

## Standardy Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej

Standardy wsparcia dotyczą Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej (OWES), przez co rozumie się wyodrębnione organizacyjnie i rachunkowo jednostki podmiotów lub partnerstwo/konsorcjum podmiotów, realizujących usługi wsparcia ekonomii społecznej, nie działające dla osiągnięcia zysku lub przeznaczających zysk na działania OWES.

Ośrodki realizują usługi na rzecz podmiotów ekonomii społecznej (**PES**) obejmujących:

- **podmioty reintegracyjne**, służące reintegracji społecznej i zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, tj. Zakłady Aktywności Zawodowej (ZAZ), Warsztaty Terapii Zajęciowej (WTZ), Centra Integracji Społecznej (CIS), Kluby Integracji Społecznej (KIS); formy te nie będą w żadnym przypadku przedsiębiorstwami społecznymi, ale mogą przygotowywać się do prowadzenia lub pracy w przedsiębiorstwie społecznym lub być prowadzone jako usługa na rzecz społeczności lokalnej przez przedsiębiorstwa społeczne;
- **podmioty działające w sferze pożytku publicznego**, które prowadzą działalność ekonomiczną, zatrudniają pracowników, choć ich działanie nie jest oparte na ryzyku ekonomicznym. Są to organizacje pozarządowe prowadzące działalność odpłatną i nieodpłatną pożytku publicznego; podmioty te mogą stać się przedsiębiorstwami społecznymi, o ile podejmą działalność gospodarczą, podejmując również zobowiązania statutowe odnośnie do dystrybucji zysku;
- **podmioty sfery gospodarczej**, które tworzone były w związku z realizacją celu społecznego, bądź dla których leżący we wspólnym interesie cel społeczny jest racją bytu działalności komercyjnej. Są to podmioty, które nie spełniają wszystkich cech i warunków dotyczących działalności przedsiębiorstwa społecznego, mogą jednak stać się przedsiębiorstwem społecznym: organizacje pozarządowe prowadzące działalność gospodarczą, z której zyski wspierają realizację celów statutowych, ZAZ oraz spółdzielnie, których celem jest zatrudnienie (spółdzielnie pracy, spółdzielni inwalidów i niewidomych);
- **inicjatywy o charakterze nieformalnym** (w kontekście działań animacyjnych i formalizowania struktur);
- **przedsiębiorstwa społeczne (PS)**: podmioty, który posiadają cechy wspólne dla podmiotów z pozostałych grup, ale charakteryzują się tym, że:
  - są to podmioty prowadzące działalność gospodarczą, wyodrębnione pod względem organizacyjnym i rachunkowym;
  - celem ich działalności gospodarczej jest integracja społeczna i zawodowa osób zagrożonych wykluczeniem społecznym (w tym przypadku wymagane jest zatrudnienie co najmniej 50% osób pochodzących z grup zagrożonych wykluczeniem społecznym lub 30% niepełnosprawnych o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności) lub świadczenie usług społecznych użyteczności publicznej, przy jednoczesnej realizacji celów prozatrudnieniowych (zatrudnienie min. 20% osób z określonych grup zagrożonych wykluczeniem społecznym);

- nie rozdziela się zysku lub nadwyżki bilansowej pomiędzy udziałowców, ale przeznacza go na wzmocnienie potencjału przedsiębiorstwa jako kapitał niepodzielny oraz w określonej części na reintegrację zawodową i społeczną (w przypadku przedsiębiorstw o charakterze zatrudnieniowym) lub na działalność pożytku publicznego prowadzoną na rzecz społeczności lokalnej, w której działa przedsiębiorstwo;
- są zarządzane na zasadach demokratycznych lub co najmniej konsultacyjno-doradczych z udziałem pracowników i innych interesariuszy, zaś wynagrodzenia kadry zarządzającej są ograniczone limitami.

Ośrodek prowadzi również działania na rzecz jednostek samorządu terytorialnego i ich jednostek organizacyjnych, osób fizycznych i przedsiębiorstw.

## A. Standardy formalno-organizacyjne

### 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 przeznacza zysk na cele statutowe <sup>1</sup> – jest to unormowane w statucie lub innym dokumencie wewnętrznym podmiotu, a w przypadku partnerstw, np. w umowie partnerskiej.
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 funkcjonowania PES.
A.1.3	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.1.4	Podmiot w momencie przystąpienia do procesu akredytacji: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ posiada przynajmniej 3-letnie doświadczenie w tworzeniu PES oraz realizacji usług wsparcia PES w danym województwie (w przypadku konsorcjum kryterium to musi spełniać przynajmniej proponowany lider), lub</li> <li>▪ działa co najmniej 2 lata w danym województwie i dysponuje kluczową kadrami (osobami mającymi pełnić funkcje animatorów, kluczowych doradców) z co najmniej 3-letnim doświadczeniem w tworzeniu PES oraz realizacji usług wsparcia na rzecz PES<sup>2</sup>. Co najmniej 80% tych osób powinno mieć doświadczenie w działaniu na terenie danego województwa.</li> </ul>

<sup>1</sup> 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 powinien być wyodrębniony co najmniej funkcjonalnie i rachunkowo w strukturze danego podmiotu.

<sup>2</sup> Kryterium może zostać wykazane poprzez udział w projekcie PO KL w poddziałaniu 7.2.2. przy realizacji wsparcia dla utworzenia lub funkcjonowania (w tym wzmocnienia potencjału) instytucji wspierających ekonomię społeczną, zapewniających w ramach projektu w sposób komplementarny i łączny:

- dostęp do usług prawnych, księgowych, marketingowych;

Lp.	Standardy
A.1.5	OWES w swoich działaniach ściśle współpracuje z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej jako koordynatorem wsparcia ekonomii społecznej w województwie.
A.1.6	<p>Podmiot może funkcjonować jako OWES, o ile nie zachodzi co najmniej jeden z poniższych warunków:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ którykolwiek z członków organu zarządzającego podmiotu został skazany 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>▪ którykolwiek z członków organu zarządzającego tego podmiotu został skazany 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 i został wykluczony z możliwości ubiegania się o środki publiczne przez okres 3 lat zgodnie z obowiązującymi zapisami ustawy o finansach publicznych<sup>3</sup>.</li> </ul>

## A.2. Standardy organizacji i zarządzania OWES

Lp.	Standardy
A.2.1	<p>OWES posiada Plan działania. Jest to plan w zakresie działania OWES, a nie całego podmiotu lub podmiotów, w ramach których OWES może funkcjonować. Plan obejmuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cele stawiane na dany okres,</li> <li>▪ szczegółowe obszary działania,</li> <li>▪ planowane rodzaje aktywności, sposób ich realizacji,</li> <li>▪ zasady i standardy zatrudniania kluczowej kadry (animatorzy, kluczowi doradcy, kluczowi doradcy biznesowi), zapewniające wysoką jakość wykonywanych usług; oraz zasady zatrudniania i współpracy ze szkoleniowcami i doradcami,</li> <li>▪ strategię finansowania działalności,</li> <li>▪ rezultaty do osiągnięcia, zwłaszcza w zakresie standardów określonych w pkt. C, D i E, wraz z</li> </ul>

- doradztwo (indywidualne i grupowe, m. in. w postaci punktów lub centrów doradztwa, inkubatorów społecznej przedsiębiorczości tworzących wspólną infrastrukturę rozwoju), w tym doradztwo w zakresie pozyskiwania przez PES zewnętrznych źródeł finansowania np. w postaci pożyczek;
- szkolenia umożliwiające uzyskanie wiedzy i umiejętności potrzebnych do założenia i/lub prowadzenia działalności w sektorze ekonomii społecznej;
- usługi wspierające rozwój partnerstwa lokalnego na rzecz ekonomii społecznej (m. in. poprzez budowę sieci współpracy lokalnych podmiotów w celu wspierania rozwoju PES);
- promocja ekonomii społecznej i zatrudnienia w sektorze ekonomii społecznej.

<sup>3</sup> Wydano w tym zakresie decyzję na podstawie ustawy o finansach publicznych.

	<p>uzasadnieniem ich doboru,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ działania w zakresie informacji i promocji,</li> <li>▪ dla standardów, których OWES nie spełnia (na podstawie samooceny) – plan działań mających doprowadzić do spełnienia standardu.</li> </ul> <p>Plan przyjmuje się na okresy 2–letnie, a cele i wskaźniki w nim zawarte powinny być komplementarne z regionalnym programem rozwoju ekonomii społecznej<sup>4</sup> w odniesieniu do obszaru (województwa/subregionu), na jakim będzie prowadzony OWES. Pierwszy plan powinien obejmować działania od początku 2015 do końca 2017 roku.</p>
A.2.2	OWES posiada regulamin opisujący kluczowe funkcje OWES, z podziałem na zakresy odpowiedzialności i stanowiska pracy.
A.2.3	OWES posiada schemat organizacyjny/strukturę organizacyjną.
A.2.4	Struktura jednoznacznie wskazuje, kto odpowiada za merytoryczną realizację poszczególnych działań.
A.2.5	Każdy z pracowników OWES posiada jasno określony zakres zadań i opis stanowiska.
A.2.6	OWES stosuje narzędzia zarządzania operacyjnego (np. harmonogramy realizacji działań w kluczowych obszarach wsparcia PES).
A.2.7	W OWES funkcjonują sprawne kanały przepływu informacji pomiędzy kluczowymi stanowiskami.
A.2.8	W przypadku realizacji działań partnerskich funkcjonują sprawne kanały przepływu informacji pomiędzy partnerami.
A.2.9	<p>W przypadku umów pomiędzy OWES a odbiorcami wsparcia, umowy obejmują co najmniej:</p> <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.2.10	Dane osobowe, zawierające informacje o klientach OWES oraz pracownikach OWES, są wykorzystywane i przechowywane z uwzględnieniem przepisów prawa w tym zakresie.
A.2.11	OWES zapewnia bezpieczeństwo informacji zarówno w zakresie fizycznym (nadzór nad dokumentami), jak i informatycznym (bezpieczne systemy informatyczne) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
A.2.12	<p>Wszystkie dokumenty związane z działalnością OWES są:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ przechowywane w uporządkowany sposób, umożliwiający sprawną weryfikację działań OWES,</li> <li>▪ precyzyjnie oznaczone, tak aby możliwa była jednoznaczna identyfikacja konkretnych działań OWES,</li> <li>▪ dostępne w siedzibie podmiotu.</li> </ul>

<sup>4</sup> Do końca 2014 są to wieloletnie regionalne plany działań na rzecz promocji i upowszechnienia ekonomii społecznej oraz rozwoju instytucji sektora ekonomii społecznej i jej otoczenia.

A.2.13.	<p>W podmiotach realizujących zadania OWES prowadzone są księgi rachunkowe zgodnie z ustawą o rachunkowości i realizowane są obowiązki sprawozdawcze, wynikające z ich formy prawnej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ polityka rachunkowości jest przyjęta przez zarząd, aktualna i przestrzegana,</li> <li>▪ prowadzona jest sprawozdawczość finansowa w formie odpowiedniej do formy prawnej podmiotu (bilans, rachunek zysków i strat lub rachunek wyników oraz informacja dodatkowa) oraz terminowo przekazywane są sprawozdania do instytucji kontrolnych,</li> <li>▪ jest prowadzona sprawozdawczość merytoryczna oraz terminowo wykonywane są obowiązki wynikające z przepisów prawa (np. sprawozdania z działalności pożytku publicznego itd.).</li> </ul>
A.2.14	OWES prowadzi rejestr świadczonych usług w taki sposób, aby możliwe było prześledzenie „ścieżki obsługi” wybranego klienta.
A.2.15	Sprawozdania finansowe i merytoryczne podmiotów, przynajmniej w zakresie prowadzenia OWES, dostępne są na stronach internetowych OWES oraz podmiotów tworzących OWES.

### A.3. Standardy dotyczące kadry OWES

Kluczową kadrę OWES stanowią animatorzy, kluczowi doradcy, kluczowi doradcy biznesowi, pracownicy wspierający doradców, oraz pracownicy monitorujący działania PES i PS, pracownicy odpowiedzialni za koordynowanie działań partnerskich. OWES powinien zapewnić stabilność funkcjonowania kluczowej kadry jako stałych pracowników OWES.

Lp.	Standardy
A.3.1	Wszyscy pracownicy znają i stosują Standardy działania OWES.
A.3.2	<p>Kompetencje kadry OWES są doskonalone w sposób systematyczny i celowy. Odbywa się to co najmniej poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ regularną, okresową ocenę kadry,</li> <li>▪ tworzenie na podstawie oceny kadry okresowych planów rozwoju zawodowego i rozwoju kompetencji,</li> <li>▪ udział kadry w działaniach podnoszących kompetencje, w tym szkolenia wewnętrzne, szkolenia zewnętrzne, doradztwo, spotkanie sieciujące, wymiana doświadczeń itd.</li> </ul> <p>Działania podnoszące kompetencje są ewidencjonowane. Należy dążyć, aby każdy członek kadry podnosił swoje kompetencje przez szkolenia, warsztaty i doradztwo, w wymiarze co najmniej 30 godzin rocznie.</p> <p>Standard nie dotyczy osób wykonujących pojedyncze usługi na rzecz OWES lub PES (np. przeprowadzenie jednego szkolenia).</p>
A.3.3	Członkowie kluczowej kadry OWES, pełniący funkcje animatorów, doradców kluczowych, kluczowych doradców biznesowych, posiadają portfolio, w którym udokumentowane jest doświadczenie zawodowe, poświadczające posiadanie przez nich kompetencji opisanych w odpowiednich grupach standardów.
A.3.4.	Czas i warunki pracy kadry OWES są zgodne z regulacjami prawnymi i warunkami określonymi we właściwych umowach.
A.3.5.	<p>Liczba osób świadczących usługi na rzecz PES w ramach OWES pozwala na świadczenie usług bez zbędnej zwłoki.</p> <p>Informacja o dostępności poszczególnych pracowników OWES jest umieszczona na stronie internetowej oraz w siedzibie OWES i jest aktualna.</p>

Lp.	Standardy
A.3.6	Kierownik OWES ma jasno określony zakres zadań i odpowiedzialności, a struktura zarządzania i podział zadań w podmiotach pełniących funkcje OWES pozwala mu na faktyczne wykonywanie swoich zadań.
A.3.7	Kierownik OWES realizuje co najmniej następujące zadania: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ planuje działania OWES,</li> <li>▪ organizuje pracę OWES,</li> <li>▪ kieruje kadrą OWES (m. in. odpowiada za rozwój kompetencji pracowników OWES oraz warunki ich pracy),</li> <li>▪ odpowiada za jakość usług świadczonych przez OWES na rzecz PES,</li> <li>▪ reprezentuje OWES w kontaktach na zewnątrz,</li> <li>▪ kontroluje wykonywanie działań przez OWES.</li> </ul>
A.3.8	Kierownik posiada minimum 3-letnie doświadczenie zawodowe (w tym minimum rok doświadczenia w zarządzaniu zespołami projektowymi lub prowadzeniu działalności gospodarczej).  Kierownik podnosi swoje kompetencje, w szczególności w obszarze ekonomii społecznej i zarządzania organizacją.

#### A.4. Standardy oceny i doskonalenia jakości pracy OWES

Lp.	Standardy
A.4.1	OWES w Planie działania, o którym mowa w A.2.1, ma wyznaczone mierzalne cele, dostosowane do specyfiki poszczególnych usług, zgodne ze standardami efektywności dla każdej z grup standardów (C, D, E). W OWES istnieje system monitorowania i oceny, pozwalający na ocenę efektów działania OWES pod kątem osiągania wyznaczonych celów.
A.4.2	Zakres monitoringu prowadzonego przez OWES jest zgodny z systemem monitorowania Krajowego Programu Rozwoju Ekonomii Społecznej (KPRES) oraz regionalnymi systemami monitorowania sektora ekonomii społecznej.
A.4.3	Regularnie, nie rzadziej niż raz do roku, prowadzony jest monitoring usług świadczonych przez OWES. Monitoring ten obejmuje co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ badania satysfakcji klientów OWES,</li> <li>▪ monitorowanie jakości i trwałości miejsc pracy powstałych dzięki wsparciu OWES.</li> </ul>
A.4.4.	Regularnie, nie rzadziej niż raz na 2 lata, prowadzona jest ewaluacja działań OWES w formie ewaluacji zewnętrznej lub wewnętrznej. Ewaluacja koncentruje się co najmniej na następujących kryteriach ewaluacyjnych: <ul style="list-style-type: none"> <li>• skuteczności – ocena stopnia osiągnięcia wyznaczonych celów,</li> <li>• efektywności – ocena relacji pomiędzy nakładami a osiągniętymi efektami,</li> <li>• użyteczności – ocena dopasowania usług do potrzeb klientów,</li> <li>• trwałości – ocena stabilności tworzonych miejsc pracy.</li> </ul> Ewaluacja prowadzona jest pod kątem osiągania celów społecznych wyznaczonych przez dany OWES.  Ewaluacja prowadzona jest w sposób gwarantujący rzetelność metodologiczną oraz niezależność ewaluatora. W przypadku ewaluacji wewnętrznej oznacza to co najmniej, że ewaluator nie może pozostawać w żadnej zależności służbowej z kierownikiem OWES.  Ewaluacja obejmuje działania merytoryczne OWES, może także dotyczyć funkcjonowania OWES (np. aspekty organizacyjne, zarządzanie, finanse). Do ewaluacji wykorzystywane są wyniki monitoringu, o którym mowa w

Lp.	Standardy
	standardzie A.4.3. Raport z ewaluacji powinien być przygotowany w takim terminie, aby możliwe było jego uwzględnienie w trakcie audytu OWES.
A.4.5	Z monitoringu oraz ewaluacji przygotowywane są raporty, odnoszące się bezpośrednio do celów zawartych w Planie działania, o którym mowa w A.2.1. Raporty są podstawą przygotowania i wdrażania planu działań naprawczych i doskonalących jakość świadczonych usług lub, w razie potrzeby, działań korygujących, zmierzających do pełnej realizacji celów określonych w Planie działania. Kolejne ewaluacje uwzględniają ocenę zmian wprowadzonych w działalności OWES w wyniku monitoringu i ewaluacji.
A.4.6	Informacja o możliwości składania podpisanych skarg/wniosków lub pochwał znajduje się w miejscu widocznym dla klienta OWES, m. in. na stronie internetowej OWES.

#### **A.5. Standardy dotyczące miejsca świadczenia usług przez OWES**

Lp.	Standardy
A.5.1	Miejsce świadczenia usług przez OWES jest łatwo dostępne dla klientów – w dogodnej lokalizacji (posiadającej dostęp do komunikacji publicznej), zlokalizowane na obszarze, w którym OWES prowadzi swoją działalność, właściwie oraz czytelnie oznakowane.
A.5.2	OWES znajduje się w budynku, którego stan techniczny nie zagraża życiu lub zdrowiu pracowników i klientów OWES.
A.5.3	Osoby niepełnosprawne mają możliwość skorzystania z usług OWES.
A.5.4	Liczba pomieszczeń w biurze (lub aranżacja powierzchni) zapewnia dobre warunki pracy dla personelu oraz klientów OWES i umożliwia świadczenie usług z zachowaniem poufności.
A.5.5	Miejsce świadczenia usług doradczych w siedzibie OWES jest tak umeblowane, aby możliwe było przyjmowanie klientów (co najmniej stół/biurko i 2 krzesła).
A.5.6	OWES posiada wyposażenie biurowe umożliwiające właściwe funkcjonowanie (np. komputery, drukarki, kserograf, rzutnik itp.).

## A.6. Standardy informacji i promocji

Lp.	Standardy
A.6.1	<p>W ramach działań informacyjnych stosowane są następujące działania informacyjno-promocyjne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ promocja produktów i usług PES m. in. w formie organizacji targów, przygotowania narzędzi promujących te produkty i usługi,</li><li>▪ strona internetowa.</li></ul> <p>OWES wykorzystuje inne narzędzia informacji i promocji, zgodnie z Planem działania, o którym mowa w A.2.1.</p>
A.6.2	<p>W ramach działań informacyjnych OWES angażuje się w różnorodne działania prowadzone na poziomie regionalnym i subregionalnym, dotyczące zatrudnienia, integracji społecznej, rozwoju gospodarczego, przedsiębiorczości i rozwoju lokalnego, informując o potencjale ekonomii społecznej.</p>
A.6.3	<p>OWES jest obowiązany ściśle współpracować w zakresie wymiany informacji z instytucjami regionalnymi i lokalnymi (Urząd Marszałkowski, Wojewódzki Urząd Pracy, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Lokalna Grupa Działania, Ośrodek Doradztwa Rolniczego itp.) oraz z innymi OWES z województwa.</p>
A.6.4	<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 PS,</li><li>▪ promowania przykładów dobrze prosperujących PES, czy partnerstw działających z udziałem PES i partnerów gospodarczych czy społecznych,</li><li>▪ możliwych do pozyskania środków na rozwój PS,</li><li>▪ zawiązywania i rozwoju partnerstw, sieci współpracy lokalnych podmiotów,</li><li>▪ zmieniających się przepisów prawa dotyczących PES.</li></ul>
A.6.5	<p>Strona internetowa (oraz treści zamieszczane w innych mediach elektronicznych np. w portalach społecznościowych, branżowych) zawierają aktualne informacje.</p>
A.6.6	<p>Informacje udzielane są klientowi bezpośrednio (osobom, które osobiście przyjdą do OWES) oraz telefonicznie/mailowo.</p>
A.6.7	<p>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).</p>
A.6.8	<p>Materiały informacyjne i promocyjne:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ zawierają aktualny zakres oferowanych usług,</li><li>▪ zawierają dane teleadresowe OWES.</li></ul>

## B. Standardy etyczne

Lp.	Standardy
B.1.1	<p>W OWES przestrzegane są przez kadrę zarządzającą i kadrę świadczącą usługi na rzecz PES następujące zasady etyczne działania:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ pracownicy OWES nie mogą dyskryminować żadnego z klientów OWES,</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pracownicy informują klientów z zachowaniem najwyższej staranności oraz uwzględnieniem najlepszej znajomości danego tematu,</li> <li>▪ nie zachodzą żadne okoliczności mogące budzić uzasadnione wątpliwości co do bezstronności pracownika OWES wobec klienta ubiegającego się o wsparcie,</li> <li>▪ istnieją i są przestrzegane regulacji dotyczących nieprzyjmowania od klientów wynagrodzeń lub innych gratyfikacji za udzieloną pomoc,</li> <li>▪ respektowane są prawa autorskie do pomysłów klientów,</li> <li>▪ zapewniona jest dyskrecja, bezpieczeństwo oraz poufność przekazywanych informacji,</li> <li>▪ działania OWES, a w szczególności zachowania pracowników OWES w stosunku do klientów, w żaden sposób nie mogą wiązać się z manifestowaniem poglądów politycznych, religijnych itp.,</li> <li>▪ pracownicy, współpracownicy, wolontariusze, klienci są traktowani równo, bez względu na wiek, płeć, orientację seksualną, rasę, przekonania polityczne i wyznanie religijne.</li> </ul>
B.1.2	OWES podejmuje aktywne działania na rzecz przestrzegania przez swoją kadrę wymienionych w punkcie B.1.1 zasad etycznych poprzez działania edukacyjne.
B.1.3	OWES, realizując swoje zadania, podejmuje konkretne działania na rzecz ograniczenia swojego negatywnego wpływu na środowisko.

## C. Standardy usług animacji lokalnej

Rozwój ekonomii społecznej wymaga pobudzenia aktywności obywatelskiej. Zwiększenie partycypacji społecznej w zakresie ekonomii społecznej powinno odbywać się m. in. poprzez działania animacyjne, edukacyjne i integracyjne. Oznacza to konieczność podjęcia przez OWES działań o charakterze animacyjnym, umożliwiającym tworzenie podmiotów obywatelskich, partnerstw publiczno-społeczno-prywatnych na rzecz rozwoju ekonomii społecznej oraz działań zapewniających wsparcie dla ich rozwoju.

Usługi animacji lokalnej prowadzone przez OWES są tu rozumiane jako działania zmierzające do:

- pobudzenia aktywności osób, grup i instytucji w przestrzeni publicznej,
- ożywienia społeczności lokalnej poprzez inicjowanie różnego rodzaju aktywności, polegających na pracy z grupami w środowisku lokalnym, mających szczególnie na celu aktywizację zawodową i społeczną osób zagrożonych wykluczeniem.

Podmioty realizujące te usługi powinny nie tylko prowadzić działania animacyjne, ale także wyszukiwać, przygotowywać i wspierać lokalnych animatorów, którzy będą prowadzić stałą działalność animacyjną w danym środowisku. Elementem działań animacyjnych jest także współpraca z podmiotami zewnętrznymi takimi jak organizacje pozarządowe, jednostki samorządu terytorialnego (JST) oraz lokalni przedsiębiorcy, dotycząca rozwoju ES. W proponowanym układzie standardów usług świadczonych przez OWES przyjęto, że zakres standardu usług animacji lokalnej (C) obejmował będzie następujące elementy:

C.1: Narzędzia animacji lokalnej.

C.2: Zadania animatora OWES.

C.3: Kompetencje animatora OWES.

C.4. Standardy efektywności.

### C.1. Narzędzia animacji lokalnej

Lp.	Standardy
C.1.1	<p>Usługi animacji lokalnej świadczone przez OWES służyć powinny przede wszystkim:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ tworzeniu środowiska przyjaznego rozwojowi ekonomii społecznej, w tym poprzez działania o charakterze edukacyjnym,</li><li>▪ zachęcaniu nowych podmiotów, osób i instytucji do angażowania się w różne formy działalności PES,</li><li>▪ zachęcaniu różnych podmiotów, instytucji i osób do wspierania PES, w tym przede wszystkim kupowania ich towarów i usług, przy wsparciu społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych.</li></ul>
C.1.2	<p>Usługi animacji lokalnej w zakresie rozwoju ekonomii społecznej realizowane są m. in. w następujących formach:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ spotkania animacyjne - spotkania z przedstawicielami różnych grup społecznych, różnych sektorów lub różnych regionów,</li><li>▪ diagnoza środowiska lokalnego - wspólne ustalenie celu diagnozy, wsparcie przy tworzeniu narzędzi badawczych, pozyskiwaniu danych i ich opracowaniu,</li><li>▪ budowanie partnerstw rozwojowych - formalne ustalenie zasad współpracy różnych stron, celów współpracy, kierunków działań, analiza zasobów i możliwości partnerstwa w celu rozwoju PES i PS,</li><li>▪ dialog obywatelski - w tym konsultacje społeczne, które dziś stają się niezbędnym elementem współpracy samorządu i mieszkańców, a często też biznesu i społeczności lokalnej,</li><li>▪ planowanie strategiczne na terenie działalności OWES, w zakresie mającym na celu uwzględnianie ekonomii społecznej w rozwoju lokalnym.</li></ul>

### C.2. Zadania animatora OWES

Lp.	Standardy
C.2.1	<p>Głównymi zadaniami animatora OWES są m. in.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ diagnozowanie potencjału lokalnego środowiska,</li><li>▪ inicjowanie spotkań, działań i kontaktów pomiędzy podmiotami działającymi na danym obszarze,</li><li>▪ inicjowanie i wspieranie powstawania grup osób i instytucji, zamierzających rozpocząć działalność w formie PES</li><li>▪ zawiązywanie i rozwój partnerstw, sieci współpracy lokalnych podmiotów w celu rozwoju PES i PS,</li><li>▪ wymianę informacji nt. zmieniających się przepisów prawa dotyczących PES,</li><li>▪ ułatwianie kontaktów, doprowadzenie do lepszego poznania się mieszkańców i tworzonych przez nich grup i środowisk,</li><li>▪ animowanie wśród mieszkańców dyskusji dotyczących ekonomii społecznej,</li><li>▪ wyszukiwanie i wspieranie liderów lokalnych,</li><li>▪ inicjowanie powstawania grup inicjatywnych,</li><li>▪ motywowanie grup i środowisk do podejmowania aktywności ukierunkowanych na rozwój ekonomii społecznej,</li><li>▪ budowanie lokalnych koalicji,</li><li>▪ moderowanie sytuacji edukacyjnych w środowisku,</li><li>▪ stałe motywowanie osób, podmiotów, w tym instytucji publicznych do podjęcia i kontynuowania działania między innymi poprzez wskazywanie możliwych korzyści społeczno-ekonomicznych lub kosztów zaniechania.</li></ul>

### C.3. Kompetencje animatora OWES

Lp.	Standardy
C.3.1	Animator w OWES musi posiadać minimum 3-letnie doświadczenie w świadczeniu usług animacyjnych, w tym zwłaszcza odnośnie rozwoju lokalnego, tworzenia partnerstw lokalnych.
C.3.2	<p>Animator posiada następujące kompetencje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ umiejętność stwarzania warunków do efektywnej komunikacji między różnymi osobami i podmiotami,</li> <li>▪ umiejętność facylitowania procesów grupowych,</li> <li>▪ umiejętność pracy z grupą, moderowania i prowadzenia spotkań,</li> <li>▪ znajomość specyfiki i najważniejszych uwarunkowań społeczno-gospodarczych obszaru, w którym prowadzi działania animacyjne,</li> <li>▪ znajomość specyfiki i najważniejszych uwarunkowań prawno – finansowych funkcjonowania sektora ekonomii społecznej,</li> <li>▪ umiejętność rozwiązywania konfliktów,</li> <li>▪ umiejętność przygotowania procesu animacji, który będzie uwzględniał rozwój organizacji oraz rozwój idei ekonomii społecznej.</li> </ul>
C.3.2	<p><i>Warunki pożądane (nieobowiązkowe):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ukończone szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach związanych z ekonomią społeczną, potwierdzone certyfikatami,</li> <li>▪ doświadczenie w realizacji projektów/inicjatyw o charakterze społecznym,</li> <li>▪ osiągnięcia w zakresie budowania partnerstw lokalnych,</li> <li>▪ osiągnięcia w zakresie tworzenia lokalnych/regionalnych strategii rozwoju,</li> <li>▪ dodatkowe wykształcenie (np. studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe).</li> </ul>

### C.4. Standardy efektywności

Lp.	Standardy	
C.4.1	W wyniku działalności OWES powstały grupy inicjatywne które w toku wsparcia wypracowały założenia co do utworzenia PES.	
C.4.2	W wyniku działalności OWES, środowiska (czyli społeczności lokalne, grupy, instytucje) objęte animacją przystąpiły do wspólnej realizacji projektu/przedsięwzięcia/inicjatywy na rzecz ekonomii społecznej.	
C.4.3	<p>W wyniku wsparcia OWES wzrosła liczba JST wprowadzająca w programach współpracy z organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego, zapisy odnoszące się do wsparcia PES w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zwiększenia formy powierzania zadań publicznych;</li> <li>▪ partnerstwa w realizacji zadań publicznych instytucji publicznych i PES;</li> <li>▪ ułatwień dla PES w zakresie dostępu do lokali;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ społecznie odpowiedzialnych zamówień dla PES.</li> </ul>
C.4.4	W wyniku działalności OWES objętych animacją lokalną wzrosła liczba JST i ich jednostek organizacyjnych kupujących produkty i usługi od PES i PS przy wykorzystaniu społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych, niezależnie od zastosowanego trybu zamówienia publicznego.
C.4.5	<p>W wyniku działań OWES wzrosła w JST objętych animacją wartość usług użyteczności publicznej zlecanych PES w obszarach (w trybie ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz ustawy Prawo zamówień publicznych):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pomocy społecznej;</li> <li>▪ wpierania rodzin;</li> <li>▪ niepełnosprawności;</li> <li>▪ rynku pracy.</li> </ul>
C.4.6	W wyniku działalności OWES wzrosła liczba przedsiębiorców współpracujących z PES (w zakresie zakupu dóbr lub usług).

## D. Standardy realizacji usług rozwoju ekonomii społecznej

W ramach realizacji usług rozwoju ekonomii społecznej poprzez:

- inicjowanie tworzenia nowych PS, tworzonych zarówno przez osoby fizyczne jak i osoby prawne (organizacje pozarządowe, jednostki samorządu terytorialnego),
- ekonomizowanie organizacji pozarządowych (podjęcie nieodpłatnej i odpłatnej działalności pożytku publicznego, podjęcie działalności gospodarczej),
- wsparcie przekształcenia przedsiębiorstwa (organizacji pozarządowej prowadzącej działalność gospodarczą, spółdzielni, spółki) w PS,
- wsparcie tworzenia i funkcjonowania integracyjnych PES,

przewidziano zindywidualizowane wsparcie kluczowego doradcy prowadzącego grupę/institucję od początku do końca w procesie tworzenia lub ekonomizowania podmiotu. W ramach indywidualnej ścieżki wsparcia możliwe będzie otrzymanie instrumentów wspierających (standard F), w tym: szkoleniowych (F.1.), doradczych (F.2.), partnerstwa (F.3.) udzielania wsparcia finansowego (F.4.), dopasowanych do konkretnych potrzeb klienta.

Doradca kluczowy powinien stanowić stały personel OWES. Instrumenty wspierające mogą być realizowane w ramach personelu stałego OWES lub zlecane na zewnątrz.

Działania te związane są ze współpracą z Powiatowymi Urzędami Pracy, Ośrodkami Pomocy Społecznej, Powiatowymi Centrami Pomocy Rodzinie oraz innymi instytucjami działającymi w obszarze wykluczenia społecznego i rynku pracy, ale także z instytucjami, które będą udzielały zwrotnego i bezzwrotnego wsparcia finansowego (np. fundusze poręczeniowe, pożyczkowe, pośrednicy finansowi działający na rzecz tych funduszy). Powyższe działania OWES wymagają badania efektywności, dlatego też w ramach standardów przewidziano konieczne narzędzie – standardy efektywności.

W proponowanym układzie standardów usług świadczonych przez OWES przyjęto, że zakres standardu usług rozwoju ekonomii społecznej (D) obejmował będzie następujące elementy:

D.1 Standardy zindywidualizowanego wsparcia.

D.2. Kompetencje kluczowego doradcy.

### D.3. Standardy efektywnościowe.

#### D.1. Standard zindywidualizowanego wsparcia

Lp.	Standardy
D.1.1	OWES dysponuje kluczowymi doradcami (zatrudnionymi na stałe podstawie umowy o pracę, umowy cywilno-prawnej, umowy o współpracę z osobą prowadzącą działalność gospodarczą) przygotowanych do indywidualnego prowadzenia klientów.
D.1.2	Jeden kluczowy doradca nie powinien docelowo pracować jednocześnie z grupą większą niż piętnastu klientów (grup, instytucji). Szczegółowe ramy obciążenia jednego kluczowego doradcy określa OWES, w planie działania, którym mowa w A.2.1.
D.1.3	Stosowane są następujące formy działania kluczowych doradców: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ tradycyjny (jeden kluczowy doradca – jeden klient),</li><li>▪ grupowy (jeden kluczowy doradca – kilku klientów),</li><li>▪ e-wsparcie (doradztwo z wykorzystaniem jako narzędzia komunikacji elektronicznej).</li></ul>
D.1.4	Zapewniony jest wewnętrzny nadzór nad realizacją indywidualnej ścieżki wsparcia oraz wewnętrzne mechanizmy zapewniania jakości pracy kluczowych doradców.
D.1.5	Proces indywidualnej ścieżki wsparcia jest udokumentowany, zachowane są ślady rewizyjne poszczególnych etapów procesu (opis wdrożenia planu działania).
D.1.6	Zasady współpracy w ramach indywidualnej ścieżki wsparcia, w tym prawa i obowiązki obydwu stron, precyzuje umowa pomiędzy OWES a osobami i grupami inicjatywnymi chcącymi założyć PS lub ekonomizować PES.
D.1.7	OWES posiada wypracowane, opisane i stosowane schematy indywidualnego prowadzenia klientów obejmujące: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ identyfikację klienta,</li><li>▪ identyfikację potrzeb klienta oraz oczekiwanych efektów działania OWES,</li><li>▪ plan postępowania dostosowany do specyficznych potrzeb klientów,</li><li>▪ wdrożenie planu postępowania (szkolenia, doradztwo, wsparcie finansowe itd.),</li><li>▪ monitorowanie wdrożenia planu działania,</li><li>▪ ocenę rezultatów planowanych działań.</li></ul>
D.1.8	W ramach OWES funkcjonują schematy indywidualnego prowadzenia klienta, dostosowane do co najmniej następujących sytuacji: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ stworzenie PS przez osoby fizyczne,</li><li>▪ stworzenie PS przez osoby prawne (organizacje lub jednostki samorządu terytorialnego),</li><li>▪ przekształcenie przedsiębiorstwa (spółdzielni pracy, spółdzielni inwalidów, spółki) w PS,</li><li>▪ ekonomizacja organizacji (podjęcie działalności nieodpłatnej, odpłatnej pożytku publicznego, podjęcie działalności gospodarczej przez organizację),</li><li>▪ tworzenie i wspieranie funkcjonowania podmiotów reintegracyjnych (CIS, KIS, WTZ, ZAZ).</li></ul>
D.1.9	Kluczowy doradca współpracuje stale w trakcie realizacji indywidualnej ścieżki wsparcia z instytucjami

	rynku pracy oraz instytucjami pomocy i integracji społecznej. Współpraca ta polega co najmniej na wymianie informacji z tymi instytucjami na temat wsparcia udzielonego klientowi. Kluczowy doradca winien również nawiązać współpracę z Ośrodkiem Doradztwa Rolniczego i innymi podmiotami, które zostaną uznane za kluczowe w ramach wsparcia.
--	--

## D.2. Kompetencje kluczowego doradcy

Lp.	Standardy
D.2.1	Kluczowy doradca posiada co najmniej 3-letnie udokumentowane doświadczenie we wsparciu tworzenia PS lub PES. Szczegółowe kryteria powinny zostać określone przez OWES.
D.2.2	<p>Kluczowy doradca OWES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ potrafi rozpoznać potrzeby klienta/potrzeby i oczekiwania wsparcia, w oparciu o nie przygotować proces indywidualnego prowadzenia klientów oraz przeprowadzić ocenę tego procesu,</li> <li>▪ potrafi samodzielnie przeprowadzić analizę potrzeb wsparcia klienta, dla którego prowadzi proces; w oparciu o tę analizę samodzielnie formułuje cele indywidualnego prowadzenia klientów oraz potrafi stworzyć projekt procesu wsparcia,</li> <li>▪ dysponuje wystarczającą wiedzą merytoryczną i umiejętnościami praktycznymi z zakresu objętego wsparciem,</li> <li>▪ potrafi przygotować proces doradczy, który będzie uwzględniał rozwój PES,</li> <li>▪ potrafi rozwiązywać sytuacje trudne podczas procesu w sposób konstruktywny dla procesu rozwiązywania problemu i uczenia się organizacji,</li> <li>▪ posiada umiejętności techniczne wymagane przy realizacji usługi wsparcia (np. obsługa komputera, programów komputerowych itp.).</li> </ul>

## D.3. Standardy efektywnościowe

Lp.	Standardy
D.3.1	W wyniku działalności OWES powstało w ciągu roku średnio 10-12 miejsc rocznie w powiatach ziemskich i 20-25 miejsc pracy w powiatach grodzkich dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w istniejących lub nowych PS. Miejsce pracy musi funkcjonować przez co najmniej 6 miesięcy.
D.3.2	W wyniku działalności OWES zwiększyła się liczba organizacji prowadzących działalność odpłatną pożytku publicznego lub działalność gospodarczą, i stworzyło nowe miejsca pracy na terenie funkcjonowania OWES. Wskaźnik wzrostu w okresach dwuletnich OWES określa w Planie działania, o którym mowa w pkt. A.2.1.
D.3.3	W wyniku działalności powstały nowe reintegracyjne PES, w tym KIS, CIS, ZAZ, WTZ. Wskaźnik planowanego wzrostu OWES określa w planie działania OWES, o którym mowa w pkt. A.2.1.
D.3.4	W wyniku działalności OWES co najmniej 75% nowopowstałych PS, w tym spółdzielni socjalnych, w wyniku udzielania dotacji prowadzi działalność gospodarczą w okresie powyżej 18 miesięcy od momentu uzyskania dotacji.
D.3.5	W wyniku działalności OWES co najmniej 90% nowopowstałych PES, w tym KIS, CIS, ZAZ, WTZ prowadzi działalność statutową w okresie powyżej 12 miesięcy od momentu powstania/rejestracji/uzyskania statusu.
D.3.6	W wyniku działalności OWES 100% Powiatowych Urzędów Pracy na terenie funkcjonowania OWES zna ofertę OWES i odbyło co najmniej jedno spotkanie w ostatnim półroczu.
D.3.7	Działalność OWES w zakresie indywidualnej ścieżki wsparcia jest uznane przez 90% klientów za akceptowane

	(pomiar dokonywany jest na podstawie kontaktu z wybranymi podmiotami spośród pełnej listy adresowej przedstawionej przez OWES).
--	---

## E. Standardy realizacji usług wsparcia przedsiębiorstw społecznych

Realizacja usług wsparcia istniejących PS wymaga umiejętności zarządczych (z zakresu finansów, podatków, planowania strategicznego, marketingu, zasobów ludzkich) oraz społecznych (budowanie szerokich powiązań kooperacyjnych w ramach partnerstw lokalnych). Rozwijanie tych kompetencji wymaga wyspecjalizowanego systemu wsparcia przedsiębiorców społecznych, który będzie dostarczał im wiedzy i rozwijał ich umiejętności na etapach tworzenia i działania PS. W ramach usług możliwe jest przyznawanie dodatkowego wsparcia związanego z wdrażaniem innowacji lub planów rozwoju.

System wsparcia w tym zakresie powinien mieć formę doradztwa specjalistycznego oraz biznesowego i finansowego. Ponadto przedsiębiorstwa społeczne powinny być wspierane pod kątem poprawy ich pozycji rynkowej w zakresie gospodarowania posiadanymi zasobami.

Zakres standardu E obejmuje organizację procesu wsparcia w obszarach:

E.1. Standardu monitorowania i zasad wsparcia PES i PS.

E.2. Kompetencji kluczowego doradcy biznesowego.

E.3. Standardów efektywnościowych.

### E.1. Standard monitorowania i zasad wsparcia przedsiębiorstw społecznych

Lp.	Standardy
E.1.1	OWES dysponuje kluczowymi doradcami biznesowymi (zatrudnionymi na stałe na podstawie umowy o pracę, umowy cywilno-prawnej albo umowy o współpracę z osobą prowadzącą indywidualną działalność gospodarczą), przygotowanych do pracy z istniejącymi PS.
E.1.2	Każde PS, powstałe dzięki wsparciu danego OWES, ma przypisanego kluczowego doradcę biznesowego odpowiedzialnego za monitorowanie jego sytuacji oraz wspieranie go w sytuacji budowania planu rozwoju, organizowania wsparcia lub sytuacjach kryzysowych.
E.1.3	Kluczowi doradcy biznesowi regularnie monitorują sytuację przypisanych im PS. Ponadto OWES prowadzi okresowy monitoring (nie rzadziej niż co 6 miesięcy) wszystkich istniejących PES i PS na terenie funkcjonowania OWES.
E.1.4	Monitoring realizowany jest poprzez kartę monitoringu przedsiębiorstw, w której odnotowywane są wszystkie informacje oraz formy udzielanego wsparcia.
E.1.5	Kluczowy doradca biznesowy pomaga zidentyfikować PS jego bieżące potrzeby oraz koordynuje proces bieżącego wsparcia - instrumentami wspierającymi PS, realizowanymi na wniosek przedsiębiorstw.
E.1.6	W OWES są opracowane i stosowane ścieżki wsparcia rozwojowego oraz reagowania na sytuacje kryzysowe w PS, dostosowane do ich specyfiki.
E.1.7	Na wniosek PS kluczowy doradca biznesowy pomaga przygotować dla niego kompleksową usługę wsparcia. W pierwszej kolejności usługi takie są świadczone dla PS znajdujących się w sytuacji kryzysowej (ryzyko likwidacji

	<p>miejsc pracy) lub planujących rozwój (m. in. zwiększenie liczby miejsc pracy, nowego produktu).</p> <p>Kompleksowa usługa wsparcia polega w szczególności na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pomocy w diagnozie potrzeb klienta oraz oczekiwanych efektów działania,</li> <li>▪ pomoc w przygotowaniu planu działania dostosowany do specyficznych potrzeb klientów,</li> <li>▪ wdrożenie planu działania (szkolenia, doradztwo, wsparcie finansowe itd.), polegające na organizowaniu i koordynowaniu wsparcia,</li> <li>▪ monitorowanie wdrożenia planu działania,</li> <li>▪ ocenę rezultatów planowanych działań.</li> </ul> <p>Kluczowy doradca biznesowy świadczy usługi wsparcia przy zachowaniu dbałości o autonomię PS, ograniczając do niezbędnego minimum zastępowanie PS.</p>
E.1.8	Wsparcie dla przedsiębiorstw społecznych musi zawierać informację o dostępnych instrumentach finansowych w tym instrumentach zwrotnych oraz pomoc w ubieganiu się o nie. OWES jest obowiązany do zatrudnienia kluczowych doradców biznesowych posiadających odpowiednie kompetencje.
E.1.9	Zapewniony jest wewnętrzny nadzór nad realizacją wsparcia przedsiębiorstwa oraz wewnętrzne mechanizmy zapewniania jakości pracy kluczowych doradców biznesowych i realizacji usług wsparcia dla istniejących PS.
E.1.10	OWES prowadzi aktywną współpracę z instytucjami publicznymi (w tym Urząd Gminy, Urząd Miasta, Powiatowy Urząd Pracy, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Ośrodek Pomocy Społecznej, Urząd Skarbowy, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, itp.) na obszarze swojego działania, w celu wsparcia działania PS (m. in. w zakresie pozyskania lokalu, uzyskania interpretacji prawnych, mediacji pomiędzy PS a instytucjami, etc.).

## E.2. Kompetencje kluczowego doradcy biznesowego

Lp.	Standardy
E.2.1	Kluczowy doradca biznesowy posiada co najmniej 3-letnie udokumentowane doświadczenie we wsparciu biznesowym lub prowadzeniu działalności gospodarczej. Szczegółowe kryteria powinny zostać określone przez OWES.
E.2.2	<p>Kluczowy doradca biznesowy potrafi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rozpoznać potrzeby i problemy biznesowe klienta, w oparciu o nie przygotować proces doradztwa biznesowego oraz przeprowadzić ocenę tego procesu,</li> <li>▪ rozpoznać potrzeby i potencjał biznesowy PS i w oparciu o nie przygotować proces doradztwa dla PS oraz przeprowadzić ocenę tego procesu,</li> <li>▪ opracować biznes plan lub/i studium wykonalności dla inwestycji PS oraz montaż finansowy z wykorzystaniem finansowania zwrotnego,</li> <li>▪ skutecznie wesprzeć PS w procesie pozyskiwania finansowania zwrotnego,</li> <li>▪ opracować plan naprawczy dla PS,</li> <li>▪ doradzać w procesie planowania strategicznego, tworzenia planu rozwoju lub/i koncepcji zwiększenia wolumenu sprzedaży przez PS,</li> <li>▪ wesprzeć PS w procesie budowania powiązań kooperacyjnych, negocjacji z klientami, partnerami, dostawcami, personelem lub/i interesariuszami,</li> <li>▪ pracować z menedżerami PS w oparciu o coaching i mentoring.</li> </ul>



### E.3. Standardy efektywnościowe

Lp.	Standardy
E.3.1	OWES posiada podstawową wiedzę o stanie ekonomicznym i społecznym wszystkich PS na terenie swojego działania/funkcjonowania.
E.3.2	OWES monitoruje kondycję ekonomiczną i społeczną PS, które powstały w wyniku funkcjonowania OWES.
E.3.3	W wyniku działalności OWES zatrudnienie we wspartych PS wzrosło w przeliczeniu na pełne etaty. Wskaźnik planowanego wzrostu OWES określa w planie działania, o którym mowa w pkt. A.2.1. W uzasadnionych przypadkach wynikających z sytuacji na lokalnym rynku wskaźnik może obejmować utrzymanie istniejących miejsc pracy.
E.3.4	W wyniku działalności OWES obroty przedsiębiorstw objętych wsparciem wzrosły o 5% w skali roku. Wskaźnik wzrostu OWES określa w Planie działania OWES, o którym mowa w pkt. A.2.1.
E.3.5	W wyniku działalności OWES 20% wspartych doradztwem finansowym PS skorzysta z instrumentów zwrotnych.
E.3.6	Usługi OWES są uznane przez 60% klientów za przydatne.

### F. Standardy instrumentów wsparcia

W ramach wsparcia nowych oraz istniejących podmiotów ekonomii społecznej OWES powinien stosować instrumenty najlepiej dopasowane do potrzeb i potencjału danego klienta lub grupy. W grupie standardów dotyczących instrumentów wsparcia opisano minimum instrumentów, które każdy OWES powinien oferować swoim klientom. Oznacza to, że OWES może stosować również inne instrumenty, jeśli uzna to za stosowne i adekwatne do potrzeb.

Zakres, tematyka oraz sposób wykorzystania poszczególnych instrumentów powinien być dopasowany do potencjału odbiorców, postawionych celów oraz specyfiki danego instrumentu.

Standard (F) obejmuje następujące instrumenty wsparcia:

F1: Szkolenia.

F2: Doradztwo.

F3: Działania na rzecz rozwoju partnerstwa.

F4: Udzielanie wsparcia finansowego.

#### F.1. Szkolenia

##### F.1.1. Zakres tematyczny szkoleń

Lp.	Standardy
F.1.1.1	Tematyka oferty szkoleniowej OWES dotyczy minimum poniższych obszarów: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ powołanie PES i PS z uwzględnieniem poszczególnych form prawnych i typów,</li><li>▪ prowadzenie działalności gospodarczej i statutowej w sferze ekonomii społecznej (z uwzględnieniem</li></ul>

	<p>poszczególnych form prawnych i typów PES),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zarządzanie organizacją, planowanie strategiczne, zarządzanie finansowe, zarządzania zasobami ludzkimi,</li> <li>▪ aspekty prawne, finansowe, rachunkowe działalności w sferze ekonomii społecznej,</li> <li>▪ tworzenie biznesplanów oraz marketing (w tym badanie rynku, tworzenie strategii cenowej, pozyskiwanie klientów, etc.),</li> <li>▪ budowanie powiązań kooperacyjnych,</li> <li>▪ restrukturyzacja działalności,</li> <li>▪ zakładanie i prowadzenie PES o charakterze reintegracyjnym,</li> <li>▪ umiejętności społeczne (budowanie szerokich powiązań kooperacyjnych w ramach partnerstw, sieci współpracy lokalnych podmiotów w celu rozwoju PS), kompetencje związane z pracą z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym.</li> </ul>
F.1.1.2	OWES organizuje szkolenia zawodowe i branżowe, zgodnie z profilem działalności i potrzebami odbiorców swoich usług.

#### F.1.2. Organizacja szkoleń

Lp.	Standardy
F.1.2.1	Do każdego szkolenia wyznaczony jest pracownik OWES odpowiadający za jego przygotowanie i zorganizowanie.
F.1.2.1	Praca osób prowadzących szkolenia jest monitorowana.
F.1.2.2	Wdrożone są mechanizmy zapewniania jakości szkoleń, obejmujące co najmniej ewaluację każdego szkolenia.
F.1.2.3	Szkolenia są właściwie udokumentowane [np. lista obecności, kopia materiałów szkoleniowych (może być w wersji elektronicznej), prezentacje, itp.].

#### F.1.3. Kompetencje osoby prowadzącej szkolenie

Lp.	Standardy
F.1.3.1	Osoby prowadzące szkolenia dbają o najwyższą jakość i ciągłe doskonalenie swojej wiedzy.
F.1.3.2	<p>OWES dla każdego szkolenia określa wymagania dotyczące doświadczenia oraz kompetencji trenerów. Wymagania te powinny być nie mniejsze niż: doświadczenie w zakresie realizacji co najmniej 300 godzin szkoleń w danym obszarze tematycznym lub 3-letnie doświadczenie zawodowe w danym obszarze tematycznym.</p> <p>Wymóg ten nie dotyczy szkoleń zawodowych i branżowych, o których mowa w pkt. F.1.1.2, dla których minimalne wymogi określa samodzielnie OWES.</p>
F.1.3.3	<p>Osoba prowadząca w ramach OWES w sposób regularny szkolenia posiada co najmniej następujące kompetencje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ potrafi rozpoznać potrzeby szkoleniowe, w oparciu o nie przygotować szkolenie, czyli określić jego cele, oczekiwane efekty uczenia się, plan szkolenia oraz metody i materiały szkoleniowe oraz przeprowadzić ocenę efektów szkolenia,</li> <li>▪ dysponuje wystarczającą wiedzą merytoryczną i umiejętnościami praktycznymi z zakresu objętego szkoleniem oraz wiedzą i umiejętnościami trenerskimi niezbędnymi do realizacji programu</li> </ul>

	<p>szkoleniowego,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ potrafi przygotować proces szkoleniowy, który będzie uwzględniał rozwój grupy i jej potrzeby edukacyjne,</li> <li>▪ potrafi zaprojektować proces szkoleniowy ukierunkowany na wykorzystanie zdobytych kompetencji w praktyce,</li> <li>▪ potrafi rozwiązywać sytuacje trudne podczas szkolenia w sposób konstruktywny dla procesu uczenia,</li> <li>▪ posiada umiejętność przeprowadzenia szkoleń metodami aktywnymi,</li> <li>▪ posiada niezbędne umiejętności techniczne związane z prowadzeniem szkolenia i wykorzystania odpowiednich środków dydaktycznych.</li> </ul>
--	--

#### F.1.4. Warunki lokalowe i sprzętowo-materiałowe

Lp.	Standardy
F.1.4.1	<p>OWES (lub na jego zlecenie organizator) musi zapewnić następujące minimalne warunki dla sal w celu realizacji szkoleń:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sale szkoleniowe muszą zapewniać uczestnikom warunki zgodne z zasadami BHP (powierzchnia, oświetlenie, wentylacja, ogrzewanie itp.),</li> <li>▪ sale szkoleniowe muszą być wyposażone w krzesła i stoły lub krzesła z pulpitemi umożliwiającym notowanie w trakcie wykładów i prezentacji, rzutnik multimedialny, flipchart, białą tablicę,</li> <li>▪ uczestnicy w trakcie szkolenia mają mieć zapewniony dostęp do węzła sanitarnego,</li> <li>▪ w przypadku udziału w szkoleniu osoby niepełnosprawnej, położenie ośrodka oraz infrastruktura musi umożliwiać samodzielny dostęp osobom niepełnosprawnym.</li> </ul> <p>Dopuszcza się możliwość realizacji szkolenia niespełniającego ww. warunków w związku ze specyfiką szkolenia (np. ćwiczenia terenowe).</p>

## F.2. Doradztwo

### F.2.1. Zakres tematyczny usług doradczych

Lp.	Standardy
F.2.1.1	<p>W ramach usług doradczych przewiduje się trzy rodzaje doradztwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ o charakterze ogólnym,</li> <li>▪ doradztwo specjalistyczne (prawne, finansowe i marketingowe),</li> <li>▪ doradztwo biznesowe dla istniejących PS.</li> </ul>
F.2.1.2	<p>Zakres tematyczny <b>doradztwa ogólnego</b> obejmuje minimalnie poniższe zagadnienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zakładanie PS (z uwzględnieniem różnorodnych form prawnych i typów),</li> <li>▪ zakładanie PES (z uwzględnieniem różnorodnych form prawnych i typów),</li> <li>▪ rejestrowanie działalności PES,</li> <li>▪ zewnętrzne finansowanie PS i PES,</li> <li>▪ prowadzenie działalności statutowej PES.</li> </ul>
F.2.1.3	<p>Zakres tematyczny <b>doradztwa specjalistycznego</b> obejmuje minimalnie następujące zagadnienia:</p> <p>a) w zakresie <b>prawnym</b>:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prowadzenie działalności gospodarczej w ramach PS,</li> <li>▪ prawne aspekty działania w sferze ekonomii społecznej,</li> <li>▪ podatki bezpośrednie i pośrednie w działaniach PES,</li> <li>▪ obowiązki pracodawcy względem pracowników.</li> </ul> <p>b) w zakresie <b>księgowo-podatkowym</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rachunkowość PES,</li> <li>▪ zobowiązania finansowe związane z prowadzoną działalnością,</li> <li>▪ księgowość,</li> <li>▪ płace i pochodne, ubezpieczenia społeczne.</li> </ul> <p>c) w zakresie <b>osobowym</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zarządzanie organizacją,</li> <li>▪ zarządzanie pracownikami,</li> <li>▪ zarządzanie konfliktem w PES i rozwiązywanie konfliktów.</li> </ul> <p>d) w zakresie <b>finansowym</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pozyskiwanie źródeł finansowania działalności (m.in. produkty sektora finansowego) wraz ze wsparciem w przygotowaniu wniosków,</li> <li>▪ planowanie finansowe (z wykorzystaniem np. narzędzia Provelt.pl).</li> </ul> <p>e) w zakresie <b>marketingowym</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ planowanie marketingowe,</li> <li>▪ kształtowanie elastyczności ofertowej,</li> <li>▪ polityka kształtowania cen i optymalizacji kosztów,</li> <li>▪ opracowanie/modyfikacja strategii marketingowej PS,</li> <li>▪ badania rynku,</li> <li>▪ wypracowania i wdrażania standardów obsługi klienta przez PES,</li> <li>▪ nawiązanie i rozwój współpracy ze specjalistami w zakresie projektowania produktów i usług.</li> </ul>
F.2.1.4	<p>Zakres tematyczny <b>doradztwa biznesowego</b> obejmuje minimalnie następujące działania na rzecz budowania konkurencyjności produktów i usług przedsiębiorczości społecznej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ doradztwo branżowe, związane z przedmiotem prowadzonej przez PES działalności gospodarczej lub/i statutowej odpłatnej (dopasowane dla konkretnego klienta – obejmuje doradztwo zawodowe i branżowe),</li> <li>▪ poszukiwania partnerów, identyfikacji nisz rynkowych, przygotowanie danych i ofert,</li> <li>▪ przygotowywanie i praca nad biznes planem,</li> <li>▪ negocjacje z instytucjami finansującymi.</li> </ul>

## F.2.2. Organizacja doradztwa

Lp.	Standardy
F.2.2.1	Doradztwo ogólne udzielane jest przez kluczowego doradcę (o którym mowa w standardzie D). Wyjątkowych przypadkach wymagających pogłębionych usług doradczych doradztwa udziela odrębny doradca.
F.2.2.2	Doradztwo i specjalistyczne udzielane jest przez doradców zatrudnianych przez OWES, który określa sposób

	udzielania doradztwa. OWES może zatrudniać doradców na podstawie umów o pracę, umów ramowych (cywilno-prawnych) lub zakupić usługę doradczą na rynku.
F.2.2.3	Doradztwo biznesowe udzielane jest przez kluczowego doradcę biznesowego (o którym mowa w standardzie D). Kluczowy doradca biznesowy może uzyskać dodatkowe wsparcie od doradców.
F.2.2.4	OWES nie posiadając własnych doradców jest obowiązany posiadać bazę ekspertów mogących udzielić wsparcia specjalistycznego i biznesowego, z którymi powinna zostać nawiązana stała współpraca. Standard nie dotyczy doradców kluczowych.
F.2.2.5	Proces udzielania doradztwa ogólnego, specjalistycznego i biznesowego powinien się rozpocząć w terminie maksymalnie 3 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania na taką usługę ze strony klienta.
F.2.2.6	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 itp.).
F.2.2.7	OWES posiada listę mentorów/tutorów posiadających doświadczenie w biznesie, z którymi utrzymuje stałą współpracę w indywidualnych przypadkach, którzy udzielają wsparcia doradczego. Mentorzy/tutorzy wspierają proces doradczy dla PS.
F.2.2.8	OWES posiada czytelny podział odpowiedzialności za elementy realizacji usługi doradczej. Wskazany jest pracownik, który odpowiada za koordynację realizowanej usługi doradczej, wspierający działania kluczowego doradcy/ kluczowego doradcy biznesowego.
F.2.2.9	Praca doradców jest ewaluowana w tym: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prowadzone jest badanie zadowolenia klientów – po zakończeniu każdego procesu doradczego oraz cyklicznie (1x rok).</li> <li>▪ prowadzone są cykliczne oceny wyników działania doradców.</li> </ul>

### F.2.3. Kompetencje doradców

Lp.	Standardy
F.2.3.1	Kompetencje doradców powinny zostać określone przez OWES i weryfikowane poprzez udokumentowany dorobek zawodowy adekwatny do problematyki świadczonego doradztwa.
F.2.3.2	Doradca posiada minimum 3-letnie doświadczenie zawodowe w obszarze, w którym doradza.
F.2.3.3	Praca doradców jest monitorowana przez kluczowych doradców i kluczowych doradców biznesowych.
F.2.3.4	OWES dba o jak najwyższą jakość i ciągłe doskonalenie usług doradczych poprzez umożliwienie zatrudnionym doradcom udziału we wszelkich formach podnoszenia kompetencji.

### F.3. Działania na rzecz rozwoju partnerstwa

Lp.	Standardy
-----	-----------

Lp.	Standardy
F.3.1	<p>Współpraca z podmiotami zewnętrznymi dotycząca ES jest realizowana minimum poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>współpracę w zakresie zagwarantowania PES dostępu do adekwatnych do jego potrzeb i najwyższej jakości usług (wymiana usług, współdziałanie na rzecz PES),</li> <li>współpracę z instytucjami zapewniającymi dostęp do wsparcia finansowego dla PES,</li> <li>wymianę informacji dotyczącą najbardziej atrakcyjnych produktów finansowych dla PES,</li> <li>wymianę doświadczeń,</li> <li>samokształcenie.</li> </ul>
F.3.2	<p>Działania partnerskie i współpraca obejmują m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dystybuację informacji dla PES lub osób zainteresowanych stworzeniem PES z terenu działania OWES o ważnych działaniach lokalnej ekonomii społecznej, o źródłach pozyskiwania środków na rozwój PS, o zmieniających się przepisach prawa, o osobach zagrożonych wykluczeniem (skala problemu, dynamika zmian zjawiska, obszar występowania problemu, struktura grupy itp.),</li> <li>inicjowanie spotkań, działań i kontaktów pomiędzy PES lub osobami zainteresowanymi stworzeniem PES, a potencjalnymi interesariuszami (np. organizacjami pozarządowymi, samorządami wszystkich szczebli, instytucjami rynku pracy), instytucjami pomocy i integracji, ośrodkami naukowymi, think-tankami etc.),</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>dokonywanie autodiagnozy na poziomie lokalnym (np. z wykorzystaniem koncepcji łańcucha wartości), sposobów włączania partnerów z różnych sektorów do współpracy, budowania klastrów i zarządzania nimi,</li> <li>zawijanie i rozwój partnerstw, sieci współpracy lokalnych podmiotów (w tym instytucji rynku pracy, instytucji pomocy i integracji społecznej) w celu rozwoju PS,</li> <li>wspieranie sieciowania, tworzenia kontaktów i powiązań kooperacyjnych między sferą biznesu, samorządami terytorialnymi, organizacjami pozarządowymi, ośrodkami nauki a przedsiębiorstwami społecznymi,</li> <li>lobbowanie na rzecz otwarcia działających klastrów gospodarczych na przedsiębiorstwa społeczne oraz wspieranie rozwoju nowych klastrów z ich udziałem,</li> <li>wspieranie rozwoju franczyzy społecznej, bazującej na lokalnych powiązaniach kooperacyjnych z udziałem PS,</li> <li>budowanie kapitału wiedzy na temat mechanizmów inicjowania, tworzenia i działania powiązań kooperacyjnych na poziomie lokalnym, uwzględniających PS,</li> <li>promocję produktów i usług PES z terenu działania OWES.</li> </ul>
F.3.3	<p>Wyznaczony jest pracownik, który w ramach swoich obowiązków jest odpowiedzialny za koordynowanie działań partnerskich w ramach OWES.</p>

#### F.4. Udzielanie wsparcia finansowego

Standard ten jest oceniany w przypadku udzielania przez OWES dotacji na utworzenie miejsc pracy w PS.

Lp.	Standardy
F.4.1	OWES posiada regulamin udzielania wsparcia finansowego i jest on zgodny z wymogami programu finansującego udzielanie wsparcia finansowego.
F.4.2	Regulamin obejmuje kryteria formalne oraz kryteria merytoryczne udzielania wsparcia finansowego.

Lp.	Standardy
F.4.3	Regulamin opisuje warunki w jakich wniosek o udzielenie wsparcia finansowego podlega odrzuceniu, zatwierdzeniu do dofinansowania lub jest kierowany do poprawy przez wnioskodawców.
F.4.4	Regulamin zawiera tryb odwołania od decyzji OWES w sprawie udzielenia wsparcia finansowego.
F.4.5	Merytorycznej oceny wniosku o udzielenie wsparcia finansowego dokonuje zespół ekspertów, z których co najmniej jeden jest specjalistą (finansista, ekonomista, posiadający kompetencje w zakresie analizy ekonomicznej PS) w zakresie aspektów ekonomicznych prowadzenia działalności przez PES.
F.4.6	OWES prowadzi monitoring zgodności wykorzystania środków finansowych z warunkami zastrzeżonymi w umowie, na podstawie której udzielono PES wsparcia finansowego.
F.4.7	OWES prowadzi monitoring realizacji celów społecznych i celów ekonomicznych, na których realizację środki finansowe zostały udzielone.
F.4.8	OWES prowadzi co najmniej kwartalny monitoring płynności finansowej podmiotu, któremu udzielono wsparcia finansowego, w okresie co najmniej obowiązywania umów o udzielenie wsparcia finansowego.
F.4.9	OWES obejmuje wsparciem doradczym podmiot, któremu udzielono wsparcia finansowego, w okresie co najmniej obowiązywania umów o udzielenie wsparcia finansowego.