

## 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 działających dla osiągnięcia zysku lub przeznaczających zysk na działania OWES.

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

- przedsiębiorstwa społeczne, w tym spółdzielnie socjalne, o których mowa w ustawie z dnia 27 kwietnia 2006 r. o spółdzielniach socjalnych (Dz. U. poz. 651, z późn. zm.),
- podmioty reintegracyjne, realizujące 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,
- organizacje pozarządowe lub podmioty, o których 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.),
- podmioty sfery gospodarczej utworzone w związku z realizacją celu społecznego bądź dla których 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%.

1) Przedsiębiorstwo społeczne (PS) – podmiot ekonomii społecznej, który spełnia łącznie poniższe warunki:

- a) posiada osobowość prawną i prowadzi:
- i) działalność gospodarczą zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym lub
  - ii) działalność odpłatną pożytku publicznego w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 24 kwietnia 2004 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, lub
  - iii) działalność oświatową w rozumieniu art. 170 ust. 1 ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. - Prawo oświatowe (Dz. U. z 2019 r. poz. 1148), lub
  - iv) działalność kulturalną w rozumieniu art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (Dz. U. z 2018 r. poz. 1983, z późn. zm.),

- b) zatrudnia co najmniej 30% osób, które należą do minimum jednej z poniższych grup:
- i) osoby bezrobotne w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 1100, 1162, 1621),
  - ii) osoby do 30. roku życia oraz po ukończeniu 50. roku życia, posiadające status osoby poszukującej pracy, bez zatrudnienia w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy;
  - iii) osoby poszukujące pracy niepozostające w zatrudnieniu lub niewykonujące innej pracy zarobkowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy;
  - iv) osoby niepełnosprawne w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych;
  - v) osoby z zaburzeniami psychicznymi w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz. U. z 2018 r. poz. 1878, z późn. zm.);
  - vi) osoby, o których mowa w art. 1 ust. 2 pkt 1–3 i 5–7 ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 217, z późn. zm.);
  - vii) osoby podlegające ubezpieczeniu społecznemu rolników w pełnym zakresie na podstawie przepisów o ubezpieczeniu społecznym rolników, jeżeli ich dochód ustalany zgodnie z art. 7 ust. 5–10 ustawy z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci (Dz. U. z 2018 r. poz. 2134, z późn. zm.) wynosi nie więcej niż dochód z 6 hektarów przeliczeniowych;
  - viii) osoby spełniające kryteria, o których mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej;
  - ix) osoby o których mowa w art. 49 pkt 7 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy;
  - x) osoby usamodzielniane, o których mowa w art. 140 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej;
  - xi) osoby ubogie pracujące, o których mowa w pkt 17;

- c) 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;
- d) jest zarządzany na zasadach demokratycznych, co oznacza, że struktura zarządzania PS 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;
- e) wynagrodzenia wszystkich pracowników, w tym 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;
- f) zatrudnia w oparciu o umowę o pracę, spółdzielczą umowę o pracę lub umowę cywilnoprawną (z wyłączeniem osób zatrudnionych na podstawie umów cywilnoprawnych, które prowadzą działalność gospodarczą) co najmniej trzy osoby w wymiarze czasu pracy co najmniej ¼ etatu, a w przypadku umów cywilnoprawnych na okres nie krótszy niż 3 miesiące i obejmujący nie mniej niż 120 godzin pracy łącznie przez wszystkie miesiące, przy zachowaniu proporcji zatrudnienia określonych w lit. b);
- g) prowadzi wobec zatrudnionych osób, o których mowa w lit. b, uzgodniony z tymi osobami i określony w czasie proces reintegracyjny, mający na celu zdobycie lub odzyskanie kwalifikacji zawodowych lub kompetencji kluczowych.

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

## I. Standardy kluczowe

Wprowadza się 10 poniższych standardów kluczowych, których spełnianie jest warunkiem koniecznym do utrzymania akredytacji OWES.

A.1.1	Podmiot (w zakresie pełnienia roli OWES) nie działa w celu osiągnięcia zysku lub przeznaczają zysk na cele statutowe <sup>1</sup> – w przypadku partnerów będących PES musi to wynikać ze statutu lub innego dokumentu wewnętrznego, a w przypadku partnerów niebędących PES, powinno to być zobowiązanie wynikające z umowy partnerskiej.
-------	--

<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.

	Statut podmiotu określa, że do jego działalności statutowej należą usługi związane ze wsparciem funkcjonowania PES. W przypadku partnerstwa dotyczy to co najmniej lidera.
A.1.2	<p>OWES w swoich działaniach ściśle i stale 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"> <li>• 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,</li> <li>• planowania i wdrażania zadań i wskaźników wynikających z KPRES i RPRES,</li> <li>• monitorowania i przekazywania do ROPS, co dwanaście miesięcy, wskaźników wynikających z wdrażania EFS (Wspólna Lista Wskaźników Kluczowych (WLWK) i wskaźniki efektywnościowe) w szczególności w zakresie tworzenia nowych miejsc pracy w sektorze,</li> <li>• wspierania przedsiębiorstw społecznych i miejsc pracy w kluczowych sferach rozwoju, w tym w zakresie usług społecznych,</li> <li>• zaangażowania OWES w obszary współdziałania określone w RPRES, wykraczające poza zakres określony w standardach działania AKSES,</li> <li>• kooperacji z ROPS w zakresie animowania społeczności lokalnych (udział w we wspólnych przedsięwzięciach) oraz w zakresie zwiększania widoczności PS,</li> <li>• kooperacji w zakresie społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych,</li> <li>• ewaluacji działań OWES.</li> </ul>
A.2.2	Podmioty tworzące OWES publikują na swoich stronach internetowych lub na stronie OWES sprawozdania merytoryczne i finansowe ze swojej działalności (przynajmniej w zakresie prowadzenia OWES).
A.4.4	<p>OWES informuje klientów o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktualnej treści Standardów usług i działania OWES,</li> <li>• sposobie zgłaszania uwag do Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej dotyczących pracy OWES oraz jakości świadczonych usług wsparcia ekonomii społecznej.</li> </ul> <p>Informacje te zamieszczane są w widocznym sposób na stronie internetowej, w siedzibie oraz w punktach informacyjnych.</p>
A.5.1	Miejsce świadczenia usług przez OWES jest czytelnie oznakowane, zapewnia możliwość świadczenia usług z zachowaniem poufności oraz pozwala na przyjmowanie klientów w oddzielnym pomieszczeniu. Miejsce to jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami lub OWES zapewnia takim osobom dostępność usług poza siedzibą.
A.6.4	OWES prowadzi stronę internetową, na której zamieszcza aktualne informacje. Strona zawiera informacje o wspieranych PS, które znajdują się na liście PS (nazwa, branża, dane kontaktowe).

	<p>Ponadto prowadzi aktywne działania w innych mediach elektronicznych (np. w portalach społecznościowych, branżowych)</p> <p>Strona internetowa spełnia kryteria dostępności dla osób z niepełnosprawnościami określone w standardzie WCAG 2.1.</p>
--	--

D.1.7	<p>Zapewnione jest świadczenie usług wsparcia o charakterze reintegracyjnym. Mogą one dotyczyć wsparcia indywidualnego, grupowego, w tym mogą obejmować cały zespół PS. Usługi te:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• świadczone są przez specjalistów w zakresie reintegracji zawodowej i społecznej,</li> <li>• obejmują w szczególności działania motywacyjne, pomoc w określeniu rozwoju zawodowego, podnoszenia kwalifikacji zawodowych, budowanie kompetencji społecznych oraz zagadnienia z zakresu budowania zespołu i rozwiązywania konfliktów,</li> <li>• ich świadczeniu towarzyszy proces rozpoznawania indywidualnych potrzeb, we współpracy z osobą, której one dotyczą,</li> <li>• realizowane są zgodnie z potrzebami pracowników PS, w tym szczególnie przez okres do 12 miesięcy od dnia zatrudnienia osoby objętej wsparciem.</li> </ul>
-------	---

D.3.1	<p>W wyniku działalności OWES powstało w ciągu roku średnio 10-12 miejsc pracy rocznie w powiatach i 20-25 miejsc pracy w miastach na prawach powiatu (o ile dany typ jednostki administracyjnej występuje na obszarze działania OWES) dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w istniejących lub nowych PS. Miejsce pracy musi funkcjonować przez co najmniej 12 miesięcy.<sup>2</sup></p>
-------	--

D.3.4	<p>W wyniku działalności OWES co najmniej 75% nowopowstałych PS w wyniku udzielania dotacji prowadzi działalność odpłatną pożytku publicznego lub działalność gospodarczą w okresie powyżej 18 miesięcy od momentu uzyskania dotacji.</p>
-------	---

E.1.6	<p>OWES wspiera podmioty ekonomii społecznej w ubieganiu się o przyznanie ogólnopolskich i regionalnych znaków jakości (także wykraczających poza sferę ekonomii społecznej, dotyczących usługi lub produktu).</p> <p>Wsparcie realizowane jest m.in. poprzez: informowanie PES o możliwości ubiegania się o znak jakości, pomoc w wyborze właściwej kategorii oraz wypełnieniu wniosku.</p>
-------	--

## A. Standardy formalno-organizacyjne

<sup>2</sup> Średnia liczona jest z okresu ostatnich 3 lat z uwzględnieniem okresu trwałości miejsc pracy, o ile OWES funkcjonował przez 4 lata. W przypadku funkcjonowania OWES przez okres krótszy niż 4 lata, średnia liczona jest za okres odpowiednio krótszy z uwzględnieniem okresu trwałości miejsc pracy.

W zakresie działań finansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego wskaźnik jest korygowany do wysokości liczby miejsc pracy możliwych do sfinansowania w ramach projektu finansowanego z RPO i zapisanymi w nim wskaźnikami. Do wskaźnika wliczane są także miejsca pracy powstałe w PS, finansowane z innych źródeł niż dotacja udzielana przez OWES (np. środki Funduszu Pracy lub Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych).

W przypadku nieosiągnięcia założonych wartości OWES musi wykazać podjęcie niezbędnych starań związanych ze stworzeniem miejsc pracy ze środków krajowych.

## A.1. Wymagania dotyczące podmiotu działającego jako OWES

Lp.	Standardy
A.1.1	<p>Podmiot (w zakresie pełnienia roli OWES) nie działa w celu osiągnięcia zysku lub przeznaczają zysk na cele statutowe<sup>3</sup> – w przypadku partnerów będących PES musi to wynikać ze statutu lub innego dokumentu wewnętrznego, a w przypadku partnerów niebędących PES, powinno to być zobowiązanie wynikające z umowy partnerskiej.</p> <p>Statut podmiotu określa, że do jego działalności statutowej należą usługi związane ze wsparciem funkcjonowania PES. W przypadku partnerstwa dotyczy to co najmniej lidera.</p>
A.1.2	<p>OWES w swoich działaniach ściśle i stale 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"><li>• 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,</li><li>• planowania i wdrażania zadań i wskaźników wynikających z KPRES i RPRES,</li><li>• monitorowania i przekazywania do ROPS, co dwanaście miesięcy, wskaźników wynikających z wdrażania EFS (WLWK i wskaźniki efektywnościowe) w szczególności w zakresie tworzenia nowych miejsc pracy w sektorze,</li><li>• wspierania przedsiębiorstw społecznych i miejsc pracy w kluczowych sferach rozwoju, w tym w zakresie usług społecznych,</li><li>• zaangażowania OWES w obszary współdziałania określone w RPRES, wykraczające poza zakres określony w standardach działania AKSES,</li><li>• kooperacji z ROPS w zakresie animowania społeczności lokalnych (udział w we wspólnych przedsięwzięciach) oraz w zakresie zwiększania widoczności PS,</li><li>• kooperacji w zakresie społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych,</li><li>• ewaluacji działań OWES.</li></ul>

## A.2. Standardy organizacji i zarządzania OWES

Lp.	Standardy
A.2.1	<p>OWES posiada schemat organizacyjny z którego wynika, kto odpowiada za realizację poszczególnych zadań. Każdy z pracowników OWES posiada jasno określony zakres zadań i opis specyficzny dla właściwego stanowiska.</p>
A.2.2	<p>Podmioty tworzące OWES publikują na swoich stronach internetowych lub na stronie OWES sprawozdania merytoryczne i finansowe ze swojej działalności (przynajmniej w zakresie prowadzenia OWES).</p>

<sup>3</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.

### A.3. Standardy dotyczące kadry OWES

Kluczową kadrę OWES stanowią: koordynator merytoryczny, animatorzy, kluczowi doradcy, doradcy biznesowi, specjaliści ds. reintegracji oraz prawa zamówień publicznych. OWES powinien zapewnić stabilność funkcjonowania kluczowej kadry jako stałych pracowników OWES.

Lp.	Standardy
A.3.1	<p>Kompetencje kadry kluczowej OWES są zgodne z „Modelem kompetencyjnym” i doskonalone są 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,</li><li>• udział kadry w działaniach podnoszących kompetencje, w tym szkoleniach wewnętrznych, szkoleniach zewnętrznych, doradztwie, spotkaniach sieciujących, wymianie 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.3.2	<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.3.3	<p>Koordynator merytoryczny OWES realizuje co najmniej następujące zadania:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• planuje działania OWES,</li><li>• organizuje pracę OWES,</li><li>• zapewnia merytoryczną spójność poszczególnych etapów ścieżki wsparcia,</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>• nadzoruje wykonywanie działań merytorycznych przez OWES.</li></ul> <p>Uznaje się, że powyższe zadania mają charakter merytoryczny, a nie administracyjny.</p>
A.3.4	<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 posiada system monitorowania i oceny, pozwalający na ocenę jakości realizowanych usług i efektów działania OWES pod kątem osiągnięcia wyznaczonych celów i trwałości PES.</p> <p>Zakres monitoringu prowadzonego przez OWES jest zgodny z systemem monitorowania Krajowego Programu Rozwoju Ekonomii Społecznej do 2023. <i>Ekonomia Solidarności Społecznej</i> (KPRES) oraz regionalnymi systemami monitorowania sektora ekonomii społecznej. Monitoring realizowany jest z użyciem narzędzia do monitorowania działalności OWES przygotowanego przez MRiPS.</p>
A.4.2	<p>OWES zobowiązany jest do ścisłej współpracy z Ministerstwem Rodziny i Polityki Społecznej w zakresie świadczenia wysokiej jakości usług na rzecz sektora ekonomii społecznej. Współpraca ta polega przede wszystkim na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>informowaniu klientów OWES o działaniach na rzecz sektora ekonomii społecznej przekazywanych przez Departament Ekonomii Społecznej i Solidarnej w Ministerstwie Rodziny i Polityki Społecznej,</li> <li>przekazywaniu do MRiPS informacji w zakresie monitoringu wysokiej jakości usług OWES oraz sytuacji PES/PS,</li> <li>wsparciu realizacji przez MRiPS badania satysfakcji klientów OWES.</li> </ul>
A.4.3	<p>OWES poddaje się ewaluacji swojej działalności w przypadku zlecenia jej przez ROPS. Jeśli raport ewaluacyjny zawiera rekomendacje dotyczące działalności OWES, podmiot jest zobowiązany wdrożyć sformułowane zalecenia w okresie uzgodnionym z ROPS. Podczas czynności monitorujących prowadzonych przez MRiPS, w wyniku których sformułowano rekomendacje lub konieczność realizacji planu naprawczego dotyczącego poprawy jakości usług i działalności OWES, Ośrodek wykazuje stopień ich wdrożenia.</p>
A.4.4	<p>OWES informuje klientów o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>aktualnej treści Standardów usług i działania OWES.</li> <li>sposobie zgłaszania uwag do Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej dotyczących pracy OWES oraz jakości świadczonych usług wsparcia ekonomii społecznej.</li> </ul> <p>Informacje te zamieszczane są w widoczny sposób na stronie internetowej, w siedzibie oraz w punktach informacyjnych.</p>

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

Lp.	Standardy
A.5.1	<p>Miejsce świadczenia usług przez OWES jest czytelnie oznakowane, zapewnia możliwość świadczenia usług z zachowaniem poufności oraz pozwala na przyjmowanie klientów w oddzielnym pomieszczeniu. Miejsce to jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami lub OWES zapewnia takim osobom dostępność usług poza siedzibą.</p>

#### A.6. Standardy informacji i promocji

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



A.6.1	W ramach działań OWES wspiera PES, w szczególności PS w przygotowaniu narzędzi promujących ich produkty i usługi oraz współpracuje z ROPS w zakresie działań zwiększających widoczność PES/PS.
A.6.2	W ramach działań informacyjnych OWES angażuje się w różnorodne przedsięwzięcia prowadzone na poziomie regionalnym i subregionalnym, dotyczące zatrudnienia, integracji społecznej, rozwoju gospodarczego, przedsiębiorczości i rozwoju lokalnego.
A.6.3	<p>Działania informacyjne obejmują w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• promowanie oferty OWES,</li> <li>• promowanie PS, ich produktów i usług np. w formie organizacji targów,</li> <li>• promowanie przykładów dobrze prosperujących PES, partnerstw działających z udziałem PES i partnerów gospodarczych, społecznych lub jednostek samorządu terytorialnego,</li> <li>• upowszechnianie wiedzy o: zasadach prowadzenia działalności gospodarczej, zasadach uruchamiania PS, możliwych do pozyskania środków na rozwój PS (także wykraczających poza projekty realizowane przez OWES), zawiązywaniu i rozwoju partnerstw, realizacji usług społecznych przez PES/PS, sieci współpracy lokalnych/ponadlokalnych podmiotów, zmieniających się przepisach prawa dotyczących PES.</li> </ul> <p>Materiały informacyjne i promocyjne zawierają co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktualny zakres oferowanych usług,</li> <li>• dane teledadresowe OWES.</li> </ul>
A.6.4	<p>OWES prowadzi stronę internetową, na której zamieszcza aktualne informacje. Strona zawiera informacje o wspieranych PS, które znajdują się na liście PS (nazwa, branża, dane kontaktowe). Ponadto prowadzi aktywne działania w innych mediach elektronicznych (np. w portalach społecznościowych, branżowych)</p> <p>Strona internetowa spełnia kryteria dostępności dla osób z niepełnosprawnościami określone w standardzie WCAG 2.1.</p>

## B. Standardy etyczne

Lp.	Standardy
B.1.1	<p>W OWES przestrzegane są przez kadre zarządzającą i kadre świadczącą usługi na rzecz PES następujące zasady etycznego działania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pracownicy OWES nie mogą dyskryminować żadnego z klientów OWES,</li> <li>• pracownicy informują klientów i pracują z nimi 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 regulacje dotyczące 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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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, 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”.</li> </ul>
B.1.2	OWES podejmuje aktywne działania edukacyjne na rzecz przestrzegania przez swoją kadrę zasad etycznych wymienionych w punkcie B.1.1.
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 organizacji pozarządowych, 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,
- aktywnej współpracy z grupami w środowisku lokalnym, której nadrzędnym celem pozostaje reintegracja społeczna i zawodowa osób zagrożonych wykluczeniem.

Podmioty realizujące te usługi powinny nie tylko prowadzić działania animacyjne, ale także wyszukiwać, przygotowywać i wspierać lokalnych liderów/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 przedsiębiorcy, w tym lokalni. 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 służą przede wszystkim:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tworzeniu środowiska przyjaznego rozwojowi ekonomii społecznej, w tym poprzez działania o charakterze edukacyjnym,</li> </ul>

	<p>zachęcaniu nowych podmiotów, osób i instytucji do angażowania się w różne formy działalności PES, w tym w zakresie realizacji usług społecznych.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zachęcaniu różnych podmiotów, instytucji (w tym JST) i osób do wspierania PES, w tym przede wszystkim zamawiania ich towarów i usług przy zastosowaniu 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>• spotkań animacyjnych - spotkania z przedstawicielami różnych grup społecznych, sektorów lub subregionów, regionów,</li> <li>• diagnozy środowiska lokalnego - wspólne ustalenie celu diagnozy, wsparcie przy tworzeniu narzędzi badawczych, pozyskiwaniu danych i ich opracowaniu,</li> <li>• budowania partnerstw rozwojowych - formalne ustalenie zasad i celów współpracy różnych stron, kierunków działań, analiza zasobów i możliwości partnerstwa w celu rozwoju PES i PS,</li> <li>• dialogu obywatelskiego - w tym konsultacje społeczne obejmujące także sektor biznesu,</li> <li>• współpracy z samorządami lokalnymi w zakresie planowania strategicznego na terenie działalności OWES uwzględniającego ekonomię społeczną w rozwoju lokalnym. Współpraca ta może obejmować przede wszystkim: wsparcie w przygotowywaniu diagnozy potencjału i potrzeb PES/ES z danego terenu, w tym w zakresie realizacji usług społecznych.</li> </ul>

## C.2.Zadania animatora OWES

Lp.	Standardy
C.2.1	<p>Zadania realizowane przez animatora są zgodne z opisem stanowiska zawartym w „Modelu kompetencyjnym”, ze szczególnym uwzględnieniem zadań animatora OWES, do których należą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diagnozowanie potencjału lokalnego środowiska, w tym potencjału i potrzeb PES/PS,</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, grup inicjatywnych,</li> <li>• zawiązywanie i rozwój partnerstw, sieci współpracy podmiotów, w tym JST, w celu rozwoju PES i PS,</li> <li>• wymiana 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/animatorów lokalnych,</li> <li>• motywowanie grup i środowisk do podejmowania aktywności ukierunkowanych na rozwój ekonomii społecznej, w tym m.in. w formie spółdzielni uczniowskich, kooperatyw, w tym spożywczych,</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> <li>• inicjowanie współpracy PES z sektorem biznesu, w tym przy wykorzystaniu CSR,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>włączanie PES w procesy rewitalizacji,</li> <li>włączenie PES w proces planowania i realizacji usług społecznych, w tym w formule zdeinstytucjonalizowanej. Animator w tym zakresie współpracuje z JST, jak i z PES/PS.</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 odnośnie rozwoju lokalnego, tworzenia partnerstw lokalnych.
C.3.2	Kompetencje i doświadczenie animatora są zgodne z opisem stanowiska pracy określonym w „Modelu kompetencyjnym”.

### C.4. Standardy efektywności

Lp.	Standardy
C.4.1	<p>W wyniku działalności OWES powstały grupy inicjatywne, które w toku wsparcia wypracowały założenia dotyczące utworzenia PES, które mogą mieć formę:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>przygotowanego lub złożonego wniosku rejestracyjnego PES,</li> <li>utworzonego (zarejestrowanego) PES,</li> <li>przygotowanego lub złożonego biznesplanu dotyczącego utworzenia PES.</li> </ul>
C.4.2	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.
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 współpracy i działań wzmacniających PES poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>zwiększenia skali powierzania zadań publicznych, w tym w zakresie usług społecznych,</li> <li>partnerstwa w realizacji zadań publicznych instytucji publicznych i PES,</li> <li>ułatwień dla PES w zakresie dostępu do lokali,</li> <li>społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych dla PES.</li> </ul>
C.4.4	W wyniku działalności OWES wzrosła liczba JST i ich jednostek organizacyjnych, które zakupiły produkty i usługi od PES przy wykorzystaniu społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych, niezależnie od zastosowanego trybu zamówienia publicznego.
C.4.5	W wyniku działalności OWES wzrosła liczba przedsiębiorców/przedstawicieli sektora biznesu, którzy nawiązali współpracę z PES w zakresie zakupu ich towarów lub usług bądź współpracy produkcyjnej.

## D. Standardy realizacji usług rozwoju ekonomii społecznej

Realizacja usług rozwoju ekonomii społecznej odbywa się poprzez m.in.:

- 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/ podmiotu ekonomii społecznej (organizacji pozarządowej prowadzącej działalność gospodarczą, spółdzielni, spółki) w PS,
- wsparcie tworzenia i funkcjonowania podmiotów reintegracyjnych PES.

Proces tworzenia i ekonomizacji podmiotu odbywa się poprzez zindywidualizowane wsparcie prowadzone przez kluczowego doradcę/zespół doradców. 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. Instrumenty wspierające mogą być realizowane w ramach personelu stałego OWES lub zlecane na zewnątrz.

Doradca kluczowy powinien stanowić stały personel OWES.

Doradcy kluczowi współpracują 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 udzielają zwrotnego i bezzwrotnego wsparcia finansowego. Powyższe działania OWES wymagają badania efektywności, dlatego też w ramach standardów przewidziano standardy efektywności.

W proponowanym układzie standardów usług świadczonych przez OWES przyjęto, że zakres standardu usług rozwoju ekonomii społecznej (D) obejmuje 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	Zapewniony jest wewnętrzny nadzór nad realizacją indywidualnej ścieżki wsparcia oraz wewnętrzne mechanizmy zapewniania jakości pracy kluczowych doradców. Proces indywidualnej ścieżki wsparcia jest dokumentowany.

D.1.4	<p>OWES posiada wypracowane, opisane (np. w Regulaminie udzielania wsparcia) i stosowane schematy indywidualnego prowadzenia klientów obejmujące:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identyfikację klienta, jego potrzeb 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.1.5	<p>W ramach OWES funkcjonują schematy indywidualnego prowadzenia klienta, dostosowane co najmniej do następujących sytuacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tworzenie PS przez osoby fizyczne,</li> <li>• tworzenie 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 odpłatnej pożytku publicznego, podjęcie działalności gospodarczej przez organizację),</li> <li>• tworzenie i wspieranie funkcjonowania podmiotów reintegracyjnych (CIS, KIS, WTZ, ZAZ).</li> </ul>
D.1.6	<p>OWES 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.</p>
D.1.7	<p>Zapewnione jest świadczenie usług wsparcia o charakterze reintegracyjnym. Mogą one dotyczyć wsparcia indywidualnego, grupowego, w tym mogą obejmować cały zespół. Usługi te:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• świadczone są przez specjalistów w zakresie reintegracji zawodowej i społecznej,</li> <li>• obejmują w szczególności działania motywacyjne, pomoc w określeniu rozwoju zawodowego, podnoszenia kompetencji zawodowych, budowanie kompetencji społecznych oraz zagadnienia z zakresu budowania zespołu i rozwiązywania konfliktów,</li> <li>• ich świadczeniu towarzyszy proces rozpoznawania indywidualnych potrzeb we współpracy z osobą, której one dotyczą,</li> <li>• realizowane są zgodnie z potrzebami pracowników PS, w tym szczególnie przez okres do 12 miesięcy od dnia zatrudnienia osoby objętej wsparciem.</li> </ul>

## D.2. Kompetencje doradcy kluczowego

Lp.	Standardy
D.2.1	Kluczowy doradca posiada co najmniej 3-letnie udokumentowane doświadczenie we wsparciu tworzenia PES, w tym PS. Szczegółowe kryteria powinny zostać określone przez OWES.
D.2.2	Kompetencje i doświadczenie doradcy kluczowego są zgodne z opisem stanowiska pracy określonym w „Modelu kompetencyjnym”.

### 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 i 20-25 miejsc pracy w miastach na prawach powiatu (o ile dany typ jednostki administracyjnej występuje na obszarze działania OWES) dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w istniejących lub nowych PS. Miejsce pracy musi funkcjonować przez co najmniej 12 miesięcy. <sup>4</sup>
D.3.2	W wyniku działalności OWES zwiększyła się liczba PES prowadzących działalność odpłatną pożytku publicznego lub działalność gospodarczą.
D.3.3	OWES prowadzi działania zmierzające do utworzenia nowych podmiotów reintegracyjnych prowadzonych przez PES (KIS, CIS, ZAZ lub WTZ).
D.3.4	W wyniku działalności OWES co najmniej 75% nowopowstałych PS w wyniku udzielania dotacji prowadzi działalność odpłatną pożytku publicznego lub działalność gospodarczą w okresie powyżej 18 miesięcy od momentu uzyskania dotacji.
D.3.5	Usługi OWES są uznane przez co najmniej 80% klientów za przydatne.

### 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 doradcy biznesowego.

E.3. Standardów efektywnościowych.

---

<sup>4</sup> Średnia liczona jest z okresu ostatnich 3 lat z uwzględnieniem okresu trwałości miejsc pracy, o ile OWES funkcjonował przez 4 lata. W przypadku funkcjonowania OWES przez okres krótszy niż 4 lata, średnia liczona jest za okres odpowiednio krótszy z uwzględnieniem okresu trwałości miejsc pracy. W zakresie działań finansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego wskaźnik jest korygowany do wysokości liczby miejsc pracy możliwych do sfinansowania w ramach projektu finansowanego z RPO i zapisanymi w nim wskaźnikami.

Do wskaźnika wliczane są także miejsca pracy powstałe w PS, finansowane z innych źródeł niż dotacja udzielana przez OWES (np. środki Funduszu Pracy lub Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych).

W przypadku nieosiągnięcia założonych wartości OWES musi wykazać podjęcie niezbędnych starań związanych ze stworzeniem miejsc pracy ze środków krajowych.

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

Lp.	Standardy
E.1.1	OWES dysponuje 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 PS.
E.1.2	Każde PS, powstałe dzięki wsparciu danego OWES, ma przypisanego doradcę biznesowego odpowiedzialnego za ocenę jego sytuacji oraz wspieranie go w zakresie budowania planu rozwoju, organizowania wsparcia lub sytuacjach kryzysowych.
E.1.3	Doradcy biznesowi regularnie monitorują sytuację przypisanych im PS. Ponadto OWES posiada podstawową wiedzę o stanie sektora PES na terenie funkcjonowania i posiada bazę kontaktów mailowych do podmiotów tworzących na tym terenie sektor PES.
E.1.4	Monitoring realizowany jest z wykorzystaniem narzędzia do monitorowania działalności OWES, przygotowanego przez Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej.
E.1.5	OWES dokonuje weryfikacji statusu przedsiębiorstwa społecznego zgodnie z załącznikiem do <i>Wytycznych Ministra Inwestycji i Rozwoju w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020</i> . Informacje o zweryfikowanych PS przekazywane są, we współpracy z ROPS, do MRiPS w celu umieszczenia na ogólnopolskiej liście PS.
E.1.6	OWES wspiera podmioty ekonomii społecznej w ubieganiu się o przyznanie ogólnopolskich i regionalnych znaków jakości (także wykraczających poza sferę ekonomii społecznej, dotyczących usługi lub produktu). Wsparcie realizowane jest m.in. poprzez: informowanie PES o możliwości ubiegania się o znak jakości, pomoc w wyborze właściwej kategorii oraz wypełnieniu wniosku.
E.1.7	OWES przygotowuje informacje o ofercie wsparcia przewidzianej dla istniejących PS. Informacja ta dostępna jest na stronie internetowej OWES oraz cyklicznie, nie rzadziej niż raz na pół roku, przekazywana jest do PS funkcjonujących na obszarze objętym działalnością OWES. Zawiera w szczególności: <ul style="list-style-type: none"> <li>informacje o możliwości bezpośredniego wsparcia udzielanego przez OWES;</li> <li>informacje o innych możliwościach uzyskania wsparcia, wykraczających poza wsparcie bezpośrednio świadczone przez OWES (np. instrumenty zwrotne, inne projekty lub programy).</li> </ul>
E.1.8	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, zmiana branży, poszerzenie rynku zbytu, rozpoczęcie lub rozwinięcie oferty realizacji usług społecznych). Kompleksowa usługa wsparcia polega w szczególności na: <ul style="list-style-type: none"> <li>diagnozie potrzeb klienta oraz oczekiwanych efektów działania,</li> <li>pomocy w przygotowaniu planu działania dostosowanego do specyficznych potrzeb klientów,</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wdrożeniu planu działania (szkolenia, doradztwo, wsparcie finansowe itd.), polegającego na organizowaniu i koordynowaniu wsparcia,</li> <li>• monitorowaniu wdrożenia planu działania,</li> <li>• ocenie rezultatów planowanych działań,</li> <li>• opracowywaniu ścieżek wsparcia rozwojowego oraz ścieżek reagowania na sytuacje kryzysowe,</li> <li>• identyfikacji potrzeb na wniosek PS,</li> <li>• wsparciu w poszukiwaniu i w wdrażaniu innowacji.</li> </ul> <p>Doradca biznesowy koordynuje proces i świadczy usługi wsparcia przy zachowaniu dbałości o autonomię PS, ograniczając do niezbędnego minimum zastępowanie PS.</p>
E.1.9	<p>Wsparcie dla przedsiębiorstw społecznych musi zawierać informację o dostępnych instrumentach finansowych, w tym instrumentach zwrotnych, oraz pomoc w ubieganiu się o nie. W ramach wsparcia klientów w ubieganiu się o zwrotne instrumenty finansowe OWES zobowiązany jest do:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• analizy sytuacji i potrzeb finansowych PES oraz możliwości ich zaspokojenia przy wykorzystaniu instrumentów zwrotnych,</li> <li>• zapewnienia wsparcia doradczego w zakresie ubiegania się o instrumenty zwrotne,</li> <li>• zapewnienia wsparcia doradczego w okresie spłacania zobowiązania finansowego,</li> <li>• współpracy z Pośrednikami Finansowymi wyłonionymi przez Bank Gospodarstwa Krajowego.</li> </ul>
E.1.10	<p>OWES zapewnia wewnętrzny nadzór nad realizacją wsparcia PS oraz wewnętrzne mechanizmy zapewniania jakości pracy doradców biznesowych i realizacji usług wsparcia dla istniejących PS. OWES opracowuje i stosuje ścieżki wsparcia rozwojowego oraz reagowania na sytuacje kryzysowe w PS, dostosowane do ich specyfiki.</p>
E.1.11	<p>Doradca biznesowy lub wyznaczony pracownik OWES prowadzi współpracę z instytucjami regionalnymi i lokalnymi (takimi jak np. wymienionymi w standardzie F.3.1). na obszarze swojego działania\bądź instytucjami ogólnopolskimi w celu wsparcia działania PS (m. in. w zakresie pozyskania lokalu, uzyskania interpretacji prawnych, mediacji pomiędzy PS a instytucjami).</p>
E.1.12	<p>OWES współpracując z PFR i PARP dokonuje analizy dostępnych instrumentów wsparcia (zwrotnych i bezzwrotnych) dla MŚP, finansowanych ze środków publicznych (w tym unijnych) i rynkowej oferty w zakresie zwrotnych instrumentów finansowych, które byłyby dostępne dla PES/PS.</p> <p>Wsparcie realizowane jest m.in. poprzez: informowanie PES/PS o dostępnych instrumentach wsparcia i pomoc w ubieganiu się o nie.</p>

## E.2. Kompetencje doradcy biznesowego

Lp.	Standardy
E.2.1	<p>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.</p>

E.2.2	Kompetencje i doświadczenie doradcy biznesowego są zgodne z opisem stanowiska pracy określonym w „Modelu kompetencyjnym”.
-------	---

### E.3. Standardy efektywnościowe

Lp.	Standardy
E.3.1	OWES posiada podstawową wiedzę o stanie ekonomicznym i społecznym wszystkich PS (niezależnie od posiadania statusu 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.
E.3.4	W wyniku działalności OWES obroty przedsiębiorstw społecznych objętych wsparciem wzrosły średnio o 5% w skali roku.
E.3.5	W wyniku działalności OWES 5% PS wspartych doradztwem skorzystało z instrumentów zwrotnych.

### 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

Lp.	Standardy
F.1.1.	<p>Tematyka oferty szkoleniowej OWES dotyczy minimum poniższych obszarów:</p> <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 poszczególnych form prawnych i typów PES),</li> <li>• zarządzanie organizacją, planowanie strategiczne, poszukiwanie i wdrażanie innowacji zarządzanie finansowe (z uwzględnieniem zwrotnych i bezzwrotnych mechanizmów), zarządzanie zasobami ludzkimi,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aspekty prawne (np. ustawy o samorządzie terytorialnym, ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, ustawa o spółdzielniach socjalnych, ustawa Prawo zamówień publicznych z wyszczególnieniem klauzul społecznych), aspekty finansowe i 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>• lokalne strategie, ciała doradczo-konsultacyjne i rady 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> <li>• usługi społeczne, w tym w formule zdeinstytucjonalizowanej – wsparcie rozwoju i standardów jakości realizacji usług.</li> </ul>
F.1.2	OWES organizuje szkolenia zawodowe i branżowe, zgodnie z profilem działalności i potrzebami odbiorców swoich usług. W przypadku zapotrzebowania PES/PS na szkolenia specjalistyczne, zapewnia także dostęp do nich w ramach usług zewnętrznych.
F.1.3	Praca osób prowadzących szkolenia jest oceniana. Wdrożone są mechanizmy zapewniania jakości szkoleń, obejmujące co najmniej ewaluację każdego szkolenia. Szkolenia są właściwie udokumentowane (np. lista obecności, kopia materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej, prezentacje itp.).

## F.2. Doradztwo

Lp.	Standardy
F.2.1.	<p>W ramach usług doradczych przewiduje się następujące rodzaje doradztwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• doradztwo ogólne,</li> <li>• doradztwo specjalistyczne (prawne, księgowo-podatkowe, finansowe i marketingowe),</li> <li>• doradztwo biznesowe, w tym dla istniejących PS,</li> <li>• doradztwo z zakresu zamówień publicznych,</li> <li>• doradztwo z zakresu usług społecznych i ich realizacji.</li> </ul>
F.2.2	<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 PES,</li> <li>• prowadzenie działalności statutowej PES,</li> <li>• sieciowanie PES.</li> </ul>
F.2.3	<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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• podatki bezpośrednie i pośrednie w działaniach PES,</li> <li>• obowiązki pracodawcy względem pracowników,</li> <li>• lustracja spółdzielni socjalnych,</li> </ul> <p>b) w zakresie <b>księgowo-podatkowym</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rachunkowość,</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 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>• pozyskiwanie zewnętrznych środków finansowych dostępnych dla PES np. w ramach Funduszu Pracy lub PFRON,</li> <li>• pozyskiwanie zwrotnych instrumentów finansowych,</li> <li>• planowanie finansowe,</li> <li>• pozyskiwanie środków finansowych na szkolenia pracowników PES/PS w ramach Krajowego Funduszu Szkoleniowego,</li> </ul> <p>e) w zakresie <b>marketingowym</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planowanie marketingowe,</li> <li>• planowanie i wdrażanie działań promocyjnych,</li> <li>• kształtowanie elastyczności ofertowej,</li> <li>• polityka kształtowania cen i optymalizacji kosztów,</li> <li>• opracowanie/modyfikacja strategii marketingowej PES,</li> <li>• badanie rynku,</li> <li>• wypracowanie i wdrażanie standardów obsługi klienta przez PES,</li> <li>• nawiązanie i rozwój współpracy ze specjalistami w zakresie projektowania produktów i usług.</li> </ul>
F.2.4	<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 statutowej odpłatnej (dopasowane dla konkretnego klienta – obejmuje również doradztwo zawodowe),</li> <li>• poszukiwanie partnerów, identyfikacja nisz rynkowych, przygotowanie danych i ofert,</li> <li>• przygotowywanie i praca nad biznesplanem.</li> </ul>
F.2.5	<p>Zakres tematyczny <b>doradztwa z zakresu zamówień publicznych</b> obejmuje minimalnie następujące zagadnienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• motywowanie do szukania zamówień i składania ofert, przez przedsiębiorstwa społeczne, w procedurach zamówień publicznych, w tym społecznie odpowiedzialnych zamówieniach publicznych,</li> <li>• pomoc w opracowaniu i składaniu ofert przez przedsiębiorstwa społeczne.</li> </ul>

F.2.6	<p>Zakres tematyczny <b>doradztwa z zakresu usług społecznych</b> i ich realizacji obejmuje minimalnie następujące zagadnienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• standardy realizacji wybranych usług społecznych,</li> <li>• rozpoczynanie działalności w zakresie świadczenia usług społecznych,</li> <li>• przygotowanie oferty realizacji usług społecznych,</li> <li>• zarządzanie, monitoring i ewaluacja realizacji usług społecznych.</li> </ul>
-------	--

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

Lp.	Standardy
F.3.1.	<p>OWES jest zobowiązany ściśle współpracować w zakresie wymiany informacji z instytucjami regionalnymi i lokalnymi (m.in. Urząd Marszałkowski, Wojewódzki Urząd Pracy, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, JST, Lokalna Grupa Działania, Ośrodek Doradztwa Rolniczego, PUP, PCPR, OPS, CIS, KIS, WTZ), z innymi OWES z województwa oraz w zakresie dotyczącym rozwoju ekonomii społecznej z innymi instytucjami i podmiotami spoza regionu.</p>
F.3.2	<p>OWES, nie posiadając własnych doradców, jest obowiązany posiadać bazę ekspertów mogących udzielić wsparcia specjalistycznego i biznesowego, z którymi powinna zostać nawiązana stała współpraca. Współpraca z podmiotami zewnętrznymi dotycząca ES jest realizowana minimum poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zagwarantowanie dostępu do wysokiej jakości usług wsparcia, dostosowanych do indywidualnych potrzeb PES/PS (wymiana usług, współdziałanie na rzecz PES),</li> <li>• zapewnienie dostępu do zewnętrznego wsparcia finansowego i produktów finansowych dla PES,</li> <li>• wymianę doświadczeń.</li> </ul>
F.3.3	<p>Działania partnerskie i współpraca obejmują m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.), usługach społecznych i potencjalnych PES/PS do ich realizacji,</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 społecznej, uczelniami, 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>• dokonywanie diagnozy na poziomie lokalnym (np. z wykorzystaniem koncepcji łańcucha wartości), diagnozy potencjału i potrzeb PES, w tym w zakresie realizacji usług społecznych, sposobów włączania partnerów z różnych sektorów do współpracy, budowania klastrów i zarządzania nimi,</li> <li>• zawiązywanie i rozwój partnerstw, sieci współpracy lokalnych podmiotów (w tym instytucji rynku pracy, instytucji pomocy i integracji społecznej, sferą biznesu) w celu rozwoju PS,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>wspieranie sieciowania, tworzenia kontaktów i powiązań kooperacyjnych między sferą biznesu, samorządami terytorialnymi, organizacjami pozarządowymi, uczelniami, ośrodkami nauki a przedsiębiorstwami społecznymi,</li> <li>budowanie kapitału wiedzy na temat mechanizmów inicjowania, tworzenia i działania powiązań kooperacyjnych na poziomie lokalnym, uwzględniających PS,</li> <li><b>zakup w PES towarów i usług związanych z przeciwdziałaniem Covid-19,</b></li> <li>promocję produktów i usług PES z terenu działania OWES.</li> </ul>
F.3.4	<p>OWES posiada listę mentorów/tutorów posiadających doświadczenie w biznesie, z którymi utrzymuje stałą współpracę w indywidualnych przypadkach, udzielających wsparcia doradczego. Wspierane są formy współpracy pomiędzy PES i PS, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>inicjowanie spotkań i działań PES zainteresowanych określonym tematem (spotkania branżowe),</li> <li>wspieranie rozwoju franczyzy społecznej, bazującej na powiązaniach kooperacyjnych z udziałem PS,</li> <li>wspieranie istniejących sieci lub klastrów PES/PS;</li> <li>wspieranie tworzenia sieci lub klastrów PES/PS;</li> <li>lobbowanie na rzecz otwarcia działających klastrów gospodarczych na przedsiębiorstwa społeczne oraz wspieranie rozwoju nowych klastrów z ich udziałem,</li> <li>wspieranie procesu tworzenia konsorcjów spółdzielczych (będących nową formą kooperacji na podstawie Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o zmianie ustawy o spółdzielniach socjalnych oraz niektórych innych ustaw Dz.U. 2017 poz. 2494).</li> </ul>
F.3.5	<p>OWES posiada czytelny podział odpowiedzialności za elementy realizacji usługi doradczej. 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 w ramach, którego udzielane jest wsparcie finansowe oraz opiera się na jednolitych zasadach obowiązujących w danym województwie.
F.4.2	Wniosek o dofinansowanie, poza biznesplanem, uwzględnia także plan realizacji celów społecznych.
F.4.3	<p>Regulamin zawiera co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>kryteria formalne oraz kryteria merytoryczne udzielania wsparcia finansowego,</li> <li>opis warunków, w jakich wniosek o udzielenie wsparcia finansowego podlega odrzuceniu, zatwierdzeniu do dofinansowania lub skierowaniu do poprawy przez wnioskodawców,</li> <li>tryb odwołania od decyzji OWES w sprawie udzielenia wsparcia finansowego.</li> </ul>
F.4.4	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.4.5	OWES prowadzi monitoring realizacji celów społecznych i celów ekonomicznych, na których realizację zostały udzielone środki finansowe.
F.4.6	OWES prowadzi co najmniej kwartalny monitoring płynności finansowej podmiotu, któremu udzielono wsparcia finansowego, w okresie co najmniej obowiązywania umów o udzielenie wsparcia finansowego.