ma siedziby (w uzasadnionych, wyjątkowych przypadkach Ministerstwo może wyrazić zgodę na zorganizowanie MPI przez GPI w innej dzielnicy miasta wojewódzkiego), z uwzględnieniem zidentyfikowanych potrzeb informacyjnych mieszkańców danego rejonu.

4.8.2 MPI organizowany jest we współpracy z lokalnym samorządem lub z innymi instytucjami⁴.

4.8.3 MPI nie może być organizowany podczas imprez zewnętrznych typu: targi, itp.

4.8.4 Za MPI uznaje się wydarzenie trwające min. 2,5 godziny zegarowe w czasie którego zostanie udzielona przynajmniej 1 konsultacja.

4.9 Całodzienne dyżury MPI

4.9.1 Całodzienne dyżury MPI to forma spotkań z klientami przeprowadzana poza siedzibą PIFE – w miejscowościach, w których PIFE nie ma siedziby, z uwzględnieniem zidentyfikowanych potrzeb informacyjnych mieszkańców danego rejonu.

4.9.2 Całodzienny dyżur MPI organizowany jest we współpracy z lokalnym samorządem lub z innymi instytucjami⁵ lub w wydziale zamiejscowym/ delegaturze urzędu marszałkowskiego.

4.9.3 Całodzienny dyżur MPI nie może być organizowany podczas imprez zewnętrznych typu: targi, itp.

4.9.4 Całodzienny dyżur MPI ma formę konsultacji bezpośrednich.

4.9.5 Za Całodzienny dyżur MPI uznaje się wydarzenie trwające min. 5 godzin zegarowych, podczas którego odbyła się min. 1 konsultacja.

4.10 Prowadzenie klienta

Prowadzenie klienta to usługa skierowana przede wszystkim dla przedsiębiorców, opcjonalnie dla pozostałych klientów np. NGO, JST. Jeśli pomysł klienta PIFE pozwala na aplikowanie o wsparcie z Funduszy Europejskich, ale w chwili obecnej nie ma informacji o właściwym konkursie – zostaje on wpisany (za jego zgodą) do prowadzonego

⁴ Z wyłączeniem instytucji/firm consultingowych, doradczych świadczących odpłatnie usługi dotyczące FE;

⁵ Z wyłączeniem instytucji/firm consultingowych, doradczych świadczących odpłatnie usługi dotyczące FE.

przez PIFE rejestru wraz z określeniem działań i programów, z których mógłby skorzystać. Przed ogłoszeniem konkursu, PIFE poinformuje mailowo tych klientów o planowanym konkursie/ogłoszeniu konkursu.

4.11 Dodatkowe działania informacyjne

4.11.1 Do dodatkowych działań informacyjnych prowadzonych w ramach Sieci PIFE zalicza się m.in.:

- udział w charakterze prelegenta podczas konferencji, szkoleń, spotkań organizowanych przez inną komórkę organizacyjną/institucję, uczelnię wyższą (prelekcja musi dotyczyć FE, a nie wyłącznie p usług Sieci PIFE);
- organizację stoiska i udział w targach, konferencjach i innych wydarzeniach;
- udział ze stoiskiem na imprezach plenerowych;
- współpracę z różnymi instytucjami, takimi jak: Instytucje Otoczenia Biznesu, regionalne organizacje zrzeszające przedsiębiorców, organizacje pozarządowe, itp.;
- współorganizację spotkań dla beneficjentów/potencjalnych beneficjentów FE przez dwa lub więcej województw – za zgodą Ministerstwa (raportuje województwo, na którego terenie odbywa się spotkanie);
- wizyty studyjne w innych regionach – za zgodą Ministerstwa;
- prowadzenie newslettera PIFE bądź dołączenie do newslettera Programu Regionalnego w celu poinformowania o swoich działaniach – obowiązkowo dla wszystkich PIFE;
- opracowywanie broszur, materiałów promocyjnych, uczestnictwo w nagraniach dla TV, radia, przygotowywanie artykułów prasowych dotyczących określonych tematów z zakresu FE.

4.12 Działania online

4.12.1 rozmowa/wideorozmowa przeprowadzana za pośrednictwem dostępnych narzędzi internetowych

4.12.2 Kontakt online np. w mediach społecznościowych, za pośrednictwem narzędzi internetowych

4.12.3. Spotkanie informacyjne online - webinaria i spotkanie informacyjne online przeprowadzane jest w czasie rzeczywistym i musi trwać minimum 60 minut.

4.12.4 Szkolenia online - webinaria jednodniowe szkolenie on-line trwa minimum 3 godziny zegarowe (część merytoryczna),

- a) dwudniowe szkolenie on-line trwa minimum 6 godzin zegarowych,
- b) późniejsze odtwarzanie w formie biernej nagrania nie jest traktowane jako nowe szkolenie,

4.12.5 Udział pracownika PIFE jako prelegenta (poprzez wygłoszenie prezentacji/ prelekcji) w webinarach/konferencjach/ szkoleniach/spotkaniach on-line organizowanych przez inne instytucje

4.12.6 Spotkanie informacyjne w szkołach ponadpodstawowych / spotkanie na uczelni wyższej

III. Informacja i promocja

1. Wizualizacja Punktu i Sieci

1.1. Wizualizacja Punktów musi być zgodna z zapisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/1060 z dnia 24 czerwca 2021 r. ustanawiającego wspólne przepisy dotyczące Europejskiego Funduszu

Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego Plus, Funduszu Spójności, Funduszu na rzecz Sprawiedliwej Transformacji i Europejskiego Funduszu Morskiego, Rybackiego i Akwakultury, a także przepisy finansowe na potrzeby tych funduszy oraz na potrzeby Funduszu Azylu, Migracji i Integracji, Funduszu Bezpieczeństwa Wewnętrznego i Instrumentu Wsparcia Finansowego na rzecz Zarządzania Granicami i Polityki Wizowej z uwzględnieniem instrukcji i wskazówek zawartych w „Podręczniku wnioskodawcy i beneficjenta Funduszy Europejskich na lata 2021-2027 w zakresie informacji i promocji” oraz zasadami wizualizacji obowiązującymi w sieci PIFE, opisanymi w „Księdze Tożsamości Wizualnej marki Fundusze Europejskie 2021–2027.

- 1.2. Wizualizacja Punktów oraz realizowanych przez nie działań (w tym oznakowanie dokumentacji związanej z realizacją projektu sieci PIFE) odbywa się przy wykorzystywaniu zestawienia znaków: Punkt Informacyjny Funduszy Europejskich – barwy RP – logotypu „Dofinansowane przez Unię Europejską” wraz z sygnetem UE i ewentualnie innych wzorów opracowanych i przekazanych przez Ministerstwo.

2. Prowadzenie działań promocyjnych

- 2.1. Celem realizowanych przez Punkt działań promocyjnych jest:
 - a. poinformowanie o możliwości otrzymania bezpłatnej, profesjonalnej i kompleksowej informacji dotyczącej FE w Punktach Informacyjnych;
 - b. dostarczenie informacji o zakresie usług oferowanych przez PIFE;
 - c. zachęcenie klientów do skorzystania z usług PIFE.

3. Strona internetowa Punktu

- 3.1. PIFE nie mogą prowadzić odrębnych stron internetowych.
- 3.2. Podstawowym miejscem aktywności PIFE w Internecie jest ogólnopolski portal poświęcony Funduszom Europejskim w części dedykowanej Punktom Informacyjnym Funduszy Europejskich. Informacje dotyczące Sieci PIFE w województwie dostępne są także na stronie internetowej Regionalnego Programu danego województwa w części poświęconej Sieci PIFE.
- 3.3. Na ogólnopolskim portalu poświęconym Funduszom Europejskim oraz na stronie internetowej Regionalnego Programu poszczególnych województw znajdują się aktualne dane teleadresowe wszystkich Punktów Informacyjnych Funduszy Europejskich, w szczególności zawierające: nazwę Punktu, adres, kod pocztowy i miejscowość, godziny pracy, numery telefonów, adres e-mail.
- 3.4. Instytucje prowadzące Lokalne Punkty Informacyjne Funduszy Europejskich wybrane w procedurze konkursowej zamieszczają na swojej głównej stronie internetowej logo „Punkt Informacyjny” z odesłaniem do danych teleadresowych Punktu zawierających w szczególności: nazwę Punktu, adres, kod pocztowy i miejscowość, godziny pracy, numery telefonów, adres e-mail. Konieczne jest również odesłanie do strony internetowej www.funduszeuropejskie.gov.pl. Poza aktualnymi danymi teleadresowymi na stronie internetowej umieszczona jest informacja o współfinansowaniu Punktu ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Pomoc Techniczna dla Funduszy Europejskich (PTFE)

IV. Wymogi dotyczące personelu PIFE

1. Standardy dotyczące wyglądu pracowników

- 3.1. Pracownik PIFE musi dbać o swój wygląd i strój oraz dostosować go do charakteru wykonywanej pracy oraz powagi reprezentowanej instytucji.
- 3.2. Pracownik PIFE musi wyglądać schludnie i czysto.

Kolorystyka ubrań pracownika PIFE musi być stonowana, a styl klasyczny, nie sportowy.
- 3.3. Pracownik PIFE musi posiadać w widocznym miejscu ubrania identyfikator PIFE (identyfikator instytucji, w której jest zatrudniony pracownik PIFE nie spełnia tego warunku).

V. Etyka pracowników Sieci Punktów Informacyjnych FE

1. Pracownik Punktu Informacyjnego (tj. koordynator, specjalista ds. FE, specjalista ds. PPP, osoba rozliczająca) wykonuje swoje obowiązki przestrzegając przepisów obowiązującego prawa krajowego, wspólnotowego oraz regulacji wewnętrznych instytucji, w której jest zatrudniony, a także z zachowaniem należytej staranności:
 - a. traktuje równo wszystkich współpracowników, klientów lub potencjalnych klientów bez względu na rasę, płeć, stan cywilny, pochodzenie etniczne, narodowość, cechy genetyczne, język, religię, światopogląd, wiek, orientację seksualną, niepełnosprawność i pozycję społeczną;
 - b. w trakcie pracy nie świadczy usług innym pracownikom lub przedstawicielom władz instytucji prowadzącej Punkt oraz jeśli dotyczy - pracownikom lub przedstawicielom władz partnera organizacji prowadzącej Punkt (dotyczy Punktów wybieranych w trybie konkursowym), o ile dotyczy to zakresu usług niezwiązanych z zakresem działań PIFE;
 - c. pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą przyjmować od klientów wynagrodzenia ani żadnej gratyfikacji za pomoc świadczoną w ramach wykonywanych zadań;
 - d. pracownicy Punktu nie mogą polecać klientom usług firm konsultingowych;
 - e. pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą oferować klientom odpłatnej pomocy przy wypełnianiu dokumentacji konkursowej oraz realizacji projektu;
 - f. pracownicy Punktu Informacyjnego nie mogą bez zgody klienta lub potencjalnego klienta powielać lub przekazywać osobom trzecim jego koncepcji lub pomysłu projektu, zastosowanych rozwiązań autorskich o charakterze nowatorskim czy zindywidualizowanym.