

**ZASADY ŚWIADCZENIA DORADZTWA ORAZ OPIS METODY EFEKTYWNOŚCI
ŚWIADCZONEGO PRZEZ PRACOWNIKÓW
LOKALNEJ GRUPY DZIAŁANIA ZALEW ZEGRZYŃSKI DORADZTWA**

I. Zasady świadczonego doradztwa.

1. Każdy pracownik Biura w ramach zakresu czynności ma obowiązek udzielania bezpłatnego doradztwa w zakresie wdrażanych programów. Doradztwo może dotyczyć dostępności wdrażanych programów, możliwości aplikowania o pomoc finansową poprzez Lokalną Grupę Działania Zalew Zegrzyński, kryteriów wyboru opracowanych przez LGDZZ, procedury konkursowej, zgodności planowanej operacji z kryteriami wyboru.
2. Doradztwo świadczone przez Pracowników Biura może być udzielane:
 - telefonicznie,
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej, oraz
 - osobiście.
3. Każda przeprowadzona rozmowa telefoniczna ujmowana jest w Rejestrze Przeprowadzonych Konsultacji, zgodnie ze wzorem nr 1. Odpowiedź w miarę możliwości udzielana jest niezwłocznie podczas rozmowy telefonicznej. W przypadku niemożności udzielenia przez Pracownika Biura odpowiedzi w danym momencie, pracownik może umówić się na konsultację w innym terminie.
4. Każde udzielone doradztwo za pośrednictwem poczty elektronicznej ujmowane jest w Rejestrze Przeprowadzonych Konsultacji.
5. W zakresie osobistego udzielania doradztwa każda osoba, która chciałaby skorzystać z doradztwa zobowiązana jest do wcześniejszego umówienia się na konsultację. Wówczas Pracownik Biura wyznacza termin, w którym konsultacja będzie mogła być udzielona. Przyjmuje się maksymalny czas jednej konsultacji jednego beneficjenta 30 min.
6. Zaleca się aby osoba zainteresowana doradztwem złożyła w biurze „fiszkę” projektową, która będzie modyfikowana e procesie konsultacyjnym.
7. W przypadku osobistego stawienia się w Biurze LGDZZ bez uprzedniego umówienia się konsultacja będzie udzielana jedynie w przypadku, gdy nie będzie kolidować to z innymi obowiązkami pracownika, bądź nie będzie innych osób, którym będzie udzielana konsultacja.
8. Każda osoba, której udzielono osobistej konsultacji, będzie zobowiązana do wypełnienia Druku Przeprowadzonej Konsultacji.
9. Numery telefonów oraz adresy e-mailowe, pod którymi można kontaktować się z Pracownikami Biura są umieszczone są stronie internetowej LGDZZ.

II. Opis metody efektywności świadczonego przez pracowników LGD doradztwa.

1. Efektywność świadczonego przez pracowników doradztwa będzie badana w zakresie zadowolenia (ankieta) osoby, której udzielono doradztwa, z przeprowadzonej konsultacji oraz w zakresie ilości przygotowanych wniosków o przyznanie pomocy, które Rada LGD oceniła na zgodne ze strategią LGDZZ (po zakończeniu konkursu na wybór operacji do dofinansowania).