



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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 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:

- przedsiębiorstwo społeczne, w tym spółdzielnia socjalna, o której mowa w ustawie z dnia 27 kwietnia 2006 r. o spółdzielniach socjalnych (Dz. U. poz. 651, z późn. zm.),
- podmiot reintegracyjny, realizujący usługi reintegracji społecznej i zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym:
 - CIS i KIS,
 - ZAZ i WTZ, o których mowa w ustawie z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych,
- organizacja pozarządowa lub podmiot, o którym mowa w art. 3 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2016 r. poz. 1817, z późn. zm.),
- podmiot sfery gospodarczej utworzony w związku z realizacją celu społecznego bądź dla którego leżący we wspólnym interesie cel społeczny jest racją bytu działalności komercyjnej. Grupę tę można podzielić na następujące podgrupy:
 - organizacje pozarządowe, o których mowa w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, prowadzące działalność gospodarczą, z której zyski wspierają realizację celów statutowych,
 - spółdzielnie, których celem jest zatrudnienie tj. spółdzielnie pracy, inwalidów i niewidomych, działające w oparciu o ustawę z dnia 16 września 1982 r. - Prawo spółdzielcze (Dz. U. z 2016 r. poz. 21, z późn. zm.),
 - spółki non-profit, o których mowa w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, o ile udział sektora publicznego w spółce wynosi nie więcej niż 50%.

Przedsiębiorstwo społeczne – podmiot, który spełnia łącznie poniższe warunki:

- a) jest podmiotem wyodrębnionym pod względem organizacyjnym i rachunkowym, prowadzącym działalność gospodarczą zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym lub działalność oświatową w rozumieniu art. 83a ust. 1 ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty, lub działalność kulturalną w rozumieniu art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (Dz. U. z 2012 r. poz. 406, z późn. zm.), której celem jest:
 - i) integracja społeczna i zawodowa określonych kategorii osób wyrażona poziomem zatrudnienia tych osób:
 - (1) zatrudnienie co najmniej 50%:
 - osób bezrobotnych lub
 - osób z niepełnosprawnościami, lub
 - osób, o których mowa w art. 1 ust. 2 ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym, lub
 - osób, o których mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 27 kwietnia 2006 r. o spółdzielniach socjalnych, lub
 - (2) zatrudnienie co najmniej 30% osób o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych lub osób z zaburzeniami

psychicznymi, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego,

- ii) lub realizacja usług społecznych świadczonych w społeczności lokalnej, usług opieki nad dzieckiem w wieku do lat 3 zgodnie z ustawą z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 (Dz. U. z 2016 r. poz. 157) lub usług wychowania przedszkolnego w przedszkolach lub w innych formach wychowania przedszkolnego zgodnie z ustawą z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty, przy jednoczesnej realizacji integracji społecznej i zawodowej osób, o których mowa w pkt i, wyrażonej zatrudnieniem tych osób na poziomie co najmniej 30%,
- b) jest podmiotem, który nie dystrybuuje zysku lub nadwyżki bilansowej pomiędzy udziałowców, akcjonariuszy lub pracowników, ale przeznaczają go na wzmocnienie potencjału przedsiębiorstwa jako kapitał niepodzielny oraz w określonej części na reintegrację zawodową i społeczną lub na działalność pożytku publicznego prowadzoną na rzecz społeczności lokalnej, w której działa przedsiębiorstwo,
- c) jest zarządzany na zasadach demokratycznych, co oznacza, że struktura zarządzania przedsiębiorstwami społecznymi lub ich struktura własnościowa opiera się na współzarządzaniu w przypadku spółdzielni, akcjonariacie pracowniczym lub zasadach partycypacji pracowników, co podmiot określa w swoim statucie lub innym dokumencie założycielskim,
- d) wynagrodzenia kadry zarządzającej są ograniczone limitami tj. nie przekraczają wartości, o której mowa w art. 9 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie,
- e) zatrudnia w oparciu o umowę o pracę, spółdzielczą umowę o pracę lub umowę cywilnoprawną co najmniej trzy osoby, przy zachowaniu proporcji zatrudnienia określonych w lit. a.

Ośrodek prowadzi również działania na rzecz wsparcia ekonomii społecznej poprzez współpracę z jednostkami samorządu terytorialnego i ich jednostkami organizacyjnymi, osobami fizycznymi i przedsiębiorstwami.

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 przeznaczają zysk na cele statutowe ¹ – 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">• posiada przynajmniej 3-letnie doświadczenie w tworzeniu PES oraz realizacji usług wsparcia PES w danym województwie (w przypadku partnerstwa kryterium to musi spełniać przynajmniej proponowany lider), lub działa co najmniej 2 lata w danym województwie

¹ 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.

	<p>i posiada 3-letnie doświadczenie w działalności w obszarze ekonomii społecznej wykazywane np. poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ działania w obszarze m.in. doradztwa, animacji lokalnej, wsparcia grup nieformalnych, informacji i promocji PES, ○ potwierdzoną współpracę z ROPS oraz aktywność w regionalnych zespołach, radach i komitetach w obszarze ekonomii społecznej, oceniana na podstawie opinii ROPS, ○ realizację przedsięwzięć, których celem był prozatrudnieniowy charakter wsparcia oraz wsparcie PES w pozyskiwaniu zwrotnych i bezzwrotnych instrumentów finansowych. <p>W przypadku OWES przystępujących do kolejnego procesu akredytacji, po pełnym okresie jej obowiązywania, Standard uznaje się za spełniony.</p>
A.1.5	<p>OWES w swoich działaniach ściśle i w sposób trwały współpracuje z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej jako koordynatorem wsparcia ekonomii społecznej w województwie, ustalając plany i zasady współpracy, w tym realizację wspólnych przedsięwzięć oraz linie demarkacyjne pomiędzy działaniami.</p> <p>Współpraca ta wynika między innymi z Regionalnego Programu Rozwoju Ekonomii Społecznej (RPRES) i dotyczy w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zaangażowania w prace Regionalnego Komitetu Rozwoju Ekonomii Społecznej i jego grup roboczych, w tym m.in. w opracowywanie i aktualizację RPRES, konsultowanie dokumentów programowych i strategicznych skierowanych do OWES przez ROPS, • planowania i wdrażania zadań i wskaźników wynikających z KPRES i RPRES, • monitorowania i przekazywania do ROPS, co sześć miesięcy, wskaźników wynikających z wdrażania EFS (WLWK i wskaźniki efektywnościowe) w szczególności w zakresie tworzenia nowych miejsc pracy w sektorze, • wspierania przedsiębiorstw społecznych i miejsc pracy w kluczowych sferach rozwoju, w tym w zakresie usług społecznych, • zaangażowania OWES w obszary współdziałania określone w RPRES, wykraczające poza zakres określony w standardach działania AKSES, • kooperacji z ROPS w zakresie animowania społeczności lokalnych (udział w we wspólnych przedsięwzięciach), • kooperacji w zakresie społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych, • ewaluacji działań OWES.
A.1.6	<p>Podmiot nie może funkcjonować jako OWES, jeśli zachodzi co najmniej jeden z poniższych warunków:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, • którykolwiek z członków organu zarządzającego tego podmiotu został skazany

	<p>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,</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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), • 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 publicznych², • w przypadku partnerstwa – tworzone jest niezgodnie z ustawą z dnia 11 lipca 2014 r. o zasadach realizacji programów w zakresie polityki spójności finansowanych w perspektywie finansowej 2014–2020 (Dz.U. 2014 poz. 1146 wraz z późniejszymi zmianami).
--	--

A.2. Standardy organizacji i zarządzania OWES

Lp.	Standardy
A.2.1	<p>OWES posiada trzyletni Plan działania skonsultowany z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej. Jest to plan w zakresie działania OWES, a nie całego podmiotu lub podmiotów, w ramach których OWES może funkcjonować.</p> <p>Plan obejmuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cele stawiane na dany okres, • szczegółowe obszary działania, • koncepcję promowania rozwoju przedsiębiorstw w kluczowych sferach rozwojowych, zgodnie z KPRES, • koncepcję finansowania działalności w zakresie wkładu własnego, w tym ze środków Funduszu Pracy, PFRON oraz własnych usług na rzecz podmiotów, przedsiębiorstw, • rezultaty do osiągnięcia, zwłaszcza w zakresie standardów określonych w pkt. C, D i E.
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 specyficzny dla właściwego stanowiska.
A.2.6	W przypadku realizacji działań partnerskich funkcjonują sprawne kanały przepływu informacji pomiędzy partnerami.

² Wydano w tym zakresie decyzję na podstawie ustawy o finansach publicznych.

A.2.7	Dane osobowe, zawierające informacje o klientach OWES oraz pracownikach OWES, są wykorzystywane i przechowywane z uwzględnieniem przepisów prawa w tym zakresie.
A.2.8	OWES zapewnia bezpieczeństwo informacji zarówno w zakresie fizycznym (nadzór nad dokumentami), jak i informatycznym (bezpieczne systemy informatyczne) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
A.2.9	<p>Wszystkie dokumenty związane z działalnością OWES są:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przechowywane w uporządkowany sposób, umożliwiający sprawną weryfikację działań OWES, • precyzyjnie oznaczone, tak aby możliwa była jednoznaczna identyfikacja konkretnych działań OWES, • dostępne w siedzibie OWES.
A.2.10	<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"> • polityka rachunkowości jest przyjęta przez zarząd, aktualna i przestrzegana, • 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, • prowadzona jest sprawozdawczość merytoryczna oraz terminowo wykonywane są obowiązki wynikające z przepisów prawa (np. sprawozdania z działalności pożytku publicznego itd.).
A.2.11	OWES prowadzi rejestr świadczonych usług w taki sposób, aby możliwe było prześledzenie ścieżki wsparcia wybranego klienta.
A.2.12	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, pracownicy monitorujący działania PES i PS oraz 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 kluczowej OWES są doskonalone w sposób systematyczny i celowy. Odbywa się to co najmniej poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • regularną, okresową ocenę kadry, • tworzenie na podstawie oceny kadry okresowych planów rozwoju zawodowego, • udział kadry w działaniach podnoszących kompetencje, w tym szkoleniach wewnętrznych,

	<p>szkoleniach zewnętrznych, doradztwie, spotkaniach sieciujących, wymianie doświadczeń itd.</p> <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	<p>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.</p>
A.3.4	<p>Minimalny wymiar zaangażowania osób pełniących funkcje kadry kluczowej wynosi co najmniej 40 godzin w miesiącu (w przypadku koordynatora merytorycznego 80 godzin w miesiącu).</p> <p>Aktualna informacja o dostępności poszczególnych pracowników OWES jest umieszczona na stronie internetowej oraz w siedzibie OWES.</p>
A.3.5	<p>Koordynator merytoryczny 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. Minimalny wymiar zaangażowania koordynatora merytorycznego OWES wynosi 80 godzin w miesiącu.</p>
A.3.6	<p>Koordynator merytoryczny OWES realizuje co najmniej następujące zadania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • planuje działania OWES, • organizuje pracę OWES, • zapewnia merytoryczną spójność poszczególnych etapów ścieżki wsparcia, • kieruje kadry OWES (m. in. odpowiada za rozwój kompetencji pracowników OWES oraz warunki ich pracy), • odpowiada za jakość usług świadczonych przez OWES na rzecz PES, • reprezentuje OWES w kontaktach na zewnątrz, • nadzoruje wykonywanie działań merytorycznych przez OWES.
A.3.7	<p>Koordynator merytoryczny posiada minimum 3-letnie doświadczenie zawodowe w obszarze ekonomii społecznej (w tym minimum rok doświadczenia w zarządzaniu zespołami projektowymi lub prowadzeniu działalności gospodarczej).</p> <p>Koordynator merytoryczny podnosi swoje kompetencje, w szczególności w obszarze ekonomii społecznej i zarządzania organizacją.</p>

A.4. Standardy oceny i doskonalenia jakości pracy OWES

Lp.	Standardy
A.4.1	<p>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</p>

	(C, D, E). W OWES istnieje system monitorowania i oceny, pozwalający na ocenę efektów działania OWES pod kątem osiągnięcia 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"> • badania satysfakcji klientów OWES, • monitorowanie jakości i trwałości miejsc pracy powstałych dzięki wsparciu OWES, • trwałość PES.
A.4.4	OWES poddaje się ewaluacji swojej działalności. Ewaluacja ma charakter zewnętrzny (np. jest prowadzona przez ROPS). OWES zobowiązany jest wykazać wprowadzanie rekomendacji wynikających z raportu ewaluacyjnego do swojej działalności.
A.4.5	OWES informuje w widoczny sposób (na stronie internetowej oraz w siedzibie OWES) o sposobie zgłaszania uwag do pracy OWES oraz jakości świadczonych usług wsparcia ekonomii społecznej do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

A.5. Standardy dotyczące miejsca świadczenia usług przez OWES

Lp.	Standardy
A.5.1	Miejsce świadczenia usług przez OWES znajduje się w dogodnej lokalizacji (posiadającej dostęp do komunikacji publicznej), zlokalizowanej na obszarze, w którym OWES prowadzi swoją działalność, właściwie oraz czytelnie oznakowane.
A.5.2	Osoby niepełnosprawne mają możliwość skorzystania z usług OWES. W przypadku gdy budynek, w którym mieści się siedziba OWES, nie jest dostosowany dla osób z niepełnosprawnościami, OWES zapewnia dostępność usług poza siedzibą.
A.5.3	Miejsce świadczenia usług przez OWES zapewnia możliwość świadczenia usług z zachowaniem poufności oraz pozwala na przyjmowanie klientów w oddzielnym pomieszczeniu.

A.6. Standardy informacji i promocji

Lp.	Standardy
A.6.1	W ramach działań informacyjnych stosowane są następujące działania informacyjno-promocyjne: <ul style="list-style-type: none"> • promocja produktów i usług PES np. w formie organizacji targów, przygotowania narzędzi promujących te produkty i usługi, • strona internetowa.
A.6.2	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.
A.6.3	OWES jest zobowiązany ściśle współpracować w zakresie wymiany informacji z instytucjami regionalnymi i lokalnymi (np. Urząd Marszałkowski, Wojewódzki Urząd Pracy, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Lokalna Grupa Działania, Ośrodek Doradztwa Rolniczego, PUP, PCPR, MOPS) oraz z innymi OWES z województwa.
A.6.4	Działania informacyjne dotyczą m.in.: <ul style="list-style-type: none"> • oferty OWES, • zasad prowadzenia działalności gospodarczej, • zasad uruchamiania PS, • promowania przykładów dobrze prosperujących PES, partnerstw działających z udziałem PES i partnerów gospodarczych lub społecznych, • możliwych do pozyskania środków na rozwój PS (także wykraczających poza projekty realizowane przez OWES), • zawiązywania i rozwoju partnerstw, sieci współpracy lokalnych podmiotów, • zmieniających się przepisów prawa dotyczących PES.
A.6.5	Strona internetowa oraz treści zamieszczane w innych mediach elektronicznych (np. w portalach społecznościowych, branżowych) zawierają aktualne informacje. Strona internetowa spełnia kryteria dostępności dla osób z niepełnosprawnościami określone w standardzie WCAG 2.0.
A.6.6	Informacje udzielane są klientowi bezpośrednio (np. w siedzibie/biurze OWES) oraz telefonicznie/mailowo.
A.6.7	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).
A.6.8	Materiały informacyjne i promocyjne zawierają: <ul style="list-style-type: none"> • aktualny zakres oferowanych usług, • dane teleadresowe OWES.

B. Standardy etyczne

Lp.	Standardy
B.1.1	W OWES przestrzegane są przez kadrę zarządzającą i kadrę świadczącą usługi na rzecz PES następujące zasady etycznego działania: <ul style="list-style-type: none"> • pracownicy OWES nie mogą dyskryminować żadnego z klientów OWES, • pracownicy informują klientów z zachowaniem najwyższej staranności oraz uwzględnieniem najlepszej znajomości danego tematu, • nie zachodzą żadne okoliczności mogące budzić uzasadnione wątpliwości co do bezstronności pracownika OWES wobec klienta ubiegającego się o wsparcie,

	<ul style="list-style-type: none"> • istnieją i są przestrzegane regulacje dotyczące nieprzyjmowania od klientów wynagrodzeń lub innych gratyfikacji za udzieloną pomoc, • respektowane są prawa autorskie do pomysłów klientów, • zapewniona jest dyskrecja, bezpieczeństwo oraz poufność przekazywanych informacji, • 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., • pracownicy, współpracownicy, wolontariusze, klienci są traktowani równo, bez względu na wiek, płeć, niepełnosprawność, rasę lub pochodzenie etniczne, wyznawaną religię lub światopogląd, orientację seksualną i przekonania polityczne, zgodnie z „Wytycznymi w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020”.
B.1.2	OWES podejmuje aktywne działania edukacyjne na rzecz przestrzegania przez swoją kadre wymienionych w punkcie B.1.1 zasad etycznych.
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 dotycząca rozwoju ES z podmiotami zewnętrznymi takimi jak organizacje pozarządowe, jednostki samorządu terytorialnego (JST) oraz lokalni przedsiębiorcy. 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">• tworzeniu środowiska przyjaznego rozwojowi ekonomii społecznej, w tym poprzez działania o charakterze edukacyjnym,• zachęcaniu nowych podmiotów, osób i instytucji do angażowania się w różne formy działalności PES,• zachęcaniu różnych podmiotów, instytucji (w tym JST) i osób do wspierania PES, w tym przede wszystkim zamawiania ich towarów i usług, przy wsparciu społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych.
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">• spotkań animacyjnych - spotkania z przedstawicielami różnych grup społecznych, sektorów lub regionów,• diagnozy środowiska lokalnego - wspólne ustalenie celu diagnozy, wsparcie przy tworzeniu narzędzi badawczych, pozyskiwaniu danych i ich opracowaniu,• budowania partnerstw rozwojowych - formalne ustalenie zasad i celów współpracy różnych stron, kierunków działań, analiza zasobów i możliwości partnerstwa w celu rozwoju PES i PS,• dialogu obywatelskiego - w tym konsultacje społeczne, które dziś stają się niezbędnym elementem współpracy samorządu i mieszkańców, a często też biznesu i społeczności lokalnej,• planowania strategicznego na terenie działalności OWES, w zakresie mającym na celu uwzględnianie ekonomii społecznej w rozwoju lokalnym.

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">• diagnozowanie potencjału lokalnego środowiska,• inicjowanie spotkań, działań i kontaktów pomiędzy podmiotami działającymi na danym obszarze,• inicjowanie i wspieranie powstawania grup osób i instytucji, zamierzających rozpocząć działalność w formie PES,• zawiązywanie i rozwój partnerstw, sieci współpracy podmiotów w celu rozwoju PES i PS,• wymiana informacji nt. zmieniających się przepisów prawa dotyczących PES,• ułatwianie kontaktów, doprowadzenie do lepszego poznania się mieszkańców i tworzonych przez nich grup i środowisk,• animowanie wśród mieszkańców dyskusji dotyczących ekonomii społecznej,• wyszukiwanie i wspieranie liderów lokalnych,

	<ul style="list-style-type: none"> • inicjowanie powstawania grup inicjatywnych, • motywowanie grup i środowisk do podejmowania aktywności ukierunkowanych na rozwój ekonomii społecznej, w tym m.in. spółdzielnie uczniowskie, kooperatywy spożywców, • budowanie lokalnych koalicji, • moderowanie sytuacji edukacyjnych w środowisku, • stałe motywowanie osób, podmiotów, w tym instytucji publicznych do podjęcia i kontynuowania działania między innymi poprzez wskazywanie możliwych korzyści społeczno-ekonomicznych lub kosztów zaniechania, • inicjowanie współpracy PES z sektorem biznesu, w tym przy wykorzystaniu CSR, • włączanie PES w procesy rewitalizacji.
--	---

C.3. Kompetencje animatora OWES

Lp.	Standardy
C.3.1	<p>Animator w OWES musi posiadać minimum 3-letnie doświadczenie w świadczeniu usług animacyjnych odnośnie rozwoju lokalnego, tworzenia partnerstw lokalnych.</p>
C.3.2	<p>Animator posiada następujące zweryfikowane (np. przez test, referencje lub rozmowę kwalifikacyjną) wiedzę i kompetencje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • umiejętność stwarzania warunków do efektywnej komunikacji między różnymi osobami i podmiotami, • umiejętność ułatwiania procesów komunikacji wewnątrz grupy oraz zwiększania zaangażowania, • umiejętność pracy z grupą, moderowania i prowadzenia spotkań, • umiejętność rozwiązywania konfliktów, • umiejętność przygotowania i przeprowadzenia procesu animacji, który będzie uwzględniał rozwój organizacji oraz idei ekonomii społecznej, • znajomość specyfiki i najważniejszych uwarunkowań społeczno-gospodarczych obszaru, w którym prowadzi działania animacyjne, • znajomość specyfiki i najważniejszych uwarunkowań prawno – finansowych funkcjonowania sektora ekonomii społecznej (w tym m.in. znajomość ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, ustawy o spółdzielniach socjalnych, ustawy Prawo zamówień publicznych oraz dokumentów strategicznych np. Krajowego Programu Rozwoju Ekonomii Społecznej). <p><i>Warunki pożądane (nieobowiązkowe):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ukończone szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe w obszarach związanych z ekonomią społeczną, potwierdzone certyfikatami, • doświadczenie w realizacji projektów/inicjatyw o charakterze społecznym, • osiągnięcia w zakresie budowania partnerstw lokalnych, • osiągnięcia w zakresie tworzenia lokalnych/regionalnych strategii rozwoju,

	<ul style="list-style-type: none"> • dodatkowe wykształcenie (np. studia podyplomowe, certyfikaty profesjonalne, branżowe uprawnienia zawodowe).
--	---

C.4. Standardy efektywności

Lp.	Standardy
C.4.1	<p>W wyniku działalności OWES powstały grupy inicjatywne które w toku wsparcia wypracowały założenia co do utworzenia PES, które mogą mieć formę:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotowanego lub złożonego wniosku rejestracyjnego PES, • utworzonego (zarejestrowanego) PES, • przygotowanego lub złożonego biznesplanu dotyczącego utworzenia PES.
C.4.2	<p>W wyniku działalności OWES, środowiska (sformalizowane lub niesformalizowane grupy osób lub podmiotów pochodzących ze społeczności lokalnej) objęte animacją przystąpiły do wspólnej realizacji przedsięwzięcia mającego na celu rozwój ekonomii społecznej.</p>
C.4.3	<p>W wyniku wsparcia OWES wzrosła liczba JST wprowadzających w programach współpracy z organizacjami pozarządowymi i podmiotami, o których mowa w art. 3 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, zapisy odnoszące się do wsparcia PES w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwiększenia formy powierzenia zadań publicznych, • partnerstwa w realizacji zadań publicznych instytucji publicznych i PES, • ułatwień dla PES w zakresie dostępu do lokali, • społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych dla PES.
C.4.4	<p>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.</p>
C.4.5	<p>W wyniku działalności OWES wzrosła liczba przedsiębiorców współpracujących z PES (np. w zakresie zakupu dóbr lub usług).</p>
C.4.6	<p>W wyniku działalności OWES na terenie ich funkcjonowania, 100% Powiatowych Urzędów Pracy odbyło w ostatnim półroczu co najmniej jedno spotkanie z OWES i zna jego ofertę.</p>

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/instytucję 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 odpowiednie 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) przygotowanymi do indywidualnego prowadzenia klientów.
D.1.2	Jeden kluczowy doradca nie powinien docelowo pracować jednocześnie z grupą większą niż piętnastu klientów (grup, instytucji).
D.1.3	Stosowane są następujące formy działania kluczowych doradców: <ul style="list-style-type: none"> • tradycyjny (jeden kluczowy doradca – jeden klient), • grupowy (jeden kluczowy doradca – kilku klientów), • z wykorzystaniem narzędzi komunikacji elektronicznej bądź telefonicznej.
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.
D.1.6	OWES posiada wypracowane, opisane (np. w Regulaminie udzielania wsparcia) i stosowane schematy indywidualnego prowadzenia klientów obejmujące: <ul style="list-style-type: none"> • identyfikację klienta, jego potrzeb oraz oczekiwanych efektów działania OWES,

	<ul style="list-style-type: none"> • plan postępowania dostosowany do specyficznych potrzeb klientów, • wdrożenie planu postępowania (szkolenia, doradztwo, wsparcie finansowe itd.), • monitorowanie wdrożenia planu działania, • ocenę rezultatów planowanych działań.
D.1.7	<p>W ramach OWES funkcjonują schematy indywidualnego prowadzenia klienta, dostosowane co najmniej do następujących sytuacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • stworzenie PS przez osoby fizyczne, • stworzenie PS przez osoby prawne (organizacje lub jednostki samorządu terytorialnego), • przekształcenie przedsiębiorstwa (spółdzielni pracy, spółdzielni inwalidów, spółki) w PS, • ekonomizacja organizacji (podjęcie działalności odpłatnej pożytku publicznego, podjęcie działalności gospodarczej przez organizację), • tworzenie i wspieranie funkcjonowania podmiotów reintegracyjnych (CIS, KIS, WTZ, ZAZ).
D.1.8	<p>Kluczowy doradca stale współpracuje, w trakcie realizacji indywidualnej ścieżki wsparcia, z instytucjami rynku pracy oraz instytucjami pomocy i integracji społecznej (wybranymi zgodnie z potrzebami danego klienta). Współpraca ta polega co najmniej na wymianie informacji z tymi instytucjami na temat wsparcia udzielonego klientowi. Kluczowy doradca powinien również nawiązać współpracę z Ośrodkiem Doradztwa Rolniczego i innymi podmiotami, które zostaną uznane za kluczowe w ramach wsparcia.</p>

D.2. Kompetencje kluczowego doradcy

Lp.	Standardy
D.2.1	<p>Kluczowy doradca posiada co najmniej 3-letnie udokumentowane doświadczenie we wsparciu tworzenia PES, w tym PS. Szczegółowe kryteria powinny zostać określone przez OWES.</p>
D.2.2	<p>Kluczowy doradca OWES posiada następujące zweryfikowane (np. przez test, referencje lub rozmowę kwalifikacyjną) wiedzę i kompetencje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • potrafi rozpoznać potrzeby klienta i jego oczekiwania wobec wsparcia, w oparciu o nie przygotować proces indywidualnego prowadzenia klientów oraz przeprowadzić ocenę tego procesu, • potrafi samodzielnie przeprowadzić analizę potrzeb wsparcia klienta, dla którego prowadzi proces, zaś w oparciu o tę analizę samodzielnie formułuje cele indywidualnego prowadzenia klientów oraz potrafi stworzyć projekt procesu wsparcia, • dysponuje wystarczającą wiedzą merytoryczną i umiejętnościami praktycznymi z zakresu objętego wsparciem (w tym m.in. znajomość ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, ustawy o spółdzielniach socjalnych, ustawy Prawo zamówień publicznych oraz dokumentów strategicznych np. Krajowego Programu Rozwoju Ekonomii Społecznej), • potrafi przygotować proces doradczy, który będzie uwzględniał rozwój PES, • potrafi rozwiązywać sytuacje trudne podczas procesu wsparcia w sposób konstruktywny dla procesu rozwiązywania problemu i uczenia się organizacji,

	<ul style="list-style-type: none"> • posiada umiejętności techniczne wymagane przy realizacji usługi wsparcia (np. obsługa komputera, programów komputerowych itp.).
--	---

D.3. Standardy efektywnościowe

Lp.	Standardy
D.3.1	W wyniku działalności OWES powstało w ciągu roku średnio 10-12 miejsc pracy 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 12 miesięcy.
D.3.2	Zwiększyła się liczba organizacji pozarządowych, utworzonych w wyniku działalności OWES, prowadzących działalność odpłatną pożytku publicznego lub działalność gospodarczą.
D.3.3	OWES prowadził działania zmierzające do utworzenia nowych reintegracyjnych PES (KIS, CIS, ZAZ lub WTZ).
D.3.4	W wyniku działalności OWES co najmniej 75% nowopowstałych PS w wyniku udzielania dotacji prowadzi działalność gospodarczą w okresie powyżej 18 miesięcy od momentu uzyskania dotacji.
D.3.5	Działalność OWES w zakresie indywidualnej ścieżki wsparcia jest uznawana przez 90% klientów za akceptowalną (pomiar dokonywany jest przez MRPiPS w trakcie procedury akredytacji lub w trakcie obowiązywania akredytacji, 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), przygotowanymi do pracy z istniejącymi PS.
E.1.2	Każde PS, powstałe dzięki wsparciu danego OWES, ma przypisanego kluczowego doradcę biznesowego odpowiedzialnego za ocenę jego sytuacji oraz wspieranie go w zakresie 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 z wykorzystaniem karty monitoringu. Wzór karty monitoringu przygotowuje Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.
E.1.5	Kluczowy doradca biznesowy na wniosek PS pomaga zidentyfikować jego bieżące potrzeby oraz koordynuje proces bieżącego wsparcia.
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	Kluczowy doradca biznesowy pomaga przygotować dla PS kompleksową usługę wsparcia. W pierwszej kolejności usługi takie są świadczone dla PS znajdujących się w sytuacji kryzysowej (ryzyko likwidacji miejsc pracy) lub planujących rozwój (m. in. zwiększenie liczby miejsc pracy, wprowadzenie nowego produktu). Kompleksowa usługa wsparcia polega w szczególności na: <ul style="list-style-type: none"> • pomocy w diagnozie potrzeb klienta oraz oczekiwanych efektów działania, • pomocy w przygotowaniu planu działania dostosowanego do specyficznych potrzeb klientów, • wdrożeniu planu działania (szkolenia, doradztwo, wsparcie finansowe itd.), polegającego na organizowaniu i koordynowaniu wsparcia, • monitorowaniu wdrożenia planu działania, • ocenie rezultatów planowanych działań. Kluczowy doradca biznesowy świadczy usługi wsparcia przy zachowaniu dbałości o autonomię PS, ograniczając do niezbędnego minimum zastępowanie PS.
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 zobowiązany 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 lub zarządzaniu podmiotem gospodarczym. Szczegółowe kryteria powinny zostać określone przez OWES.
E.2.2	<p>Kluczowy doradca biznesowy posiada następujące zweryfikowane (np. przez test, referencje lub rozmowę kwalifikacyjną) wiedzę i kompetencje:</p> <ul style="list-style-type: none">rozpoznanie potrzeb i problemów biznesowych klienta oraz przygotowanie procesu doradztwa biznesowego i przeprowadzenie oceny tego procesu,rozpoznanie potrzeb i potencjału biznesowego PS oraz przygotowanie procesu doradztwa biznesowego dla PS i przeprowadzenie oceny tego procesu,opracowanie biznesplanu lub/i studium wykonalności dla inwestycji PS oraz montaż finansowy z wykorzystaniem finansowania zwrotnego,skuteczne wsparcie PS w procesie pozyskiwania finansowania zwrotnego,opracowanie planu naprawczego dla PS,doradzanie w procesie planowania strategicznego, tworzenia planu rozwoju lub/i koncepcji zwiększenia wolumenu sprzedaży przez PS,wsparcie PS w procesie budowania powiązań kooperacyjnych, negocjacji z klientami, partnerami, dostawcami, personelem lub/i interesariuszami,praca z menedżerami PS w oparciu o coaching i mentoring,rozpoznanie zapotrzebowania rynku na produkty i usługi, które mogłyby być świadczone przez PS,dysponuje wystarczającą wiedzą merytoryczną i umiejętnościami praktycznymi z zakresu objętego wsparciem (w tym m.in. znajomość ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, ustawy Prawo zamówień publicznych oraz dokumentów strategicznych np. Krajowego Programu Rozwoju Ekonomii Społecznej).

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	<p>W wyniku działalności OWES zatrudnienie we wspartych PS wzrosło w przeliczeniu na pełne etaty. Wskaźnik planowanego wzrostu OWES określa w Planie działania OWES, o którym mowa w pkt. A.2.1.</p> <p>W uzasadnionych przypadkach, wynikających z sytuacji na lokalnym rynku, wskaźnik może</p>

	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 powinny być dopasowane 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	<p>Tematyka oferty szkoleniowej OWES dotyczy minimum poniższych obszarów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • powołanie PES i PS z uwzględnieniem poszczególnych form prawnych i typów, • prowadzenie działalności gospodarczej i statutowej w sferze ekonomii społecznej (z uwzględnieniem poszczególnych form prawnych i typów PES), • zarządzanie organizacją, planowanie strategiczne, zarządzanie finansowe, zarządzanie zasobami ludzkimi, • aspekty prawne (np. ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie terytorialnym, ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, ustawa o spółdzielniach socjalnych), aspekty finansowe i rachunkowe działalności w sferze ekonomii społecznej, • tworzenie biznesplanów oraz marketing (w tym badanie rynku, tworzenie strategii cenowej, pozyskiwanie klientów, etc.), • budowanie powiązań kooperacyjnych, • restrukturyzacja działalności,

	<ul style="list-style-type: none"> • lokalne strategie i rady działalności, • zakładanie i prowadzenie PES o charakterze reintegracyjnym, • 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.
F.1.1.2	OWES organizuje szkolenia zawodowe i branżowe, zgodnie z profilem działalności i potrzebami odbiorców swoich usług. W przypadku zapotrzebowania PES lub PS na szkolenia specjalistyczne, zapewnia także dostęp do usług zewnętrznych.

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.1.2.2	Praca osób prowadzących szkolenia jest oceniana. 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	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. Wymagania muszą zostać zweryfikowane (np. przez test, referencje lub rozmowę kwalifikacyjną). Wymóg ten nie dotyczy szkoleń zawodowych i branżowych, o których mowa w pkt. F.1.1.2, dla których minimalne wymogi określa samodzielnie OWES.
F.1.3.3	Osoba prowadząca w ramach OWES szkolenia posiada co najmniej następujące kompetencje: <ul style="list-style-type: none"> • 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, • potrafi przygotować proces szkoleniowy, który będzie uwzględniał rozwój grupy i jej potrzeby edukacyjne, • potrafi zaprojektować proces szkoleniowy ukierunkowany na wykorzystanie zdobytych kompetencji w praktyce, • potrafi rozwiązywać sytuacje trudne podczas szkolenia w sposób konstruktywny dla procesu uczenia,

	<ul style="list-style-type: none"> • posiada umiejętność przeprowadzenia szkoleń metodami aktywnymi, • posiada niezbędne umiejętności techniczne związane z prowadzeniem szkolenia i wykorzystania odpowiednich środków dydaktycznych, • dysponuje wystarczającą wiedzą merytoryczną i umiejętnościami praktycznymi z zakresu objętego szkoleniem oraz wiedzą i umiejętnościami trenerskimi potrzebnymi do realizacji programu szkoleniowego.
--	--

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"> • sale szkoleniowe muszą zapewniać uczestnikom warunki zgodne z zasadami BHP (powierzchnia, oświetlenie, wentylacja, ogrzewanie itp.), • sale szkoleniowe muszą być wyposażone w krzesła i stoły lub krzesła z pulpitem umożliwiającym notowanie w trakcie wykładów i prezentacji, rzutnik multimedialny, flipchart, białą tablicę, • uczestnicy w trakcie szkolenia mają mieć zapewniony dostęp do węzła sanitarnego, • w przypadku udziału w szkoleniu osoby niepełnosprawnej, położenie ośrodka oraz infrastruktura muszą umożliwiać samodzielny dostęp osobom niepełnosprawnym. <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 następujące rodzaje doradztwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • doradztwo ogólne, • doradztwo specjalistyczne (prawne, finansowe i marketingowe), • doradztwo biznesowe dla istniejących PS, • doradztwo z zakresu zamówień publicznych.
F.2.1.2	<p>Zakres tematyczny doradztwa ogólnego obejmuje minimalnie poniższe zagadnienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zakładanie PS (z uwzględnieniem różnorodnych form prawnych i typów), • zakładanie PES (z uwzględnieniem różnorodnych form prawnych i typów), • rejestrowanie działalności PES, • zewnętrzne finansowanie PS i PES, • prowadzenie działalności statutowej PES.

F.2.1.3	<p>Zakres tematyczny doradztwa specjalistycznego obejmuje minimalnie następujące zagadnienia:</p> <p>a) w zakresie prawnym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prowadzenie działalności gospodarczej w ramach PS, • prawne aspekty działania w sferze ekonomii społecznej, • podatki bezpośrednie i pośrednie w działaniach PES, • obowiązki pracodawcy względem pracowników. <p>b) w zakresie księgowo-podatkowym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rachunkowość PES, • zobowiązania finansowe związane z prowadzoną działalnością, • księgowość, • płace i pochodne, ubezpieczenia społeczne. <p>c) w zakresie osobowym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zarządzanie organizacją, • zarządzanie pracownikami, • zarządzanie konfliktem w PES i rozwiązywanie konfliktów. <p>d) w zakresie finansowym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pozyskiwanie źródeł finansowania działalności (m.in. produkty sektora finansowego) wraz ze wsparciem w przygotowaniu wniosków, • planowanie finansowe (z wykorzystaniem np. narzędzia Proveit.pl). <p>e) w zakresie marketingowym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • planowanie marketingowe, • kształtowanie elastyczności ofertowej, • polityka kształtowania cen i optymalizacji kosztów, • opracowanie/modyfikacja strategii marketingowej PS, • badanie rynku, • wypracowanie i wdrażanie standardów obsługi klienta przez PES, • nawiązanie i rozwój współpracy ze specjalistami w zakresie projektowania produktów i usług.
F.2.1.4	<p>Zakres tematyczny doradztwa biznesowego obejmuje minimalnie następujące działania na rzecz budowania konkurencyjności produktów i usług przedsiębiorczości społecznej:</p> <ul style="list-style-type: none"> • doradztwo branżowe, związane z przedmiotem prowadzonej przez PES działalności gospodarczej lub/i statutowej odpłatnej (dopasowane dla konkretnego klienta – obejmuje doradztwo zawodowe i branżowe), • poszukiwanie partnerów, identyfikacja nisz rynkowych, przygotowanie danych i ofert, • przygotowywanie i praca nad biznesplanem,

	<ul style="list-style-type: none"> • negocjacje z instytucjami finansującymi.
F.2.1.5	<p>Zakres tematyczny doradztwa z zakresu zamówień publicznych obejmuje minimalnie następujące zagadnienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • motywowanie do szukania zamówień i składania ofert, przez przedsiębiorstwa społeczne, w procedurach zamówień publicznych, w tym społecznie odpowiedzialnych zamówieniach publicznych, • pomoc w opracowaniu i składaniu ofert przez przedsiębiorstwa społeczne, • monitorowanie wyników postępowań.

F.2.2. Organizacja doradztwa

Lp.	Standardy
F.2.2.1	Doradztwo ogólne udzielane jest przez kluczowego doradcę (o którym mowa w standardzie D). W wyjątkowych przypadkach, wymagających pogłębionych usług doradczych, doradztwa udziela odrębny doradca.
F.2.2.2	Doradztwo ogólne, specjalistyczne i ds. zamówień publicznych 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, biznesowego i z zakresu zamówień publicznych powinien rozpocząć się 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, udzielających 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	<p>Praca doradców jest ewaluowana, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prowadzone jest badanie zadowolenia klientów – po zakończeniu każdego procesu doradczego oraz cyklicznie (1x rok), • prowadzone są cykliczne oceny wyników działania doradców.
---------	---

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 oraz np. przez test, referencje lub rozmowę kwalifikacyjną.
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
F.3.1	<p>Współpraca z podmiotami zewnętrznymi dotycząca ES jest realizowana minimum poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • współpracę w zakresie zagwarantowania PES dostępu do adekwatnych do jego potrzeb i najwyższej jakości usług (wymiana usług, współdziałanie na rzecz PES), • współpracę z instytucjami zapewniającymi dostęp do wsparcia finansowego dla PES, • wymianę informacji dotyczącą najbardziej korzystnych produktów finansowych dla PES, • wymianę doświadczeń, • samokształcenie.
F.3.2	<p>Działania partnerskie i współpraca obejmują m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dystrybucję 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.), • 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 społecznej, ośrodkami naukowymi, think-tankami etc.), • organizowanie/udział w co najmniej jednym spotkaniu ogólnym w ciągu roku dla OWES z danego regionu,

	<ul style="list-style-type: none"> • inicjowanie spotkań i działań PES zainteresowanych określonym tematem (spotkania branżowe), • dokonywanie autodiagnozy na poziomie lokalnym (np. z wykorzystaniem koncepcji łańcucha wartości), sposobów włączania partnerów z różnych sektorów do współpracy, budowania klastrów i zarządzania nimi, • zawiązywanie i rozwój partnerstw, sieci współpracy lokalnych podmiotów (w tym instytucji rynku pracy, instytucji pomocy i integracji społecznej) w celu rozwoju PS, • wspieranie sieciowania, tworzenia kontaktów i powiązań kooperacyjnych między sferą biznesu, samorządami terytorialnymi, organizacjami pozarządowymi, ośrodkami nauki a przedsiębiorstwami społecznymi, • lobbowanie na rzecz otwarcia działających klastrów gospodarczych na przedsiębiorstwa społeczne oraz wspieranie rozwoju nowych klastrów z ich udziałem, • wspieranie rozwoju franczyzy społecznej, bazującej na lokalnych powiązaniach kooperacyjnych z udziałem PS, • budowanie kapitału wiedzy na temat mechanizmów inicjowania, tworzenia i działania powiązań kooperacyjnych na poziomie lokalnym, uwzględniających PS, • promocję produktów i usług PES z terenu działania OWES.
F.3.3	Wyznaczony jest pracownik, który w ramach swoich obowiązków jest odpowiedzialny za koordynowanie działań partnerskich w ramach OWES.

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 oraz opiera się na jednolitych zasadach obowiązujących w danym województwie (o ile zostały one opracowane).
F.4.2	Regulamin obejmuje kryteria formalne oraz kryteria merytoryczne udzielania wsparcia finansowego.
F.4.3	Regulamin opisuje warunki, w jakich wniosek o udzielenie wsparcia finansowego podlega odrzuceniu, zatwierdzeniu do dofinansowania lub skierowaniu 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, osoba posiadająca 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 zostały udzielone środki finansowe.
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.