



MINISTERSTWO  
PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ

Warszawa, dnia 14 lutego 2012 r.

SEKRETARZ STANU

**Jarosław Duda**

DPP-II-07802-6-APR/11

*Szanowni Państwo,*

Przekazuję do stosownego wykorzystania *Rekomendacje Ministra Pracy i Polityki Społecznej w zakresie standardów działania Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej w ramach Priorytetu VII Promocja integracji społecznej, Działania 7.2 Przeciwdziałanie wykluczeniu i wzmocnienie sektora ekonomii społecznej, Poddziałania 7.2.2 Wsparcie ekonomii społecznej Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki PO KL.*

Począwszy od 2012 roku (a w niektórych województwach już od 2011 roku) w Planach Działania dla komponentów regionalnych w wymogach konkursowych dla podmiotów aplikujących o środki na realizację zadań związanych z utworzeniem i prowadzeniem Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej (OWES), przewidziano obowiązek wdrażania wybranych standardów, których zakres wskazują niniejsze rekomendacje Ministra Pracy i Polityki Społecznej. Rekomendacje skierowane są zatem w szczególności do realizatorów projektów dofinansowanych w ramach konkursów z Poddziałania 7.2.2 PO KL od 2011 roku w województwach mazowieckim oraz opolskim oraz od 2012 roku we wszystkich województwach ogłaszających ww. konkursy.

Przedłożone rekomendacje stanowią jedną z podstaw do budowania spójnego systemu wsparcia ekonomii społecznej w perspektywie długofalowej oraz element ścieżki profesjonalizacji podmiotów ekonomii społecznej. Standardy działania mają na celu zapewnienie wysokiej jakości usług wspierających, które są świadczone przez OWES. W wyniku ich wdrożenia klienci OWES (m.in. przedsiębiorstwa społeczne), którzy odgrywają najważniejszą rolę w procesie rozwoju ekonomii społecznej, będą mogli korzystać z porównywalnego wsparcia, przy zachowaniu odpowiednich standardów jakości.

Wszelkie kwestie związane z wykorzystaniem rekomendacji proszę kierować bezpośrednio do Departamentu Pożytku Publicznego w MPiPS, w którego zakresie właściwości merytorycznej znajduje się m. in. koordynacja problematyki ekonomii społecznej.

*Z poważaniem,*

## **Rekomendacje Ministra Pracy i Polityki Społecznej**

**w zakresie standardów działania Ośrodków Wsparcia Ekonomii  
Społecznej**

**w ramach Priorytetu VII Promocja integracji społecznej, Działania  
7.2 Przeciwdziałanie wykluczeniu i wzmocnienie sektora ekonomii  
społecznej, Poddziałania 7.2.2 Wsparcie ekonomii społecznej  
Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.**

Warszawa, styczeń 2012 r.

*Niniejsze rekomendacje, przygotowane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej we współpracy z Małopolską Szkołą Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, skierowane są do Instytucji Wsparcia Ekonomii Społecznej, a w szczególności Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej, realizujących projekty konkursowe w ramach Priorytetu VII Promocja integracji społecznej, Działania 7.2 Przeciwdziałanie wykluczeniu i wzmocnienie sektora ekonomii społecznej, Poddziałania 7.2.2 Wsparcie ekonomii społecznej Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.*

*Kryterium formalne wdrożenia standardów w Planach Działań dla Priorytetu VII PO KL - Działania 7.2 - Poddziałania 7.2.2 na rok 2012 wprowadziły województwa: dolnośląskie, lubelskie, lubuskie, małopolskie, podlaskie, śląskie, świętokrzyskie, warmińsko-mazurskie, wielkopolskie, zachodniopomorskie.*

*Kryterium formalne wdrożenia standardów w Planach Działań dla Priorytetu VII PO KL - Działania 7.2 - Poddziałania 7.2.2 w ramach konkursów na rok 2011 wprowadziły województwa mazowieckie i opolskie, nie ogłaszając konkursu w roku 2012.*

*Brak kryterium w roku 2011 i brak konkursu w roku 2012 w województwie podkarpackim oraz łódzkim.*

## SPIS TREŚCI

- I. Wstęp
- II. Szczegółowe zasady wdrożenia oraz weryfikacji standardów .....
- III. Standardy działania OWES – wersja na styczeń 2012 r. ....
  - a. Standardy formalno-organizacyjne .....
  - b. Standardy udzielania wsparcia przez OWES – Standardy szkoleń .....
  - c. Standardy udzielania wsparcia przez OWES – Standardy doradztwa .....
  - d. Standardy udzielania wsparcia przez OWES – Standardy zapewnienia dostępu do usług:  
prawnych, księgowych, marketingowych .....
  - e. Standardy współpracy z podmiotami zewnętrznymi .....
  - f. Standardy etyczne .....

## I. WSTĘP

Ekonomia społeczna, dzięki zaangażowaniu organizacji społecznych, liderów społecznych, realizatorów projektów oraz aktorów instytucjonalnych (w tym m.in. Departamentu Pożytku Publicznego w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej) jest włączana do głównego nurtu polityk publicznych – zarówno na poziomie regionalnym, krajowym, jak i europejskim. Ten sukces, który przyczynił się do stworzenia instrumentów wsparcia ekonomii społecznej (w szczególności w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego) niesie ze sobą zobowiązanie osiągnięcia zamierzonych celów i efektywnego wydatkowania środków publicznych.

W ramach Projektu 1.19 „Zintegrowany system wsparcia ekonomii społecznej” (Priorytet I PO KL, Działanie 1.2) tworzony jest system akredytacji i standardów działania instytucji wsparcia ekonomii społecznej (AKSES). Przedsięwzięcie to służy wzmocnieniu funkcjonalnego i instytucjonalnego ładu w obszarze wsparcia ekonomii społecznej oraz zapewnieniu efektywności wydatkowania środków publicznych asygnowanych dla sektora ekonomii społecznej.

Ideą przedsięwzięcia jest opracowanie i przyjęcie uniwersalnych standardów (standardy formalno-organizacyjne, standardy udzielania wsparcia, standardy współpracy z podmiotami zewnętrznymi oraz standardy etyczne), w oparciu o które będą funkcjonować Instytucje Wsparcia Ekonomii Społecznej (IWES). Fakt spełniania standardów przez dany podmiot będzie potwierdzany w procesie akredytacji, tj. w wyniku badania danego podmiotu przez audytora. Należy podkreślić, że weryfikacja spełniania standardów nie jest czynnością mechaniczną i opiera się na profesjonalnym osądzie audytora, który bada dany podmiot pod kątem zakresu jego działań, potencjału, potrzeb oraz uwarunkowań zewnętrznych.

Wypracowane standardy działania mają na celu zapewnienie wysokiej jakości usług wspierających, które są świadczone przez IWES. W wyniku ich wdrożenia klienci IWES (m.in. przedsiębiorstwa społeczne), którzy odgrywają najważniejszą rolę w procesie rozwoju ekonomii społecznej, będą mogli korzystać z porównywalnego wsparcia, przy zachowaniu odpowiednich standardów jakości. Równocześnie założenia standardów, jak i procesu akredytacji przewidują indywidualne podejście uwzględniające potrzeby podmiotów ekonomii społecznej i instytucji ich wspierających oraz uwarunkowania zewnętrzne.

Podniesienie jakości usług wspierających ekonomię społeczną przekłada się na rozwój tego sektora w Polsce. Obecnie w ramach PO KL przewidziano znaczące środki na wsparcie sektora ekonomii społecznej. Podobnych alokacji można spodziewać się w przyszłym okresie programowania środków UE, tj.: po 2014 r. Dlatego też już dziś konieczne jest tworzenie mechanizmów, które pozwolą na ich sprawne, ale przede wszystkim efektywne wydatkowanie.

Zaproponowane standardy to również wzmocnienie ładu funkcjonalnego w sektorze wsparcia ekonomii społecznej, poprzez budowanie potencjału IWES. Potencjał ten należy rozumieć jako kompetencje organizacyjne, zarządcze, merytoryczne, ale także finansowe. Wdrożenie standardów w przypadku części podmiotów będzie jedynie potwierdzeniem istniejącego stanu, a w przypadku tych o niższym potencjale spełni rolę transferu know-how (wiedzy, dobrych praktyk, doświadczeń), natomiast dla nowo tworzonych podmiotów standardy będą fundamentem, na którym będą projektować swój rozwój.

System służy wspieraniu rozwoju środowiska ekonomii społecznej w Polsce oraz jego promocji w sposób uporządkowany i spójny, gwarantujący równocześnie niezbędną elastyczność i możliwość autonomicznego, oddolnego kreowania inicjatyw w obszarze ekonomii społecznej. Na dalszych etapach rozwoju zaowocuje to profesjonalizacją świadczenia usług. Zaletą przygotowywanego systemu jest możliwość pozyskiwania informacji zwrotnych od podmiotów zaangażowanych w jego funkcjonowanie i tworzenie wiarygodnych oraz zobiektywizowanych narzędzi oceny jakości realizowanych usług.

Opracowywany system AKSES, w oparciu o ustalony zestaw standardów, ma stać się w przyszłości elementem weryfikującym potencjał organizacji ubiegających się o status IWES i aplikujących o środki publiczne na ten cel. Wprawdzie nie zapadły jeszcze kluczowe rozstrzygnięcia co do sposobu realizowania polityki wsparcia ekonomii społecznej w przyszłym okresie programowania, tym niemniej już dzisiaj można stwierdzić, że możliwość funkcjonowania jako IWES powinna być w pewnym stopniu uzależniona od uzyskania akredytacji, także poprzez powiązanie akredytacji z możliwościami ubiegania się przez te instytucje o środki publiczne.

System AKSES jest tylko jednym z elementów, który ma doprowadzić do rozwoju sektora ekonomii społecznej w kraju i jako jeden z nich nie może stanowić odpowiedzi na wszystkie oczekiwania środowiska. W tym zakresie należy wspomnieć przede wszystkim o całym szeregu inicjatyw oddolnych, zaangażowaniu społecznym, projektach innowacyjnych w obszarze ekonomii społecznej, czy też o działaniach legislacyjnych w obszarze ustawy o przedsiębiorczości społecznej i przedsiębiorstwie społecznym, opracowywaniu metody mierzenia społecznej wartości dodanej – audytu społecznego, oraz certyfikacji przedsiębiorstw społecznych. W ostatnim czasie Komisja Europejska (KE) dała ważny sygnał świadczący o doniosłości sektora ekonomii społecznej w politykach publicznych, zapowiadając szczególne wsparcie dla jego rozwoju. W zapowiedziach KE znalazło się m.in. tworzenie sprzyjającego otoczenia instytucjonalnego i prawnego oraz przygotowanie, a także wdrażanie mechanizmów i instrumentów inżynierii finansowej, umożliwiających podmiotom ekonomii społecznej pozyskiwanie mikrokredytów oraz poręczeń na preferencyjnych warunkach. Zapowiedzi te z pewnością znajdą przełożenie na konkretne działania operacyjne na poziomie krajowym. Rolą prezentujących wysoki standard działań i świadczonych usług IWES będzie dalsze uczestnictwo w realizacji systemowego wsparcia podmiotów ekonomii społecznej, także w perspektywie nadchodzącej po 2014 r. Celem systemu AKSES jest m.in. zagwarantowanie, że w realizacji misji wzmacniania i rozwoju sektora ekonomii społecznej będą mogły uczestniczyć te IWES, które charakteryzują się stabilnością prawno-organizacyjną, trwałością, a przede wszystkim wysokimi standardami działania i świadczonych usług. Suma powyżej wymienionych elementów i innych planowanych działań stanie się podstawą do budowania spójnego systemu wsparcia ekonomii społecznej w perspektywie długofalowej.

Wyżej wymienione działania, wraz z systemem akredytacji i standaryzacji, jak również wieloma innymi inicjatywami oddolnymi i systemowymi, składają się na kompletną, przyjętą przez środowisko ekonomii społecznej oraz władze publiczne (m.in. Departament Pożytku Publicznego w MPiPS) ścieżkę profesjonalizacji podmiotów ekonomii społecznej.

Obecna koncepcja systemu AKSES, która obejmuje zestaw standardów działania oraz proces akredytacji instytucji wsparcia ekonomii społecznej, powstaje w wysoce partycypacyjnej formule (partnerzy Projektu 1.19 oraz przedstawiciele ośrodków wsparcia ekonomii społecznej – OWES) oraz

w ścisłej współpracy m. in. z Departamentem Pożytku Publicznego w MPiPS. Koncepcja nie ma jeszcze charakteru zamkniętego (w szczególności w odniesieniu do zapisów standardów, jak również układu wdrożeniowego, w dużej mierze uzależnionego od rozwiązań dotyczących rozwoju ekonomii społecznej po 2013 r.). Poprawność i trafność i proponowanych rozwiązań będzie weryfikowana na etapie pilotażu oraz testowania systemu na poziomie OWES funkcjonujących głównie w ramach Priorytetu VII PO KL. Zarówno spotkania z licznymi instytucjami zaangażowanymi we wspieranie i funkcjonowanie sektora ekonomii społecznej, konsultacje systemu AKSES, jak i testowanie systemu dzięki dużemu zaangażowaniu OWES pokazują, w naszym mniemaniu, że proces tworzenia systemu i jego ostateczny kształt mają na celu ukierunkowanie i systematyzację funkcjonowania sektora, odpowiadając na potrzeby podmiotów w nim funkcjonujących, a nie próbę jego biurokratyzacji, czy też odgórnego zarządzania.

**Począwszy od 2012 roku (a w niektórych województwach już od 2011 roku) w Planach Działania dla Priorytetu VII Promocja integracji społecznej, Działania 7.2 Przeciwdziałanie wykluczeniu i wzmocnienie sektora ekonomii społecznej, Poddziałania 7.2.2 Wsparcie ekonomii społecznej PO KL, w wymogach konkursowych dla podmiotów aplikujących o środki na realizację zadań związanych z utworzeniem i prowadzeniem Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej, przewidziano obowiązek wdrażania wybranych standardów, których zakres wskazują niniejsze rekomendacje Ministra Pracy i Polityki Społecznej.**

**Rekomendacje skierowane są w szczególności do realizatorów projektów dofinansowanych w ramach konkursów z Poddziałania 7.2.2 PO KL od 2011 roku w województwach mazowieckim oraz opolskim oraz od 2012 roku we wszystkich województwach ogłaszających ww. konkursy.**

## II. SZCZEGÓŁOWE ZASADY WDROŻENIA ORAZ WERYFIKACJI STANDARDÓW

1. Projektodawca, aplikując o środki w ramach Priorytetu VII Promocja integracji społecznej, Działania 7.2 Przeciwdziałanie wykluczeniu i wzmocnienie sektora ekonomii społecznej, Poddziałania 7.2.2 Wsparcie ekonomii społecznej PO KL zobowiązuje się we wniosku o dofinansowanie projektu do tego, że prowadzony przez niego Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej (OWES) będzie wdrażał standardy działania instytucji wsparcia ekonomii społecznej, a następnie podda się procesowi weryfikacji wypełnienia ww. standardów.
2. Szczegółowy zakres standardów działania instytucji wsparcia ekonomii społecznej rekomendowanych do wdrożenia przez OWES podczas realizacji projektów w ramach Poddziałania 7.2.2 PO KL stanowi integralną część niniejszego dokumentu<sup>1</sup>.
3. Przez poddanie się przez OWES procesowi weryfikacji wypełnienia standardów rozumie się ścisłą współpracę, w zakresie określonym w pkt. 4, dotyczącym wdrażania standardów z właściwym regionalnym Centrum Ekonomii Społecznej (CES – powstałe w ramach Projektu 1.19 „Zintegrowany system wsparcia ekonomii społecznej” – Priorytet I, Działanie 1.2 PO KL<sup>2</sup>) oraz przyjęcie audytorów działających na zlecenie Krajowego Centrum Ekonomii Społecznej (KCES) i umożliwienie im realizację czynności sprawdzających, w szczególności poprzez udostępnienie niezbędnych dokumentów, materiałów, informacji itp.
4. W ramach wdrażania przez OWES standardów rekomendowanych za pośrednictwem niniejszego dokumentu, przewiduje się następujące działania (**3 etapy**):
  - a. **w pierwszym etapie** OWES, nie później niż w okresie do 3 miesięcy od daty rozpoczęcia realizacji dofinansowanego projektu, samodzielnie dokonuje pierwszej samooceny w zakresie spełniania rekomendowanych standardów. W tym celu OWES posługuje się elektronicznym formularzem samooceny, dostępnym m.in. pod adresami internetowymi [www.pozYTEK.gov.pl](http://www.pozYTEK.gov.pl), [www.ekonomiaspoleczna.pl](http://www.ekonomiaspoleczna.pl) oraz za pośrednictwem regionalnych CES;
  - b. w okresie do 1 miesiąca po dokonaniu pierwszej samooceny, OWES przekazuje raport<sup>3</sup> z samooceny właściwemu regionalnemu CES<sup>4</sup>;
  - c. **w drugim etapie** właściwy regionalny CES, po dokonaniu analizy raportu, organizuje spotkanie z przedstawicielami danego OWES, mające na celu omówienie raportu oraz przygotowanie eksperckiego wsparcia (doradztwo, szkolenia, działania promocyjne w zakresie podnoszenia standardów działania OWES itp.) na rzecz wdrożenia standardów w OWES; okres trwania etapu drugiego nie może przekroczyć 3 miesięcy; UWAGA: udział OWES w drugim etapie jest nieobligatoryjny w sytuacji, gdy na podstawie pierwszej samooceny stwierdzono wdrożenie standardów na poziomie co najmniej 60%; taki OWES przystępuje bezpośrednio do trzeciego etapu;
  - d. rezultatem wsparcia doradczo-szkoleniowego w ramach etapu drugiego jest wypracowany przez OWES indywidualny ramowy program wdrażania standardów;
  - e. **w trzecim etapie** następuje powtórna samoocena OWES w zakresie stopnia wypełniania standardów<sup>5</sup>, a następnie weryfikacja wypełniania standardów, przeprowadzana przez audytorów działających na zlecenie KCES;

<sup>1</sup> Zestaw standardów będzie podlegał modyfikacjom wynikającym z uwag pozyskanych w procesie testowania systemu akredytacji i standardów działania IWES. W związku z tym jego ostateczna wersja będzie opracowana i dostępna najpóźniej w IV kwartale 2012 r. W przyszłości będzie również aktualizowany wraz ze zmianami dotyczącymi wsparcia ekonomii społecznej.

<sup>2</sup> Informacje szczegółowe oraz dane teleadresowe dot. regionalnych CES znajdują się pod adresem internetowym: <http://www.ekonomiaspoleczna.pl/x/594425?projekt=543995>.

<sup>3</sup> Wzór raportu będzie dostępny pod adresami internetowymi [www.pozYTEK.gov.pl](http://www.pozYTEK.gov.pl), [www.ekonomiaspoleczna.pl](http://www.ekonomiaspoleczna.pl) oraz za pośrednictwem regionalnych CES.

<sup>4</sup> Wyniki samooceny oraz raport należy włączyć także do dokumentacji związanej z realizacją projektu i w przypadku potrzeby udostępnić je właściwej Instytucji Pośredniczącej oraz audytorom działającym na zlecenie KCES.

<sup>5</sup> Wyniki samooceny należy włączyć także do dokumentacji związanej z realizacją projektu i w przypadku potrzeby udostępnić je właściwej Instytucji Pośredniczącej oraz audytorom działającym na zlecenie KCES.



- f. weryfikacja, o której mowa powyżej, nie może zostać przeprowadzona wcześniej, niż 13 miesięcy od daty rozpoczęcia przez OWES realizacji dofinansowanego projektu i nie później, niż 3 miesiące przed datą zakończenia realizacji projektu;
  - g. weryfikacja, o której mowa powyżej, może, lecz nie musi objąć wszystkie dofinansowane od 2011 roku<sup>6</sup> projekty realizowane w ramach Poddziałania 7.2.2 PO KL; liczba OWES wytypowanych do weryfikacji zostanie ustalona na podstawie analizy prowadzonej przez KCES, które współpracuje w tym zakresie z właściwymi regionalnymi CES;
  - h. na tym etapie przeprowadzenie weryfikacji przez audytorów KCES może odbyć się także na wniosek danego OWES;
5. Rekomenduje się, aby w wyniku realizacji projektu wdrożenie standardów w ramach każdego OWES osiągnęło poziom co najmniej 60%. Wdrożenie rozumiane jest jako uzyskanie przez OWES pozytywnego wyniku samooceny, która może być weryfikowana przez audytorów KCES.
  6. Rezultatem weryfikacji wdrożenia standardów przeprowadzonej przez audytorów KCES jest m.in. dokument zawierający zalecenia dotyczące dalszego procesu wdrażania standardów dla danego OWES.
  7. Wyniki weryfikacji przeprowadzonej przez audytorów KCES należy włączyć do dokumentacji związanej z realizacją projektu.
  8. Wszelkie kwestie związane ze stosowaniem niniejszych rekomendacji należy kierować do KCES/Departamentu Pożytku Publicznego w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej, bezpośrednio lub za pośrednictwem regionalnych CES.

---

<sup>6</sup> Dot. konkursów zawierających przedmiotowe kryterium wdrażania standardów.

### III. Standardy działania OWES – wersja na styczeń 2012 r.

#### A. Standardy formalno-organizacyjne

OBSZAR A.1: Wymagania dotyczące podmiotu działającego jako OWES	
Lp.	Standardy
A.1.1	Podmiot (w zakresie pełnienia roli OWES) nie działa w celu osiągnięcia zysku lub przeznaczają zysk na cele statutowe* – jest to unormowane w statucie lub innym dokumencie wewnętrznym podmiotu, a w przypadku partnerstw, np. w umowie partnerskiej. * <i>prowadzenie działalności w zakresie wsparcia ekonomii społecznej może być jednym (nie jedynym) z obszarów działania danego podmiotu, wówczas standardy odnoszą się tylko do zakresu związanego z pełnieniem roli OWES. W takim przypadku OWES powinna być wyodrębniona co najmniej funkcjonalnie w strukturze danego podmiotu.</i>
A.1.2	W statucie lub innym dokumencie (w przypadku partnerstw w umowie partnerskiej) znajdują się zapisy, zgodnie z którymi usługi świadczone przez OWES muszą być związane ze wsparciem istniejących i/lub nowotworzonych podmiotów ekonomii społecznej i/lub wsparciem osób wykluczonych/zagrożonych wykluczeniem społecznym.
A.1.3	Podmiot prowadzi działalność na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
A.1.4	Udzielanie wsparcia przez OWES nie może być uzależnione od przestrzegania przez odbiorców tego wsparcia reguł jakiegokolwiek ideologii, doktryny lub religii – wsparcie musi być ogólnodostępne.
A.1.5	Podmiot, w momencie przystąpienia do procesu akredytacji, posiada przynajmniej 2-letnie doświadczenie w realizacji usług na rzecz podmiotów ekonomii społecznej i/lub osób zagrożonych wykluczeniem społecznym lub wykluczonych społecznie w zakresie aktywizacji zawodowej. W przypadku nowopowstałych podmiotów doświadczenie może być wykazane przez pracowników podmiotu (szczególnie przez kadrę zarządzającą).
A.1.6	Podmiot posiada potencjał ekonomiczny niezbędny do należytej realizacji działań*. * <i>ocena ekspercka w oparciu o m.in.: środki finansowe, majątek obrotowy, środki trwałe, zdolność pozyskiwania środków komercyjnych (pożyczki, kredyty), zdolność pozyskiwania środków publicznych (projekty UE, dotacje, darowizny), sposób zarządzania finansowego – odnosząca się do potrzeb i uwarunkowań zewnętrznych danego podmiotu.</i>
A.1.7	OWES ponosi wydatki celowo, rzetelnie, racjonalnie i oszczędnie*. * <i>ocena ekspercka w oparciu o próbkę wydatków i całościową ocenę podmiotu, głównie badane przy audycie odnawiającym lub w stosunku do podmiotów, które już pełniły rolę OWES.</i>
A.1.8	Podmiot nie jest wykluczony w oparciu o co najmniej jeden z poniższych powodów: <ul style="list-style-type: none"> <li>– osoba działająca w imieniu tego podmiotu została skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo składania fałszywych zeznań, przekupstwa, przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, obrotowi gospodarczemu, systemowi bankowemu, karno-skarbowe albo inne związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych,</li> <li>– osoba działająca w imieniu tego podmiotu została skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo popełnione w związku z próbą pozyskania środków publicznych lub w związku z gospodarowaniem takimi środkami – przez okres 3 lat od dnia uprawomocnienia się wyroku,</li> <li>– podmiot posiada zaległości z tytułu należności publiczno-prawnych wyszczególnionych w ustawie o restrukturyzacji niektórych należności publiczno-prawnych od przedsiębiorców (np. PIT, CIT, VAT, podatek akcyzowy, należności celne, składki ZUS),</li> <li>– podmiot: wykorzystał środki publiczne niezgodnie z przeznaczeniem, powodując niezrealizowanie pełnego zakresu rzeczowego projektu, wykluczony z możliwości ubiegania się o środki UE przez okres 3 lat zgodnie z zapisami uofp.</li> </ul>
A.1.9	OWES stara się ograniczyć swój negatywny wpływ na środowisko (dwustronne drukowanie, ekologiczny papier, recykling tonerów, segregacja odpadów itp.)* * <i>weryfikowane na podstawie obserwacji audytora.</i>

<b>OBSZAR A.2: Formalne zasady działania OWES</b>	
<b>Lp.</b>	<b>Standardy</b>
A.2.1	Usługi OWES świadczone są nieodpłatnie – zgodnie z wymaganiami dla danego projektu, w ramach którego finansowana jest działalność OWES. W przypadku, gdy nie ma ograniczeń w zakresie odpłatności oraz dla działań prowadzonych poza projektem – opłaty ustalane są na racjonalnym, wynikającym z kosztów poziomie.
A.2.2	Dane osobowe zawierające informacje o klientach OWES oraz pracownikach OWES są wykorzystywane i przechowywane z uwzględnieniem Ustawy o Ochronie Danych Osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. 1997 Nr 133 poz. 883).
A.2.3	OWES zapewnia bezpieczeństwo informacji zarówno w zakresie fizycznym (nadzór nad dokumentami), jak i informatycznym (bezpieczne systemy informatyczne)*. <i>* ocena ekspercka w oparciu o próbkę dokumentów i/lub danych elektronicznych w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.</i>
A.2.4	Wszystkie dokumenty związane z działalnością OWES są: – przechowywane w uporządkowany sposób, – precyzyjnie oznaczone, tak aby możliwa była jednoznaczna identyfikacja konkretnych działań OWES, – dostępne w siedzibie podmiotu*. <i>* ocena ekspercka w odniesieniu do potencjału danego podmiotu w oparciu o próbkę dokumentacji.</i>
A.2.5	OWES prowadzi dokumentację w taki sposób, aby możliwy był monitoring realizowanych działań*. <i>* ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.</i>
A.2.6	OWES prowadzi rejestr świadczonych usług w taki sposób, aby możliwe było prześledzenie „ścieżki” obsługi wybranego klienta*. <i>* ocena ekspercka na podstawie próbki klientów w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.</i>
A.2.7	Usługi OWES poddawane są ocenie jakościowej (ewaluacja zewnętrzna, autoewaluacja, badania wśród klientów). <i>* ocena metodologii i sposobu realizacji ewaluacji o charakterze eksperckim w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.</i>

<b>OBSZAR A.3: Standardy dotyczące kadry OWES</b>	
<b>Lp.</b>	<b>Standardy</b>
A.3.1	Wszyscy pracownicy znają Standardy działania OWES.
A.3.2	Pracownicy OWES informują klientów o możliwości złożenia skargi/zażalenia lub pochwały w zakresie jakości świadczonych usług.
A.3.3	Informacja o możliwości składania skarg/wniosek lub pochwał znajduje się w miejscu widocznym dla klienta, m.in. na stronie internetowej OWES.
A.3.4	Ewentualne skargi i uwagi są wykorzystywane przez zespół OWES do usprawnienia swojej pracy*. <i>* ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.</i>
A.3.5	Pracownicy OWES współpracują z instytucjami zewnętrznymi, w szczególności działającymi w obszarze ES.
A.3.6	Pracownicy OWES podejmują działania inicjujące w zakresie współpracy z instytucjami zewnętrznymi w obszarze ES.
A.3.7	Personel złożył zobowiązania (w formie oświadczenia), o ile są one wymagane przez kierownictwo OWES, do: – przestrzegania standardów działania OWES, – brania udziału w szkoleniach podnoszących kompetencje w zakresie ES.
A.3.8	Czas pracy pracowników OWES jest zgodny z regulacjami prawnymi odpowiednimi dla formy zatrudnienia (np. umowa o pracę, umowa o dzieło).
A.3.9	Personel pracuje w siedzibie OWES lub poza biurem (np. szkolenia i doradztwo wyjazdowe).
A.3.10	Informacja o dostępności poszczególnych pracowników OWES jest umieszczona na stronie internetowej oraz w siedzibie OWES i jest aktualna.
A.3.11	Kierownik OWES realizuje co najmniej następujące zadania: – odpowiada za funkcjonowanie OWES (zarządzanie organizacją w zakresie OWES, kształtowanie oferty OWES, dostosowywanie jej do potrzeb klientów),

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– nadzoruje bieżącą realizację działań (terminowe przysyłanie wszystkich wymaganych dokumentów i informacji, dbanie o przestrzeganie zaleceń, procedur, standardów oraz innych obowiązujących dokumentów i uwarunkowań prawnych),</li> <li>– inicjuje i utrzymuje kontakty z Krajowym Centrum ES i innymi organizacjami działającymi na rzecz ES,</li> <li>– reprezentuje OWES na zewnątrz w kontaktach z partnerami, mediami, administracją, innymi kluczowymi podmiotami,</li> <li>– kształci się (samokształcenie), w szczególności w obszarze ekonomii społecznej i zarządzania organizacją,</li> <li>– dba o stabilność i rozwój kadry OWES.</li> </ul>
A.3.12	<p>Kierownik posiada wykształcenie wyższe, udokumentowane dyplomem ukończenia studiów wyższych lub co najmniej 3 letnie doświadczenie w pracy na stanowiskach kierowniczych*.</p> <p>* w drugim przypadku spełniony jest automatycznie standard A. 3.13.</p> <p>Warunki pożądane (nieobowiązkowe):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wykształcenie wyższe o profilu zarządzanie, ekonomia, kierunki społeczne, prawo,</li> <li>- dodatkowe wykształcenie (studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe),</li> <li>- odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarze ekonomii społecznej, zarządzania, przedsiębiorczości potwierdzone certyfikatami.</li> </ul>
A.3.13	<p>Kierownik posiada min. 2 letnie doświadczenie zawodowe (w tym min. 1 rok doświadczenia w zarządzaniu zespołami projektowymi lub w prowadzeniu działalności gospodarczej).</p> <p>Warunki pożądane (nieobowiązkowe):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- min. 1 roczne doświadczenie zawodowe w zakresie problematyki polityki społecznej, aktywizacji zawodowej itp. (w szczególności zagadnień związanych z ekonomią społeczną, zarządzaniem, przedsiębiorczością),</li> <li>- posiadane rekomendacje i referencje poświadczające osiągnięcia w pracy zawodowej.</li> </ul>
A.3.14	<p>Kierownik posiada wiedzę i kompetencje umożliwiające diagnozowanie możliwości organizacji i oczekiwań otoczenia, w oparciu o nie potrafi przygotować strategię organizacji oraz doprowadzić do jej wdrożenia*.</p> <p>* <i>ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.</i></p>
A.3.15	<p>Kierownik potrafi zaprojektować proces zarządzania, który będzie uwzględniał rozwój organizacji i jej potrzeby edukacyjne*.</p> <p>* <i>ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.</i></p>
A.3.16	<p>Kierownik potrafi rozwiązywać w organizacji sytuacje trudne w sposób konstruktywny dla procesu rozwoju organizacji*.</p> <p>* <i>ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.</i></p>

<b>OBSZAR A.4: Standardy sprawozdawczości finansowej OWES</b>	
<b>Lp.</b>	<b>Standardy</b>
A.4.1	Istnieją procedury prowadzenia sprawozdawczości finansowej.
A.4.2	Procedury i sposób prowadzenia sprawozdawczości finansowej (w tym księgowości) są zgodne z prawem.
A.4.3	Procedury sprawozdawczości finansowej są przestrzegane.
A.4.4	Dokumenty finansowe są kompletne.
A.4.5	Dokumenty finansowe są odpowiednio oznaczone.
A.4.6	Dokumenty finansowe są odpowiednio zweryfikowane (weryfikacja merytoryczna, formalna, rachunkowa).
A.4.7	Dokumenty finansowe są podpisane przez upoważnione osoby.
A.4.8	Dokumenty finansowe są odpowiednio przechowywane.

OBSZAR A.5: Standardy organizacji i zarządzania OWES	
Lp.	Standardy
A.5.1	OWES posiada regulamin opisujący kluczowe funkcje OWES, w rozbiciu na stanowiska oraz zakresy odpowiedzialności.
A.5.2	OWES posiada schemat organizacyjny.
A.5.3	Regulamin jednoznacznie wskazuje, kto odpowiada za merytoryczną realizację poszczególnych działań.
A.5.4	Każdy z pracowników OWES posiada jasno określony zakres zadań i opis stanowiska.
A.5.5	OWES ma strategię działania. Jest to strategia w zakresie działania OWES, a nie całego podmiotu, w ramach którego OWES może funkcjonować. Strategia obejmuje: analizę potrzeb, cele, obszary działania, planowane aktywności, sposób ich realizacji, horyzont czasowy – co najmniej 5 lat*. <i>* ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.</i>
A.5.6	OWES stosuje narzędzia zarządzania operacyjnego (np. roczne plany działania, harmonogramy realizacji projektów)*. <i>* ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.</i>
A.5.7	W OWES funkcjonują sprawne kanały przepływu informacji pomiędzy kluczowymi stanowiskami*. <i>* ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.</i>
A.5.8	W przypadku realizacji działań partnerskich funkcjonują sprawne kanały przepływu informacji pomiędzy partnerami*. <i>* ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.</i>
A.5.9	W przypadku umów pomiędzy OWES a odbiorcami wsparcia, umowy obejmują co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> <li>– zakres i sposób realizacji usługi,</li> <li>– termin wykonania usługi,</li> <li>– sposób przekazywania usługobiorcy wyników realizacji usługi,</li> <li>– informację na temat konieczności poddania się działaniom monitorującym, o ile usługa jest dofinansowana ze środków publicznych,</li> <li>– zasady wprowadzania zmian w zakresie i sposobie realizacji usługi.</li> </ul>
A.5.10	Ocena (ewaluacja) działań OWES jest prowadzona co najmniej raz do roku, w celu zbadania m.in.: <ul style="list-style-type: none"> <li>– skuteczności – ocena czy wyznaczone cele zostały osiągnięte,</li> <li>– efektywności – porównanie zasobów zaangażowanych przy realizacji działań (finansowych, administracyjnych, ludzkich itp.) z rzeczywistymi rezultatami,</li> <li>– użyteczności – czy to, co osiągnięto dzięki realizacji działań jest zgodne z potrzebami ostatecznych odbiorców wsparcia.</li> </ul> Ewaluacja może mieć charakter oceny wewnętrznej, zewnętrznej lub mieszanej. Ewaluacja obejmuje działania merytoryczne OWES, może także dotyczyć funkcjonowania OWES (np.: aspekty organizacyjne, zarządzanie, finanse).
A.5.11	Ewaluacja obejmuje co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> <li>– szkolenia,</li> <li>– doradztwo,</li> <li>– zapewnienie dostępu do usług prawnych, księgowych, marketingowych,</li> <li>– współpracę z podmiotami zewnętrznymi.</li> </ul>
A.5.12	Opracowywany jest raport z ewaluacji, w oparciu o który przygotowujemy i wdrażamy jest ewentualny plan działań naprawczych/doskonających.

<b>OBSZAR A.6: Standardy dotyczące biura OWES</b>	
<b>Lp.</b>	<b>Standardy</b>
A.6.1	Biuro jest łatwo dostępne dla klientów – w dogodnej lokalizacji, właściwie oraz czytelnie oznakowane*. * ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych z uwzględnieniem mobilności pracowników OWES.
A.6.2	Biuro OWES znajduje się w budynku, którego stan techniczny nie zagraża życiu lub zdrowiu pracowników i klientów OWES.
A.6.3	Osoby niepełnosprawne mają możliwość skorzystania z usług OWES, możliwa jest pomoc pracowników OWES (np. w pokonaniu schodów itp.)*. * ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.
A.6.4	Liczba pomieszczeń w biurze (lub aranżacja powierzchni) zapewnia możliwość pracy dla personelu OWES*. * ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.
A.6.5	W OWES dostępna jest przynajmniej jedna linia telefoniczna lub telefon komórkowy oraz komputer z dostępem do Internetu. Warunki pożądane (nieobowiązkowe): – faks, – stałe łącze internetowe.
A.6.6	W OWES wyodrębnione jest miejsce świadczenia usług doradczych, oddzielone funkcjonalnie od miejsca realizacji innych działań.
A.6.7	Miejsce świadczenia usług doradczych w siedzibie OWES jest tak umeblowane, aby możliwe było przyjmowanie klientów (co najmniej stół/biurko i 2 krzesła).
A.6.8	OWES posiada wyposażenie biurowe umożliwiające właściwe funkcjonowanie (np.: komputery, drukarki, kserograf, rzutnik itp.)*. * ocena ekspercka w odniesieniu do potrzeb danego podmiotu i uwarunkowań zewnętrznych.
A.6.9	OWES posiada meble biurowe umożliwiające właściwe przechowywanie dokumentacji.

## B. Standardy udzielania wsparcia przez OWES – Standardy szkoleń

OBSZAR B.3: Zakres tematyczny szkoleń	
Lp.	Standardy
B.3.1	<p>Tematyka szkoleń organizowanych przez OWES dotyczy co najmniej jednego z poniższych obszarów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– konkretnych zagadnień związanych z ES (np. promocja ekonomii społecznej, rozwój przedsiębiorczości społecznej, zakładanie działalności w sferze ekonomii społecznej),</li> <li>– prowadzenia działalności w sferze ekonomii społecznej,</li> <li>– zarządzania projektem,</li> <li>– zawiązywania i rozwoju partnerstw, sieci współpracy lokalnych podmiotów w celu rozwoju przedsiębiorstw społecznych,</li> <li>– zarządzania organizacją, planowania strategicznego, badania rynku, biznesplanu, zarządzania usługami, marketingu, możliwych źródeł finansowania działalności, księgowości, uwarunkowań prawnych.</li> </ul>

OBSZAR B.4: Organizacja szkoleń	
Lp.	Standardy
B.4.1	Do każdego szkolenia wyznaczony jest pracownik OWES odpowiadający za jego koordynację.
B.4.2	Do każdego szkolenia wyznaczona jest osoba szkoląca odpowiadająca za jego realizację.
B.4.3	Każde szkolenie jest poddawane ewaluacji przez jego uczestników (obowiązek wypełnienia ankiety ewaluacyjnej po zakończeniu szkolenia).
B.4.4	Szkolenia są właściwie udokumentowane (np. lista obecności, kopia materiałów szkoleniowych, prezentacje, dokumentacja związana z wynajmem sali itp.).

OBSZAR B.5: Kwalifikacje trenera	
Lp.	Standardy
B.5.1	Osoby prowadzące szkolenia dbają o najwyższą jakość i ciągłe doskonalenie swojej wiedzy.
B.5.2	Osoba prowadząca szkolenie posiada wykształcenie wyższe lub co najmniej 4 letnie doświadczenie (potwierdzone np. referencjami) w prowadzeniu szkoleń z danego zakresu tematycznego.
B.5.3	Osoba prowadząca szkolenie posiada doświadczenie zawodowe, w tym min. 2 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń w obszarze ekonomii społecznej, w szczególności szkoleń mających na celu aktywizację zawodową i społeczną osób zagrożonych wykluceniem.
B.5.4	Osoba prowadząca szkolenia potrafi rozpoznać potrzeby szkoleniowe, w oparciu o nie przygotować szkolenie oraz przeprowadzić ocenę efektów szkolenia.
B.5.5	Osoba prowadząca szkolenia dysponuje wystarczającą wiedzą merytoryczną i umiejętnościami praktycznymi z zakresu objętego szkoleniem oraz wiedzą i umiejętnościami trenerskimi niezbędnymi do realizacji programu szkoleniowego.
B.5.6	Osoba prowadząca szkolenia potrafi przygotować proces szkoleniowy, który będzie uwzględniał rozwój grupy i jej potrzeby edukacyjne.
B.5.7	Osoba prowadząca szkolenia potrafi doprowadzić do tego, aby uczestnicy dostrzegli związki między doświadczeniem zdobywanym podczas szkolenia a praktyką.
B.5.8	Osoba prowadząca szkolenia potrafi rozwiązywać sytuacje trudne podczas szkolenia w sposób konstruktywny dla procesu uczenia.
B.5.9	Osoba prowadząca szkolenia posiada umiejętność przeprowadzenia szkoleń metodami aktywnymi.
B.5.10	Osoba prowadząca szkolenie posiada niezbędne umiejętności techniczne związane z prowadzeniem szkolenia i wykorzystania odpowiednich środków dydaktycznych.

<b>OBSZAR B.6: Warunki lokalowe i sprzętowo-materiałowe</b>	
<b>Lp.</b>	<b>Standardy</b>
B.6.1	<p>Wykorzystywane sale szkoleniowe spełniają wszystkie minimalne warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wg wskazań Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego,</li> <li>– w sali dostępne są środki i materiały dydaktyczne odpowiednie do specyfiki szkolenia (np. tablica, flipchart, projektor multimedialny).</li> </ul> <p>Dopuszcza się możliwość realizacji szkolenia niespełniającego ww. warunków w związku ze specyfiką szkolenia (np. ćwiczenia terenowe) lub po uzgodnieniu tego z jego uczestnikami.</p>

<b>OBSZAR B.7: Sposób realizacji działania</b>	
<b>Lp.</b>	<b>Standardy</b>
B.7.1	Procedury OWES przewidują: opis pierwszego kontaktu z podmiotem korzystającym z usług szkoleniowych, w tym sposobu postępowania w przypadku braku możliwości realizacji szkolenia (procedury te są realizowane).
B.7.2	W procesie przygotowania szkolenia prowadzona jest wstępna analiza potrzeb, wymagań i oczekiwań usługobiorcy oraz ocena możliwości realizacji usługi.
B.7.3	Zapewniony jest wewnętrzny nadzór realizacji usługi szkoleniowej.
B.7.4	Prowadzona jest dokumentacja realizacji usługi szkoleniowej.
B.7.5	W przypadku braku możliwości samodzielnego wykonania usługi usługobiorca jest informowany o możliwości jej wykonania przez inną OWES lub inne wyspecjalizowane ośrodki oraz, za zgodą usługobiorcy, OWES pośredniczy w nawiązaniu kontaktu między usługobiorcą a wybranym partnerem.



## C. Standardy udzielania wsparcia przez OWES – Standardy doradztwa

<b>OBSZAR C.3: Zakres tematyczny usług doradczych</b>	
Lp.	Standardy
C.3.1	<p>Zakres tematyczny doradztwa obejmuje co najmniej jedno z poniższych zagadnień:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– rejestrowanie i prowadzenie działalności gospodarczej,</li> <li>– zakładanie przedsiębiorstwa społecznego,</li> <li>– prawne aspekty działania w sferze ekonomii społecznej,</li> <li>– zarządzanie organizacją,</li> <li>– pozyskiwanie źródeł finansowania działalności (m.in. produkty sektora finansowego),</li> <li>– prowadzenie księgowości,</li> <li>– zarządzanie personelem,</li> <li>– innowacje i nowe technologie (m.in. wdrażanie strategii rozwoju przedsiębiorstwa w oparciu o nowe technologie i rozwiązania innowacyjne, tworzenie przedsiębiorstw opartych na zaawansowanych technologiach, wykorzystywanie technologii informatycznych w przedsiębiorstwie),</li> <li>– twórcze rozwiązywanie problemów.</li> </ul>

<b>OBSZAR C.4: Organizacja doradztwa</b>	
Lp.	Standardy
C.4.1	W przypadku doradztwa grupowego liczba osób nie przekracza 6. W uzasadnionych przypadkach liczba ta może ulec zmianie.
C.4.2	Doradztwo udzielane jest w formie doradztwa bezpośredniego (w uzasadnionych przypadkach może przybierać formę doradztwa pośredniego). Przez doradztwo bezpośrednie rozumie się doradztwo świadczone osobiście przez doradcę klientowi/klientom w siedzibie OWES lub innym dogodnym dla klienta miejscu, a przez doradztwo pośrednie – doradztwo świadczone drogą elektroniczną (za pomocą poczty elektronicznej, wideokonferencji).
C.4.3	OWES posiada czytelny podział odpowiedzialności za elementy realizacji usługi doradczej.
C.4.4	Wskazany jest doradca, który odpowiada za koordynację realizowanej usługi doradczej.
C.4.5	OWES zatrudnia, w zakresie doradztwa, na podstawie umów lub porozumień co najmniej 1 osobę, dostępną w miejscu wykonywania działalności.
C.4.6	Praca doradców jest monitorowana.
C.4.7	Praca doradców jest ewaluowana.

<b>OBSZAR C.5: Kwalifikacje doradców</b>	
Lp.	Standardy
C.5.1	OWES zapewnia możliwość realizacji usług doradczych przez co najmniej 2 specjalistów posiadających kwalifikacje zawodowe konieczne do realizacji usługi.
C.5.2	Doradca OWES dba o jak najwyższą jakość i ciągłe doskonalenie usług doradczych.
C.5.3	Doradca OWES posiada wykształcenie wyższe lub udokumentowany dorobek zawodowy adekwatny do problematyki świadczonego doradztwa.
C.5.4	Doradca OWES ukończył studia zawodowe/magisterskie lub studia podyplomowe w zakresie świadczonej usługi doradczej.
C.5.5	Doradca OWES posiada min. 5 letnie doświadczenie zawodowe, w tym min. 2 lata doświadczenia w świadczeniu usług doradczych.
C.5.6	Doradca OWES potrafi rozpoznać problemy organizacji klienta/potrzeby doradcze, w oparciu o nie przygotować proces doradczy oraz przeprowadzić ocenę tego procesu.
C.5.7	Doradca OWES potrafi samodzielnie przeprowadzić analizę potrzeb doradczych organizacji, dla której prowadzi proces doradczy; w oparciu o tą analizę samodzielnie formułuje cele procesu doradczego oraz potrafi stworzyć projekt procesu doradczego.
C.5.8	Doradca OWES dysponuje wystarczającą wiedzą merytoryczną i umiejętnościami praktycznymi z zakresu objętego doradztwem.

C.5.9	Doradca OWES potrafi przygotować proces doradczy, który będzie uwzględniał rozwój organizacji.
C.5.10	Doradca OWES potrafi rozwiązywać sytuacje trudne podczas procesu doradczego w sposób konstruktywny dla procesu rozwiązywania problemu i uczenia się organizacji.
C.5.11	Doradca OWES posiada umiejętności techniczne wymagane przy realizacji danej usługi doradczej (np. obsługa komputera, programów komputerowych itp.).

<b>OBSZAR C.6: Sposób realizacji działania</b>	
<b>Lp.</b>	<b>Standardy</b>
C.6.1	Procedury OWES przewidują opis pierwszego kontaktu z podmiotem korzystającym z usług doradczych, w tym sposobu postępowania w przypadku braku możliwości realizacji doradztwa (procedury te są realizowane).
C.6.2	W procesie przygotowania doradztwa prowadzona jest wstępna analiza potrzeb, wymagań i oczekiwań usługobiorcy oraz ocena możliwości realizacji usługi.
C.6.3	Zapewniony jest wewnętrzny nadzór realizacji doradztwa.
C.6.4	Prowadzona jest dokumentacja realizacji doradztwa.
C.6.5	W przypadku braku możliwości samodzielnego wykonania usługi, usługobiorca jest informowany o możliwości jej wykonania przez inną OWES lub inne wyspecjalizowane ośrodki oraz, za zgodą usługobiorcy, OWES pośredniczy w nawiązaniu kontaktu między usługobiorcą a wybranym partnerem.

## D. Standardy udzielania wsparcia przez OWES – Standardy zapewnienia dostępu do usług: prawnych, księgowych, marketingowych

OBSZAR D.3: Zakres realizacji działania	
Lp.	Standardy
D.3.1	<p>Działanie obejmuje zapewnienie dostępu* do co najmniej jednej z poniższych usług:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– usługi prawne,</li> <li>– usługi księgowe,</li> <li>– usługi marketingowe,</li> <li>– usługi doradztwa biznesowego.</li> </ul> <p>Lista usług może ulec zmianie wraz ze zmieniającym się zapotrzebowaniem ze strony podmiotów ekonomii społecznej.</p> <p><i>* przez zapewnienie dostępu do usług rozumie się pełnienie przez OWES roli pośrednika między dostawcami usług z zakresu prawa, księgowości i marketingu a podmiotami ES zgłaszającymi zapotrzebowanie na dany rodzaj usługi.</i></p>

OBSZAR D.4: Sposób realizacji działania	
Lp.	Standardy
D.4.1	OWES gwarantuje równy dostęp i traktowanie wszystkich tych kategorii podmiotów, które w oparciu o kryteria systemowe/projektowe mogą skorzystać z oferowanych przez OWES usług.
D.4.2	<p>OWES do wyboru wykonawców usług stosuje jeden z dwóch mechanizmów*:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– procedurę zgodną z zasadą konkurencyjności (opisaną w wytycznych kwalifikowania wydatków w ramach PO KL),</li> <li>– procedurę zamówień publicznych.</li> </ul> <p><i>* w przypadku zmiany zapisów dokumentów programowych wybór wykonawców usług odbywał się będzie zgodnie z przewidywanymi w tych dokumentach mechanizmami.</i></p>

OBSZAR D.5: Wymagania dla personelu	
Lp.	Standardy
D.5.1	<p>Pracownik OWES odpowiadający za realizację dostępu do usług prawnych, księgowych i marketingowych, doradztwa biznesowego wykonuje co najmniej następujące zadania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– udzielanie PES wsparcia w zakresie diagnozowania ich potrzeb i tworzenia planów działania, wspieranie ich w rozwoju umiejętności,</li> <li>– wyszukiwanie dostawców usług,</li> <li>– wypracowywanie koncepcji współpracy PES – dostawca usługi,</li> <li>– docieranie do potencjalnych dostawców usług, zachęcanie ich do podejmowania inicjatywy w zakresie nawiązywania współpracy z PES ukierunkowanych na wspólne rozwiązywanie problemów, w tym z wykorzystaniem możliwości stwarzanych przez ekonomię społeczną,</li> <li>– samokształcenie odnośnie ekonomii społecznej,</li> <li>– monitoring realizacji oraz ewaluacja usług świadczonych na rzecz PES przez wskazany podmiot.</li> </ul>
D.5.2	<p>Pracownik OWES odpowiadający za realizację dostępu do usług prawnych, księgowych i marketingowych, doradztwa biznesowego posiada wykształcenie wyższe lub 5 letnie doświadczenie zawodowe.</p> <p><i>Warunki pożądanе (nieobowiązkowe):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– dodatkowe wykształcenie, ponad wymagane minimum (np. studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe),</li> <li>– odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach związanych z ekonomią społeczną, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>– inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu.</li> </ul>
D.5.3	<p>Pracownik OWES odpowiadający za realizację dostępu do usług prawnych, księgowych i marketingowych, doradztwa biznesowego posiada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– min. 2 letnie doświadczenie w zakresie związanym z ekonomią społeczną,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– doświadczenie w realizacji projektów/inicjatyw o charakterze społecznym,</li> <li>– znajomość specyfiki terenu działania OWES,</li> <li>– znajomość rynku usług doradczych, szczególnie związanych z ekonomią społeczną.</li> </ul> <p><i>Warunki pożądane (nieobowiązkowe):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– osiągnięcia w zakresie pośredniczenia pomiędzy organizacjami,</li> <li>– doświadczenie w aktywizacji zawodowej i społecznej osób zagrożonych wykluczeniem.</li> </ul>
D.5.4	Pracownik OWES odpowiadający za realizację dostępu do usług prawnych, księgowych i marketingowych, doradztwa biznesowego potrafi samodzielnie przeprowadzić analizę rynku usług prawnych, księgowych i marketingowych, doradztwa biznesowego i w oparciu o tę analizę dokonać selekcji podmiotów, mogących być realizatorem usług.
D.5.5	Pracownik OWES odpowiadający za realizację dostępu do usług prawnych, księgowych i marketingowych, doradztwa biznesowego potrafi przygotować umowę pomiędzy OWES a realizatorem usług.
D.5.6	Pracownik OWES odpowiadający za realizację dostępu do usług prawnych, księgowych i marketingowych, doradztwa biznesowego potrafi rozwiązywać w sposób konstruktywny trudne sytuacje podczas współpracy OWES – PES – realizator usługi.
D.5.7	Pracownik OWES odpowiadający za realizację dostępu do usług prawnych, księgowych i marketingowych, doradztwa biznesowego posiada umiejętności techniczne związane z obsługą komputera, programów komputerowych, urządzeń biurowych oraz ze znajomością narzędzi internetowych.

## E. Standardy współpracy z podmiotami zewnętrznymi

OBSZAR E.2: Rodzaje współpracy	
Lp.	Standardy
E.2.1	<p>Współpraca z podmiotami zewnętrznymi dotycząca ES jest realizowana m.in. poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– dystrybucję informacji dla PES z terenu działania OWES uzyskanych m.in. od organizacji pozarządowych oraz innych podmiotów, jak np. urzędu marszałkowskiego, starostwa powiatowego i urzędów gmin, instytucji rynku pracy (WUP, PUP) i instytucji pomocy społecznej (ROPS, OPS),</li> <li>– inicjowanie spotkań, działań i kontaktów pomiędzy organizacjami i samorządami wszystkich szczebli,</li> <li>– przekazywanie informacji na temat działań OWES zainteresowanym podmiotom z terenu działania OWES,</li> <li>– kontakty bezpośrednie z urzędnikami i radnymi, liderami lokalnymi itp.,</li> <li>– integrację sektora pozarządowego na terenie działania OWES,</li> <li>– organizowanie/udział w co najmniej jednym spotkaniu ogólnym w ciągu roku dla OWES z danego regionu,</li> <li>– inicjowanie spotkań i działań PES zainteresowanych określonym tematem (spotkania branżowe),</li> <li>– informowanie o ważnych działaniach lokalnej ekonomii społecznej,</li> <li>– promocję produktów i usług z terenu działania OWES,</li> <li>– wymianę informacji na temat osób zagrożonych wykluczeniem (skala problemu, dynamika zmian zjawiska, obszar występowania problemu, struktura grupy itp.),</li> <li>– przekazywanie informacji na temat źródeł pozyskiwania środków na rozwój przedsiębiorstw społecznych,</li> <li>– zawiązywanie i rozwój partnerstw, sieci współpracy lokalnych podmiotów w tym instytucji rynku pracy, integracji i pomocy społecznej w celu rozwoju przedsiębiorstw społecznych,</li> <li>– wymianę informacji nt. zmieniających się przepisów prawa dotyczących podmiotów ekonomii społecznej.</li> </ul>
E.2.2	OWES w ramach dokumentów strategicznych opracowała i wdraża strategię marketingową, której częścią jest plan promocji.
E.2.3	<p>W ramach współpracy stosowane są m.in. następujące działania informacyjno-promocyjne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– seminaria/spotkania informacyjne/działania sieciujące,</li> <li>– konferencje,</li> <li>– strona www OWES,</li> <li>– organizacja promocji produktów i usług PES w formie organizacji targów, przygotowania materiałów promujących te produkty i usługi (ulotki) itp.</li> </ul>
E.2.4	<p>Organizowane seminaria spełniają następujące warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ściśle określony temat,</li> <li>– zakres obejmuje także podstawowe informacje nt. ekonomii społecznej,</li> <li>– trwają maksimum do 8 godzin lekcyjnych,</li> <li>– uczestniczy w nich min. 7 osób,</li> <li>– są prowadzone przez kadrę OWES lub ekspertów zewnętrznych.</li> </ul>
E.2.5	<p>Organizowane konferencje spełniają następujące warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ściśle określony temat/problem,</li> <li>– charakter wykładowy z elementami warsztatu (panele dyskusyjne),</li> <li>– uczestniczy w nich min. 30 osób.</li> </ul>
E.2.6	Wyznaczony jest pracownik, który w ramach swoich obowiązków jest odpowiedzialny za prowadzenie i aktualizowanie strony internetowej; ew. zadanie to jest zlecane administratorowi zewnętrznemu.
E.2.7	Strona internetowa zawiera aktualne informacje.
E.2.8	<p>Działania informacyjne dotyczą co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– oferty OWES,</li> <li>– zasad prowadzenia działalności gospodarczej,</li> <li>– zasad uruchamiania przedsiębiorstw społecznych,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– możliwych do pozyskania środków na rozwój przedsiębiorstwa społecznego,</li> <li>– zawiązywania i rozwoju partnerstw, sieci współpracy lokalnych podmiotów,</li> <li>– zmieniających się przepisów prawa dotyczących podmiotów ekonomii społecznej.</li> </ul>
E.2.9	Informacje są udzielane klientowi bezpośrednio (osobom, które osobiście przyjdą do OWES) oraz telefonicznie/mailowo.
E.2.10	W OWES są stale dostępne materiały informacyjne i promocyjne nt. działalności OWES, przy czym mogą one mieć formę elektroniczną (np. są umieszczane na stronie www).
E.2.11	Materiały informacyjne i promocyjne zawierają aktualny zakres oferowanych usług.
E.2.12	Materiały informacyjne i promocyjne są przygotowane zgodnie z planem promocji.
E.2.13	Na materiałach promocyjnych i informacyjnych są (w miarę możliwości) podane dane teleadresowe OWES.

<b>OBSZAR E.3: Organizacja działania</b>	
Lp.	Standardy
E.3.1	Wyznaczony jest pracownik (animator), który w ramach swoich obowiązków jest odpowiedzialny za tworzenie i rozwój partnerstw/klastrów/sieci.
E.3.2	Działania animacyjne są prowadzone w celu tworzenia partnerstw (w tym partnerstw wielosektorowych) we wszystkich wymiarach ekonomii społecznej, a szczególnie na rzecz aktywizacji zawodowej i społecznej osób zagrożonych wykluczeniem.
E.3.3	Sposób i metodyka pracy animatora są dostosowane zarówno do osób, jak i instytucji z którymi pracuje.

<b>OBSZAR E.4: Kwalifikacje animatora</b>	
Lp.	Standardy
E.4.1	<p>Animator realizuje co najmniej następujące zadania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– bierze aktywny udział w spotkaniach i grupach roboczych organizowanych przez inne OWES, KCES, CES, JA,</li> <li>– podejmuje inicjatywy wspomagające współpracę między OWES i zwiększające jakość usług,</li> <li>– udziela lokalnym środowiskom wsparcia w zakresie diagnozowania ich potrzeb i tworzenia planów działania,</li> <li>– wyszukuje liderów lokalnych, wspiera ich w rozwoju umiejętności,</li> <li>– wypracowuje koncepcje współpracy ze społecznością lokalną, w tym z instytucjami, które mają wpływ na sytuację w danym regionie (samorząd lokalny, przedsiębiorcy, organizacje pozarządowe, szkoły itd.),</li> <li>– dociera do potencjalnych projektodawców, zachęca ich do podejmowania inicjatyw w zakresie nawiązywania partnerstw ukierunkowanych na wspólne rozwiązywanie problemów lokalnych, w tym z wykorzystaniem możliwości stwarzanych przez ekonomię społeczną,</li> <li>– wspiera proces budowy partnerstw oraz działa na rzecz wzmocnienia istniejących partnerstw i innych form współpracy w regionie,</li> <li>– rozwija swoje kompetencje odnośnie ekonomii społecznej.</li> </ul>
E.4.2	<p>Animator posiada wykształcenie wyższe lub 5 letnie doświadczenie zawodowe.</p> <p><i>Warunki pożądane (nieobowiązkowe):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– dodatkowe wykształcenie (np. studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe),</li> <li>– odbyte szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach związanych z ekonomią społeczną, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>– inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji projektu.</li> </ul>
E.4.3	<p>Animator posiada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– min. 2 letnie doświadczenie w zakresie związanym z ekonomią społeczną,</li> <li>– doświadczenie w aktywizacji zawodowej i społecznej osób zagrożonych wykluczeniem,</li> <li>– doświadczenie w realizacji projektów/inicjatyw o charakterze społecznym,</li> <li>– znajomość specyfiki danego województwa.</li> </ul> <p><i>Warunki pożądane (nieobowiązkowe):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– osiągnięcia w zakresie budowania partnerstw lokalnych, tworzenia lokalnych/regionalnych strategii rozwoju.</li> </ul>
E.4.4	Animator potrafi rozpoznać i zaproponować formy współpracy, w oparciu o nie przygotować plan

	współpracy z partnerami.
E.4.5	Animator potrafi samodzielnie przeprowadzić analizę potencjalnych partnerów, z którymi PES może nawiązać współpracę.
E.4.6	Animator dysponuje wystarczającą wiedzą merytoryczną i umiejętnościami praktycznymi z zakresu zawiązywania partnerstw publiczno-społecznych, społeczno-prywatnych.
E.4.7	Animator potrafi przygotować proces animacji, który będzie uwzględniał rozwój organizacji oraz rozwój idei ekonomii społecznej.

<b>OBSZAR E.5: Kwalifikacje pracowników realizujących działania informacyjno-promocyjne</b>	
<b>Lp.</b>	<b>Standardy</b>
E.5.1	Pracownik OWES odpowiedzialny za działania informacyjno-promocyjne realizuje co najmniej następujące zadania: <ul style="list-style-type: none"> <li>– udzielanie informacji klientom OWES na temat ekonomii społecznej,</li> <li>– udzielanie informacji o zakresie oferty OWES,</li> <li>– świadczenie usług informacyjnych bezpośrednio, telefonicznie, mailowo,</li> <li>– aktualizowanie strony www,</li> <li>– promowanie działań OWES poprzez opracowywanie informacji nt. działań OWES oraz regularne przesyłanie ich do mediów,</li> <li>– utrzymywanie bieżącego kontaktu z mediami,</li> <li>– przygotowywanie narzędzi informacyjno-promocyjnych, takich jak newsletter, mailing, pod kątem ich wykorzystania w promocji produktów i usług PES,</li> <li>– dokumentowanie działań promocyjnych i informacyjnych – artykuły prasowe, ogłoszenia prasowe, informacje na stronach www,</li> <li>– samokształcenie w zakresie ekonomii społecznej.</li> </ul>
E.5.2	Pracownik OWES odpowiedzialny za działania informacyjno-promocyjne posiada wykształcenie średnie i odbył co najmniej jedno szkolenie z zakresu funkcjonowania ekonomii społecznej. <i>Warunki pożądane (nieobowiązkowe):</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wykształcenie wyższe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe,</li> <li>– odbyte szkolenia potwierdzone certyfikatami podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach związanych z ekonomią społeczną, komunikacją, zarządzaniem informacją, obsługą klienta,</li> <li>– inne uprawnienia, osiągnięcia istotne przy realizacji działań informacyjno-promocyjnych.</li> </ul>
E.5.3	Pracownik OWES odpowiedzialny za działania informacyjno-promocyjne: <ul style="list-style-type: none"> <li>– posiada doświadczenie w realizacji zadań informacyjnych i promocyjnych,</li> <li>– uczestniczył w min. 1 projekcie związanym z problematyką ekonomii społecznej – kadra projektu, wolontariat, staż.</li> </ul> <i>Warunki pożądane (nieobowiązkowe):</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– doświadczenie w zakresie świadczenia usług informacyjnych, opracowywania informacji do mediów (w tym internetowych),</li> <li>– doświadczenie w obsłudze klienta,</li> <li>– doświadczenie w zakresie realizacji zadań związanych z promocją, w szczególności w tematyce związanej z ekonomią społeczną, w tym zadań mających na celu aktywizację zawodową i społeczną osób zagrożonych wykluczeniem.</li> </ul>
E.5.4	Pracownik OWES odpowiedzialny za działania informacyjno-promocyjne potrafi stosować narzędzia promocji i w oparciu o nie przygotować plan promocji oraz wdrożyć go w życie.
E.5.5	Pracownik OWES odpowiedzialny za działania informacyjno-promocyjne potrafi samodzielnie przeprowadzić analizę potrzeb promocyjnych podmiotów ekonomii społecznej.
E.5.6	Pracownik OWES odpowiedzialny za działania informacyjno-promocyjne dysponuje wystarczającą wiedzą merytoryczną i umiejętnościami praktycznymi z zakresu ekonomii społecznej.

## F. Standardy etyczne

OBSZAR F.1: Sposób realizacji działania	
Lp.	Standardy
F.1.1	<p>Istnieje kodeks postępowania etycznego, który zawiera co najmniej następujące zagadnienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pracownicy OWES nie mogą dyskryminować żadnego z klientów OWES,</li> <li>▪ informowanie klientów z zachowaniem najwyższej staranności oraz uwzględnieniem najlepszej znajomości danego tematu,</li> <li>▪ ograniczenie realizacji zadań przez pracownika OWES w sytuacjach powiązań z klientami poprzez stosunki rodzinne i inne relacje mogące wpłynąć na jego bezstronność,</li> <li>▪ istnienie i wdrożenie regulacji dotyczących przyjmowania od klientów wynagrodzeń lub innych gratyfikacji za udzieloną pomoc,</li> <li>▪ respektowania praw autorskich do pomysłów klientów,</li> <li>▪ zapewnienie dyskrecji, bezpieczeństwa oraz poufności przekazywanych informacji,</li> <li>▪ działania OWES w żaden sposób nie mogą wiązać się z manifestowaniem poglądów politycznych, religijnych itp. (prywatne poglądy pracowników OWES nie mogą wpływać na jakość świadczonych przez nich usług),</li> <li>▪ zapewnienie równego traktowania pracowników, współpracowników, wolontariuszy, klientów bez względu na wiek, płeć, orientację seksualną, rasę, przekonania polityczne i wyznanie religijne,</li> <li>▪ dbałość o środowisko naturalne i ograniczenie negatywnego wpływu poprzez np. dwustronne drukowanie, ekologiczny papier, recykling tonerów, segregacja odpadów itp.</li> </ul>
F.1.2	Pracownicy zatrudnieni w OWES oraz instytucja prowadząca OWES, przestrzegają zapisy kodeksu postępowania etycznego i kierują się jego zasadami.
F.1.3	Zapisy kodeksu postępowania etycznego obejmują także zewnętrznych współpracowników OWES i wolontariuszy.
F.1.4	Pracownicy są poinformowani w zakresie stosowania standardów zachowań etycznych oraz szczegółowych procedur postępowania.
F.1.5	Obowiązujące standardy zachowań etycznych oraz szczegółowe procedury postępowania podlegają corocznej wewnętrznej ewaluacji.
F.1.6	Kierownik OWES odpowiada za zapoznanie się personelu z kodeksem postępowania etycznego.
F.1.7	Kierownik OWES odpowiada za egzekwowanie przestrzegania kodeksu postępowania etycznego.

OBSZAR F.2: Przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu	
Lp.	Standardy
F.2.1	OWES opracowało i przyjęło w formie pisemnej procedurę przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (procedury polityki bezpieczeństwa finansowego organizacji).
F.2.2	Każda transakcja, której wartość przekraczała 15 tys. euro – w tym także transakcje powiązane, gdy są przeprowadzane również w drodze więcej niż jednej operacji (np. wpłata w trzech operacjach) – powinna być rejestrowana.
F.2.3	Wyznaczono pracownika OWES, który odpowiada za przestrzeganie i stosowanie procedury bezpieczeństwa finansowego.