

REGULAMIN DZIAŁALNOŚCI OŚRODKA WSPARCIA EKONOMII SPOŁECZNEJ JA – TY – MY

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

SPIS TREŚCI

1. ROZDZIAŁ I Postanowienia ogólne
 - a. Spis treści.
 - b. Postanowienia ogólne.
 - c. Słownik pojęć.
 - d. Cel i misja OWES.
2. ROZDZIAŁ II Zasady działania i zarządzania OWES
 - a. Standardy zarządzania i organizacji OWES.
 - b. Ochrona danych osobowych.
 - c. Klienci OWES.
 - d. Standardy dotyczące kadry OWES.
 - e. Struktura organizacyjna i opisy stanowisk pracy.
 - f. Wewnętrzne mechanizmy oceny i doskonalenia jakości pracy OWES.
 - g. Praca wolontariuszy.
 - h. Standardy promocji i informacji.
 - i. Standardy etyczne.
3. ROZDZIAŁ III Standardy, dotyczące realizowanych usług
 - a. Standardy usług animacji lokalnej.
 - b. Standardy usług rozwoju ekonomii społecznej.
 - c. Standardy realizacji usług wsparcia przedsiębiorstw społecznych.
4. ROZDZIAŁ IV Standardy, dotyczące instrumentów wsparcia
 - a. Doradztwo.
 - b. Szkolenia.
 - c. Wsparcie finansowe.
 - d. Działania na rzecz partnerstw.
 - e. Wsparcie reintegracyjne
5. ROZDZIAŁ V Standardy, dotyczące monitoringu i ewaluacji

- a. Monitoring i ewaluacja.
- b. Zasady wewnętrznego nadzoru na realizacją usług wsparcia PES
- c. Zarządzanie ryzykiem.

§ 2

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin organizacyjny Ośrodka Wsparcia Ekonomii Społecznej JA – TY – MY określa kluczowe funkcje i obszary działalności, wewnętrzną strukturę, zakres działań poszczególnych pracowników oraz zasady korzystania z usług oferowanych w ramach działalności ośrodka.
2. Siedziba Ośrodka Wsparcia Ekonomii Społecznej JA – TY – MY mieści się w Łodzi przy ul. Strzelców Kaniowskich 71/73 na parterze, w miejscu dostępnym dla klientów, w tym także dla osób niepełnosprawnych.

§ 3

SŁOWNIK POJĘĆ

Użyte w niniejszym regulaminie pojęcia oznaczają:

1. SWS – Stowarzyszenie Wsparcie Społeczne „Ja – Ty – My”,
2. OWES – Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej prowadzony przez Stowarzyszenie Wsparcie Społeczne „JA – TY – MY”,
3. KLIENT – podmiot ekonomii społecznej, osoby prawne, osoba fizyczna korzystające z usług Ośrodka,
4. ES – Ekonomia Społeczna,
5. PES – Podmiot Ekonomii Społecznej – spółdzielnie pracy, spółdzielnie socjalne,
6. IOPES – Instytucje Otoczenia Podmiotów Ekonomii Społecznej – jednostki samorządu terytorialnego, instytucje rynku pracy, instytucje gospodarcze.

§ 4

CEL I MISJA OWES

1. Misją OWES jest wzrost znaczenia ekonomii społecznej w regionie łódzkim służącej integracji zawodowej i społecznej osób zagrożonych marginalizacją, wzrostowi kapitału społecznego oraz rozwojowi przedsiębiorczości.
2. Celem OWES jest wzmocnienie roli sektora ekonomii społecznej w aktywnej integracji społecznej i zawodowej mieszkańców województwa łódzkiego poprzez:
 - a. wzmocnienie roli podmiotów ekonomii społecznej,
 - b. powstanie i utrzymanie miejsc pracy w przedsiębiorstwach społecznych,
 - c. wzrost kompetencji w obszarze ekonomii społecznej,
 - d. rozwój partnerstw lokalnych i współpracy międzysektorowej,
 - e. poszukiwanie źródeł długookresowego finansowania dla PES,
 - f. szerzenie idei ekonomii społecznej.

§ 5

ZASADY DZIAŁANIA I ZARZĄDZANIA OWES

1. OWES nie działa w celu osiągnięcia zysku lub przeznaczają zysk na cele statutowe.
2. OWES stworzony przez SWS pracuje w oparciu o długoterminową strategię działania, opracowaną przez kierownika OWES w konsultacji ze wszystkimi pracownikami.
3. OWES w procesie planowania, działania, kontroli i wdrażania zmian wykorzystuje szeroką wiedzę uzyskaną:
 - a. na podstawie danych z monitoringu i ewaluacji działalności OWES,
 - b. od ekspertów w trakcie szkoleń, konferencji, seminariów, paneli,
 - c. z publikacji, raportów, analiz, danych statystycznych,
 - d. ze sprawdzonych rozwiązań i innowacji („dobre praktyki”),
 - e. z dokumentów strategicznych.
4. OWES pracuje w oparciu o następujące dokumenty:
 - a. standardy działania OWES,
 - b. regulamin działania OWES,
 - c. strategię monitoringu i ewaluacji,
 - d. plan działania,
 - e. politykę rachunkowości,
 - f. politykę bezpieczeństwa,
 - g. statut SWS.
5. OWES w swoich działaniach ściśle współpracuje z lokalnymi Instytucjami Wsparcia Ekonomii Społecznej, w tym RCPS, WUP, OPS, PUP, sieć OWES.
6. Projekty realizowane przez OWES opierają się o przygotowany harmonogram oraz budżet.

7. W celu zapewnienia jak najlepszej komunikacji pomiędzy kadrą OWES wykorzystywane są wszystkie dostępne kanały komunikacji – bezpośrednia, telefoniczna, mailowa, portale społecznościowe, wewnętrzna witryna internetowa prowadzona przez SWS, poczta tradycyjna, spotkania online videorozmowy. W/w narzędzia wykorzystywane są także pomiędzy OWES a innymi instytucjami, partnerami i klientami.
8. Realizacja usług realizowana jest w oparciu o umowy pomiędzy OWES a odbiorcami.
9. Realizacja wypracowanego planu działania jest monitorowana w trybie kwartalnym przez specjalistę ds. monitoringu oraz kierownika OWES.
10. Każdy pracownik OWES zobowiązany jest dokumentować swoją pracę w postaci list obecności/kart czasu pracy, notatek ze spotkań, sprawozdań miesięcznych, raportów, analiz.
11. Dokumentacja przechowywana jest w siedzibie OWES - opisana w odpowiedni sposób i przechowywana w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio przystosowanych.
12. Dokumentacja OWES jest przechowywana min. 5 lat.
13. OWES posiada aktualną i przestrzeganą politykę rachunkowości zatwierdzoną przez Zarząd Stowarzyszenia.
14. Stowarzyszenie prowadzi księgi rachunkowe zgodnie z ustawą o rachunkowości.
15. OWES zakłada możliwość składania podpisanych skarg, wniosków i pochwał poprzez formularz zamieszczony na stronie internetowej oraz znajdujący się w siedzibie OWES.

§ 6

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. OWES posiada „Politykę bezpieczeństwa”, zgodnie z którą są przetwarzane i przechowywane dane osobowe oraz dokumentacja związana z działalnością OWES.
2. Dane osobowe zawierające informacje o pracownikach oraz klientach OWES są wykorzystywane i przechowywane zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. (tekst jednolity: Dz. U. 2014 r. poz. 1182).
3. OWES zapewnia bezpieczeństwo informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi.

§ 7

KLIENCI OWES

1. OWES kieruje swoje działania do następujących grup:
 - a. Podmioty Ekonomii Społecznej:
 - ✓ przedsiębiorstwa społeczne,
 - ✓ podmioty reintegracyjne (ZAZ, CIS, KIS, WTZ),

- ✓ podmioty działające w sferze pożytku publicznego, które prowadzą działalność ekonomiczną i zatrudniają pracowników (organizacje pozarządowe, które prowadzą odpłatną i nieodpłatną działalność),
 - ✓ podmioty sfery gospodarczej.
- b. Instytucje Otoczenia Ekonomii Społecznej:
- ✓ Regionalne Centrum Pomocy Społecznej,
 - ✓ Wojewódzki Urząd Pracy,
 - ✓ Powiatowe Urzędy Pracy,
 - ✓ Gminne Ośrodki Pomocy Społecznej,
 - ✓ Miejskie Ośrodki Pomocy Społecznej,
 - ✓ Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie,
 - ✓ inne instytucje pomocy i integracji społecznej,
 - ✓ inne instytucje rynku pracy,
 - ✓ przedstawiciele biznesu.
- c. Osoby fizyczne i grupy nieformalne:
- ✓ osoby fizyczne planujące założyć podmiot ekonomii społecznej/przedsiębiorstwo społeczne,
 - ✓ osoby zagrożone wykluczeniem społecznym, w tym osoby niepełnosprawne, długotrwale bezrobotne, samotnie wychowujące dzieci, kobiety.
2. OWES gwarantuje świadczenie usług oraz dostęp do informacji dla osób z niepełnosprawnościami.

§ 8

STANDARDY, DOTYCZĄCE KADRY OWES

1. Wszyscy pracownicy znają i stosują Standardy działania OWES.
2. Członkowie kluczowej kadry OWES, pełniący funkcje animatorów, doradców kluczowych, kluczowych doradców biznesowych, posiadają portfolio, w którym udokumentowane jest doświadczenie zawodowe, poświadczające posiadane przez nich kompetencje.
3. Czas i warunki pracy kadry OWES są zgodne z regulacjami prawnymi i warunkami określonymi we właściwych umowach.
4. OWES zatrudnia odpowiednią liczbę osób świadczących usługi na rzecz PES, co pozwala na ich świadczenie bez zbędnej zwłoki.

5. Każdy z pracowników OWES posiada jasno określony zakres zadań i opis stanowiska (ujęty w poszczególnych umowach oraz Opisach stanowisk pracy), który odpowiada ustalonej strukturze organizacyjnej OWES.
6. Umowa z osobami współpracującymi z OWES obejmuje: zakres zadań i sposób ich realizacji (umowa o pracę), zakres zadań i sposób realizacji usługi (umowa zlecenia, samozatrudnienie), termin realizacji, sposób przekazywania wyników pracy.
7. Wielkość zaangażowanej kadry jest dostosowywana do tego, aby zapewnić optymalną realizację założonych celów.

§ 9

STRUKTURA ORGANIZACYJNA I OPISY STANOWISK PRACY

1. OWES posiada strukturę organizacyjną i zasady współpracy wskazujące jednoznacznie, kto odpowiada za merytoryczną realizację poszczególnych działań (Załącznik Nr 1).
2. Każdy z kluczowych pracowników OWES posiada jasno określony zakres zadań i opis stanowiska pracy wraz z wymaganiami (Załącznik nr 2).
3. Podstawowe prawa i obowiązki pracowników w zakresie organizacji pracy, wynikające ze stosunku pracy, regulowane są indywidualną umową o pracę, Regulaminem pracy, przepisami Kodeksu Pracy oraz niniejszym Regulaminem i innymi aktami wewnętrznymi.
4. Do podstawowych obowiązków wszystkich pracowników należą:
 - a. znajomość i stosowanie Standardów OWES,
 - b. znajomość obowiązujących na stanowisku pracy przepisów i ustalonego zakresu działania,
 - c. kompleksowe, terminowe i zgodne z obowiązującymi przepisami wykonywanie powierzonych zadań,
 - d. wykonywanie zadań doraźnych zleconych przez przełożonego,
 - e. przestrzeganie dyscypliny pracy oraz przepisów Regulaminu Pracy,
 - f. przestrzeganie przepisów powszechnie obowiązujących, a także przepisów wewnętrznych, norm, regulaminów i instrukcji, w tym o zapewnieniu tajemnicy służbowej, przepisów bhp i ppoż., ochrony informacji poufnych oraz ochrony danych osobowych,
 - g. właściwy stosunek do klientów, współpracowników i przełożonych,
 - h. dbałość o powierzone mienie oraz estetykę miejsca pracy,
 - i. podporządkowanie swego działania i postępowania zasadzie służenia interesom OWES i jego dobremu imieniu,

- j. podnoszenie kwalifikacji i kompetencji w wymiarze co najmniej 30 h rocznie (studia podyplomowe, szkolenia, kursy, warsztaty itp.).
5. Kierownik, zgodnie z zakresem obowiązków, zarządza OWES.
6. Kierownik OWES jest zatrudniony przez SWS i podlega bezpośrednio Zarządowi SWS.
7. Kierownik kieruje całokształtem spraw będących w zakresie działania OWES, zgodnie z wytycznymi oraz poleceniami otrzymywanymi od bezpośredniego przełożonego, w ramach obowiązujących w Stowarzyszeniu unormowań i przepisów prawa.
8. Do obowiązków Kierownika OWES należy sprawne organizowanie pracy oraz zapewnienie właściwego i terminowego wykonania postawionych przed nim zadań, a w szczególności:
 - a. planowanie działań OWES,
 - b. organizowanie pracy OWES,
 - c. kierowanie kadrą OWES,
 - d. odpowiadanie za jakość usług świadczonych przez OWES na rzecz PES,
 - e. kontrolowanie wykonywania działań przez OWES.
9. Szczegółowy opis stanowiska pracy Kierownika wraz z wymaganiami zawiera Załącznik nr 2.

§ 10

WEWNĘTRZNE MECHANIZMY OCENY I DOSKONALENIA JAKOŚCI PRACY OWES

1. OWES dba o jak najwyższą jakość i ciągłe doskonalenie usług doradczych poprzez umożliwienie zatrudnionym doradcom udziału we wszelkich formach podnoszenia kompetencji i kwalifikacji.
2. Kompetencje kadry OWES są doskonalone w sposób celowy i systematyczny.
3. Działania podnoszące kompetencje są ewidencjonowane.
4. OWES przeprowadza regularny monitoring pracy i realizacji działań szkoleniowców i doradców oraz okresową ocenę kadry. Na podstawie oceny kadry tworzone są okresowe plany rozwoju zawodowego i rozwoju kompetencji.
5. Każdy członek kadry powinien podnosić swoje kompetencje poprzez uczestnictwo w studiach podyplomowych, szkoleniach, warsztatach, doradztwie, w wymiarze co najmniej 30 h rocznie.
6. W/w standardy nie dotyczą osób wykonujących pojedyncze usługi na rzecz OWES lub PES.

§ 11

PRACA WOLONTARIUSZY

1. Poszczególne zadania realizowane w ramach OWES mogą być zlecane wolontariuszom.

2. Współpracę OWES z Wolontariuszami reguluje „Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie” (dział III: art. 42- 53).
3. Wolontariusze pracują w oparciu o porozumienie o świadczenie usług wolontarystycznych, w którym określony jest zakres zadań przez niego świadczonych.
4. Praca wolontariusza ewidencjonowana jest na „Karcie pracy wolontariusza”.
5. Każdy wolontariusz posiada przypisanego opiekuna – pracownika OWES.
6. Wolontariusz po zakończeniu współpracy może otrzymać zaświadczenie o pracy wolontariackiej na rzecz OWES.

§ 12

STANDARDY PROMOCJI I INFORMACJI

1. Działania informacyjne i promocyjne OWES zaplanowane są na poziomie regionalnym i subregionalnym.
2. OWES współpracuje z instytucjami regionalnymi i lokalnymi (Urząd Marszałkowski, WUP, ROPS, LGD, ODR, PUP, MOPS, JST) oraz innymi OWES.
3. Działania informacyjne, dotycząca co najmniej:
 - a. oferty OWES,
 - b. zasad prowadzenia działalności gospodarczej,
 - c. zasad uruchamiania przedsiębiorstw społecznych,
 - d. promowania przykładów dobrze prosperujących PES, partnerstw działających z udziałem PS i partnerów gospodarczych,
 - e. możliwych do pozyskania środków na rozwój PS,
 - f. zawiązywania i rozwoju partnerstw, sieci współpracy lokalnych podmiotów,
 - g. zmieniających się przepisów prawa w obszarze ES,
 - a. podmiotów ekonomii społecznej.
4. Promocja działań OWES obejmuje następujące narzędzia:
 - a. ogłoszenia prasowe – prasa regionalna i prasa lokalna,
 - b. plakaty, ulotki, foldery informacyjne,
 - c. artykuły sponsorowane w prasie,
 - d. stworzenie strony internetowej i podstrony realizowanych projektów,
 - e. zamieszczanie informacji na portalach społecznościowych i branżowych,
 - f. prowadzenie portalu promującego PES z terenu województwa,
 - g. kontakty pośrednie (mailing),
 - h. kontakty pośrednie (videokonferencje online)

- i. kontakty bezpośrednie (spotkania informacyjne, prezentacje podczas konferencji, spotkań eksperckich),
 - j. organizacja konferencji i seminariów promujących ES,
 - k. organizacja i uczestnictwo w targach,
 - l. bannery promocyjne na portalach związanych z tematyką ES,
 - m. organizacja wizyt studyjnych.
5. W OWES są dostępne materiały informacyjne i promocyjne. Materiały zawierają aktualny zakres oferowanych usług oraz dane teleadresowe OWES.

§ 13

STANDARDY ETYCZNE DZIAŁANIA OWES

1. Kadra zarządzająca oraz kadra świadcząca usługi na rzecz PES i PS przestrzega następujących zasad etycznych:
 - a. pracownicy OWES nie mogą dyskryminować żadnego klienta OWES,
 - b. pracownicy, współpracownicy, wolontariusze przestrzegają zasad równości płci i szans,
 - c. pracownicy, współpracownicy, wolontariusze, klienci bez względu na wiek, płeć, orientację seksualną, rasę, przekonania polityczne i wyznanie religijne są równo traktowani,
 - d. pracownicy OWES udzielają klientom informacji z najwyższą starannością oraz z uwzględnieniem najlepszej znajomości danego tematu,
 - e. OWES przestrzega i respektuje prawa autorskie klientów do ich pomysłów,
 - f. pracownicy OWES przestrzegają zasady nieprzyjmowania od klientów za udzieloną pomoc wynagrodzeń ani innych gratyfikacji,
 - g. pracownicy OWES zapewniają dyskrecję, bezpieczeństwo i poufność przekazywanych informacji,
 - h. działania OWES, a szczególnie zachowanie pracowników OWES w stosunku do klientów, w żaden sposób nie mogą wiązać się z manifestowaniem poglądów politycznych, religijnych, itp.
2. OWES podejmuje aktywne działania na rzecz przestrzegania przez swoją kadrę zasad etycznych poprzez prowadzenie działań edukacyjnych, m.in. organizowanie szkoleń wewnętrznych (np. szkolenia z zakresu równości szans i płci).
3. OWES podejmuje działania na rzecz ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko.

ROZDZIAŁ II

STANDARDY, DOTYCZĄCE REALIZOWANYCH USŁUG

§ 14

STANDARDY USŁUG ANIMACJI LOKALNEJ

1. Usługi animacji lokalnej świadczone przez OWES służą:
 - a. tworzeniu środowiska przyjaznego rozwojowi ekonomii społecznej, w tym poprzez działania o charakterze edukacyjnym,
 - b. zachęcaniu nowych podmiotów, osób, instytucji do angażowania się w różne formy działalności podmiotów ekonomii społecznej,
 - c. zachęcaniu różnych podmiotów, instytucji i osób do wspierania podmiotów ekonomii społecznej, w tym przede wszystkim kupowania ich towarów i usług, przy wsparciu społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych.
2. Usługi animacji lokalnej są realizowane poprzez:
 - a. spotkania animacyjne - spotkania z przedstawicielami różnych grup społecznych, sektorów i regionów,
 - b. diagnozę środowiska lokalnego - wspólne ustalanie celu diagnozy, wsparcie przy tworzeniu narzędzi badawczych, pozyskiwaniu danych i ich opracowaniu,
 - c. budowanie partnerstw rozwojowych - przeprowadzenie analizy zasobów i możliwości partnerstw w celu rozwoju PS i PES, wg ustalonych zasad i celów współpracy, kierunków działań,
 - d. dialog obywatelski, w tym konsultacje społeczne jako niezbędny element współpracy samorządu, mieszkańców, biznesu i społeczności lokalnej,
 - e. planowanie strategiczne na terenie działalności OWES, uwzględniające ekonomię społeczną w rozwoju lokalnym.
3. OWES angażuje animatora lokalnego do realizacji działań z obszaru animacji lokalnej.

§ 15

STANDARDY REALIZACJI USŁUG ROZWOJU EKONOMII SPOŁECZNEJ

1. Podmioty korzystają z usług OWES na podstawie umowy określającej: zakres i sposób realizacji usługi, termin wykonania usługi, sposób przekazywania usługobiorcy wyników realizacji usługi, informację na temat konieczności poddania się działaniom monitorującym, zasady wprowadzania zmian w zakresie i sposobie realizacji usługi.

2. OWES dysponuje doradcami kluczowymi (zatrudnionymi na podstawie umowy o pracę, umowy cywilno-prawnej, umowy o współpracę z osobą prowadzącą działalność gospodarczą) przygotowanymi do indywidualnego prowadzenia klientów.
3. Doradztwo ogólne jest udzielane przez doradcę kluczowego. W przypadkach wymagających pogłębionych usług doradczych doradztwo jest udzielane przez odrębnego doradcę.
4. Jeden doradca rozwojowy powinien pracować jednocześnie z grupą nie większą niż piętnastu klientów.
5. Kluczowi doradcy pracują w następujący sposób:
 - a. tradycyjny: jeden doradca-jeden klient,
 - b. grupowy: jeden doradca-jeden klient/grupa,
 - c. e-wsparcie: doradztwo z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej.
6. Doradztwo udzielane jest w formie doradztwa bezpośredniego (w uzasadnionych przypadkach może przybrać formę doradztwa pośredniego).
7. Doradztwo bezpośrednie jest świadczone osobiście przez doradcę klientowi/klientom w siedzibie OWES lub innym miejscu dogodnym dla klienta.
8. Doradztwo pośrednie jest świadczone drogą elektroniczną (poczta elektroniczna, wideokonferencja, Skype).
9. Doradca rozwojowy dokumentuje proces indywidualnej ścieżki wsparcia zgodnie z obowiązującymi procedurami.
10. Doradca kluczowy współpracuje stale w trakcie realizacji indywidualnej ścieżki wsparcia z instytucjami rynku pracy oraz instytucjami pomocy i integracji społecznej. Współpraca ta polega co najmniej na wymianie informacji z tymi instytucjami na temat wsparcia udzielonego klientowi. Doradca kluczowy winien również nawiązać współpracę z ośrodkami doradztwa rolniczego i innymi podmiotami, które w ramach udzielanego wsparcia zostaną uznane za kluczowe.
11. OWES posiada wypracowane, opisane i stosowane schematy indywidualnego prowadzenia klientów obejmujące:
 - a. identyfikację klienta,
 - b. identyfikację potrzeb klienta oraz oczekiwanych efektów działania OWES,
 - c. plan postępowania dostosowany do specyficznych potrzeb klientów,
 - d. wdrożenie planu postępowania (szkolenia, doradztwo, wsparcie finansowe itd.),
 - e. monitorowanie wdrożenia planu działania,
 - f. ocenę rezultatów planowanych działań.
12. Schemat indywidualnej ścieżki wsparcia w przypadku tworzenia PES przez osoby fizyczne przy otrzymaniu dotacji bezzwrotnej obejmuje:

- a. spotkanie z grupą założycielską – identyfikacja klienta i przeprowadzenie diagnozy potrzeb oraz oczekiwanych efektów działania (określenie pomysłu na działalność w formie spółdzielni, szans, możliwości i zagrożeń z nim się wiążących, identyfikacja zasobów i potencjału grupy),
- b. przygotowanie ścieżki działania dostosowanej do indywidualnych potrzeb klienta,
- c. rozmowy kwalifikacyjne z psychologiem – ocena motywacji do założenia przedsiębiorstwa, umiejętności pracy w grupie, cech przedsiębiorczych u poszczególnych kandydatów na spółdzielców,
- d. kwalifikowanie grup założycielskich do wsparcia szkoleniowo-doradczego (komisja rekrutacyjna),
- e. określenie potrzeb rozwojowych grupy założycielskiej,
- f. blok szkoleniowy (szkolenia z aspektów związanych z zakładaniem i prowadzeniem spółdzielni socjalnej: zagadnienia z zakresu prawa, marketingu i promocji, księgowości, blok psychologiczno-motywacyjny, team building),
- g. blok doradczy (doradztwo biznesowe przy tworzeniu biznesplanu spółdzielni, doradztwo prawne - opracowanie statutu i dokumentów niezbędnych przy procesie rejestracji w KRS, doradztwo specjalistyczne zindywidualizowane),
- h. ocena złożonych biznesplanów, kwalifikacja do dofinansowania (komisja oceny planów),
- i. rejestracja spółdzielni w KRS,
- j. wsparcie w prowadzeniu działalności gospodarczej (doradca biznesowy spółdzielni, doradztwo prawne, specjalistyczne doradztwo zindywidualizowane, doradztwo w zakresie wydatkowania i rozliczania wsparcia finansowego i pomostowego finansowego, wsparcie psychologiczne),
- k. monitorowanie wdrażania ścieżki działania
- l. ocena rezultatów

13. Schemat indywidualnej ścieżki wsparcia w przypadku tworzenia PES przez osoby prawne (organizacje, JST, kościelne osoby prawne) przy otrzymaniu dotacji bezzwrotnej obejmuje:

- a. spotkanie z organizacjami założycielskimi – identyfikacja klienta i przeprowadzenie diagnozy potrzeb oraz oczekiwanych efektów działania (określenie pomysłu na działalność w formie spółdzielni, szans, możliwości i zagrożeń z nim się wiążących, identyfikacja zasobów, potencjału organizacji),
- b. przygotowanie ścieżki działania dostosowanej do indywidualnych potrzeb klienta,

- c. rozmowy kwalifikacyjne z psychologiem – ocena motywacji do założenia przedsiębiorstwa, umiejętności pracy z grupą, cech przedsiębiorczych u osób zarządzających zakładanym podmiotem,
- d. kwalifikowanie organizacji założycielskich do wsparcia szkoleniowo-doradczego (komisja rekrutacyjna),
- e. określenie potrzeb rozwojowych
- f. blok szkoleniowy (szkolenia z aspektów związanych z zakładaniem i prowadzeniem spółdzielni socjalnej: zagadnienia z zakresu prawa, marketingu i promocji, księgowości, blok psychologiczno-motywacyjny, zarządzanie zasobami ludzkimi),
- g. blok doradczy (doradztwo biznesowe przy tworzeniu biznesplanu spółdzielni oraz doradztwo prawne - opracowanie statutu i dokumentów niezbędnych przy procesie rejestracji w KRS, specjalistyczne doradztwo zindywidualizowane),
- h. ocena złożonych biznesplanów, kwalifikacja do dofinansowania (komisja oceny planów),
- i. rejestracja spółdzielni w KRS,
- j. wsparcie w prowadzeniu działalności gospodarczej (doradca biznesowy spółdzielni, doradztwo prawne, specjalistyczne doradztwo zindywidualizowane, doradztwo w zakresie wydatkowania i rozliczania wsparcia finansowego i pomostowego finansowego, wsparcie psychologiczne),
- k. monitorowanie wdrażania planu działania,
- l. ocenę rezultatów planowanych działań.

14. Schemat indywidualnej ścieżki wsparcia w przypadku tworzenia PES przez osoby fizyczne i prawne (organizacje, JST, kościelne osoby prawne) bez otrzymania dotacji bezzwrotnej obejmuje:

- a. spotkanie z grupą/organizacjami założycielskimi – identyfikacja klienta i przeprowadzenie diagnozy potrzeb oraz oczekiwanych efektów działania (określenie pomysłu na działalność w formie spółdzielni, szans, możliwości i zagrożeń z nim się wiążących, identyfikacja zasobów i potencjału grupy),
- b. przygotowanie ścieżki działania dostosowanej do indywidualnych potrzeb klienta i określenie potrzeb rozwojowych,
- c. zindywidualizowane wsparcie doradczo-szkoleniowe (w szczególności doradztwo biznesowe w zakresie stworzenia biznesplanu, doradztwo prawne w zakresie przygotowania dokumentów do rejestracji)
- d. rejestracja podmiotu w KRS,

- e. wsparcie w prowadzeniu działalności gospodarczej (doradca biznesowy spółdzielni, specjalistyczne doradztwo zindywidualizowane, doradztwo finansowe),
- f. monitorowanie wdrażania ścieżki działania,
- g. ocena rezultatów.

15. Schemat indywidualnej ścieżki wsparcia w przypadku przekształcenia przedsiębiorstwa (spółdzielni pracy, spółdzielni inwalidów, spółki) w PES: wsparcie w zakresie przygotowania niezbędnych dokumentów do powstania podmiotów (dokumenty formalne związane z powołaniem, wnioski o dofinansowanie do właściwych organów) obejmuje:

- a. spotkanie z przedstawicielami podmiotu – identyfikacja klienta i przeprowadzenie diagnozy potrzeb oraz oczekiwanych efektów działania (określenie pomysłu na działalność, szans, możliwości i zagrożeń z nim się wiążących, identyfikacja zasobów),
- b. przygotowanie ścieżki działania dostosowanej do indywidualnych potrzeb klienta i określenie potrzeb rozwojowych,
- c. zindywidualizowane wsparcie szkoleniowo-doradcze (w szczególności doradztwo biznesowe w zakresie stworzenia biznesplanu, doradztwo prawne w zakresie przygotowania dokumentów, doradztwo finansowe),
- d. rejestracja zmian w KRS,
- e. wsparcie w prowadzeniu działalności gospodarczej (doradca biznesowy spółdzielni, specjalistyczne doradztwo zindywidualizowane),
- f. monitorowanie wdrażania ścieżki działania,
- g. ocena rezultatów.

16. Schemat indywidualnej ścieżki wsparcia w przypadku ekonomizacji organizacji (podjęcie działalności nieodpłatnej, odpłatnej pożytku publicznego, podjęcie działalności gospodarczej przez organizację, dotacja zwrotna) obejmuje:

- a. spotkanie z przedstawicielami podmiotu – identyfikacja klienta i przeprowadzenie diagnozy potrzeb oraz oczekiwanych efektów działania,
- b. przygotowanie ścieżki działania dostosowanej do indywidualnych potrzeb klienta i określenie potrzeb rozwojowych,
- c. zindywidualizowane wsparcie szkoleniowo-doradcze (w szczególności doradztwo biznesowe w zakresie tworzenia biznesplanu, doradztwo prawne w zakresie wprowadzenia zmian w dokumentach danego podmiotu, m.in. statut, KRS i dokonania zgłoszenia do KRS, doradztwo finansowe),
- d. zgłoszenie zmian w KRS,
- e. wsparcie w prowadzeniu działalności (doradca biznesowy, specjalistyczne doradztwo zindywidualizowane),

- f. monitorowanie wdrażania planu działania,
- g. ocenę rezultatów planowanych działań.

17. Schemat indywidualnej ścieżki indywidualnego wsparcia w przypadku tworzenia i wspierania funkcjonowania podmiotów reintegracyjnych (CIS, KIS, WTZ, ZAZ) obejmuje:

- a. spotkanie z przedstawicielami podmiotów założycielskich – identyfikacja klienta i przeprowadzenie diagnozy potrzeb oraz oczekiwanych efektów działania,
- b. przygotowanie ścieżki działania dostosowanej do indywidualnych potrzeb klienta i określenie potrzeb rozwojowych,
- c. zindywidualizowane wsparcie szkoleniowo-doradcze (w szczególności doradztwo biznesowe w zakresie stworzenia biznesplanu, doradztwo prawne w zakresie wprowadzenia zmian w dokumentach danego podmiotu, m.in. statut, KRS i dokonania zgłoszenia do KRS, doradztwo finansowe),
- d. zgłoszenie zmian w KRS,
- e. wsparcie w prowadzeniu działalności (doradca biznesowy, specjalistyczne doradztwo zindywidualizowane),
- f. monitorowanie wdrażania planu działania,
- g. ocenę rezultatów planowanych działań.

§ 16

STANDARDY REALIZACJI USŁUG WSPARCIA PRZEDSIĘBIORSTW SPOŁECZNYCH

1. OWES dysponuje doradcami biznesowymi i indywidualnymi doradcami przedsiębiorstwa społecznego (zatrudnionymi na podstawie umowy o pracę, umowy cywilno-prawnej, umowy o współpracę z osobą prowadzącą działalność gospodarczą) przygotowanymi do pracy z istniejącymi przedsiębiorstwami społecznymi.
2. Każde przedsiębiorstwo społeczne, powstałe dzięki wsparciu OWES ma przypisanego doradcę biznesowego i indywidualnego doradcę przedsiębiorstwa społecznego odpowiedzialnego za:
 - a. regularny monitoring sytuacji PES i rozliczania wsparcia finansowego oraz pomostowego,
 - b. pomoc przy planowaniu rozwoju,
 - c. wsparcie w sytuacjach kryzysowych.
3. OWES posiada bazę ekspertów mogących udzielać wsparcia specjalistycznego i biznesowego.
4. OWES posiada listę mentorów/tutorów posiadających doświadczenie w biznesie, z którymi utrzymuje stałą współpracę. Mentorzy/tutorzy wspierają proces doradczy dla przedsiębiorstw społecznych.

5. OWES prowadzi okresowy monitoring wszystkich istniejących przedsiębiorstw społecznych i podmiotów ekonomii społecznej na terenie funkcjonowania OWES.
6. OWES posiada opracowane ścieżki wsparcia rozwojowego oraz reagowania na sytuacje kryzysowe w PS, dostosowane do ich specyfiki.
7. Doradca biznesowy na wniosek PES pomaga przygotować dla niego kompleksową usługę wsparcia.
8. Pierwszeństwo w świadczonych usługach mają PES znajdujące się w sytuacji kryzysowej (ryzyko likwidacji PES lub miejsc pracy) lub planujących rozwój (zwiększenie ilości miejsc pracy, wprowadzenie nowego produktu, rozszerzenie profilu działalności).
9. Kompleksowa usługa wsparcia obejmuje:
 - a. pomoc w diagnozie potrzeb klienta oraz oczekiwanych efektów działania,
 - b. pomoc w przygotowaniu planu działania dostosowanego do indywidualnych potrzeb klienta,
 - c. wdrożenie planu działania (szkolenia, doradztwo, wsparcie finansowe, itp.) poprzez organizowanie i koordynowanie wsparcia,
 - d. monitorowanie wdrażania planu działania,
 - e. ocenę rezultatów planowanych działań.
10. Doradca biznesowy świadczy usługi wsparcia dbając o zachowanie autonomii PS, przestrzegając zasady niezastępowania PS w realizowanych działaniach.
11. OWES na bieżąco przekazuje PS informacje, dotyczące dostępnych instrumentów finansowych, w tym instrumentów zwrotnych oraz świadczy pomoc w ubieganiu się o ich otrzymanie.
12. OWES wskazuje pracownika odpowiedzialnego za koordynację realizowanej usługi doradczej, wspierającego działania doradcy kluczowego i doradcy biznesowego.
13. Doradztwo biznesowe jest udzielane przez kluczowego doradcę biznesowego, który może uzyskać dodatkowe wsparcie od innych doradców.

ROZDZIAŁ III

STANDARDY, DOTYCZĄCE INSTRUMENTÓW WSPARCIA

§ 17

DORADZTWO

1. OWES dla każdego doradztwa określa wymagania, dotyczące kompetencji oraz doświadczenia doradców (szczegółowe wymagania, dotyczące doradców zawiera Załącznik Nr 2).
2. W ramach usług doradczych przewiduje się trzy rodzaje doradztwa:
 - a. ogólne
 - b. specjalistyczne (np. prawne, finansowe, marketingowe),
 - c. biznesowe dla istniejących PES
3. Doradztwo ogólne jest udzielane przez doradcę rozwojowego. W przypadkach wymagających pogłębionych usług doradczych doradztwo jest udzielane przez odrębnego doradcę.
4. OWES określa sposób udzielania doradztwa specjalistycznego przez doradców do tego zatrudnionych.
5. Doradztwo biznesowe udzielane jest przez kluczowego doradcę biznesowego. Kluczowy doradca biznesowy może uzyskać wsparcie od innych doradców.
6. OWES może zatrudniać doradców na podstawie umów o pracę, umów ramowych (cywilno-prawnych) lub zakupić usługę na rynku.
7. Proces udzielania doradztwa ogólnego, specjalistycznego i biznesowego powinien rozpocząć się w terminie maksymalnie 3 dni od zgłoszenia przez klienta zapotrzebowania na usługę.
8. Doradztwo udzielane jest w formie doradztwa bezpośredniego (w uzasadnionych przypadkach może przybrać formę doradztwa pośredniego).
9. Doradztwo bezpośrednie jest świadczone osobiście przez doradcę klientowi/klientom w siedzibie OWES lub innym miejscu dogodnym dla klienta.
10. Doradztwo pośrednie jest świadczone drogą elektroniczną (poczta elektroniczna, wideokonferencja, Skype).
11. Zakres tematyczny doradztwa ogólnego obejmuje:
 - a. zakładanie przedsiębiorstw społecznych (z uwzględnieniem różnorodnych form prawnych i typów),
 - b. zakładanie PES (z uwzględnieniem różnorodnych form prawnych i typów),
 - c. rejestrowanie działalności PES,
 - d. zewnętrzne finansowanie przedsiębiorstw społecznych i PES,
 - e. prowadzenie działalności statutowej PES,
12. Zakres tematyczny doradztwa specjalistycznego obejmuje:

- a. w zakresie prawnym:
 - ✓ prowadzenie działalności gospodarczej w przedsiębiorstwach społecznych i PES,
 - ✓ prawne aspekty działania w sferze ekonomii społecznej,
 - ✓ podatki bezpośrednie i pośrednie w działaniach PES,
 - ✓ obowiązki pracodawcy wobec pracowników.
- b. w zakresie księgowo-podatkowym:
 - ✓ rachunkowość podmiotu ekonomii społecznej,
 - ✓ zobowiązania finansowe związane z prowadzoną działalnością,
 - ✓ księgowość,
 - ✓ płace i pochodne, ubezpieczenia społeczne.
- c. w zakresie osobowym:
 - ✓ zarządzanie organizacją,
 - ✓ zarządzanie pracownikami,
 - ✓ zarządzanie konfliktem w PES i rozwiązywanie konfliktów.
- d. w zakresie finansowym
 - ✓ pozyskiwanie źródeł finansowania działalności wraz ze wsparciem w przygotowaniu wniosków,
 - ✓ planowanie finansowe,
- e. w zakresie marketingowym:
 - ✓ planowanie marketingowe,
 - ✓ kształtowanie elastyczności ofertowej,
 - ✓ polityka kształtowania cen i optymalizacji kosztów,
 - ✓ opracowanie/modyfikacja strategii marketingowej PES,
 - ✓ budowanie marki i efektywnej komunikacji marketingowej,
 - ✓ badania rynku,
 - ✓ polityka kształtowania cen i optymalizacji kosztów,
 - ✓ wypracowanie i wdrażanie standardów obsługi klienta PES,
 - ✓ nawiązanie i rozwój współpracy ze specjalistami w zakresie projektowania produktów i usług.
- f. w zakresie informatycznym:
 - ✓ tworzenia stron www,
 - ✓ wykorzystania narzędzi informatycznych w zarządzaniu organizacją,
 - ✓ administrowanie stron www,
 - ✓ zamieszczanie informacji na portalach,

13. Zakres tematyczny doradztwa biznesowego obejmuje:

- a. doradztwo branżowe, związane z przedmiotem prowadzonej przez PES działalności gospodarczej lub/i statutowej odpłatnej dostosowane do konkretnego klienta (doradztwo zawodowe i branżowe),
- b. poszukiwanie partnerów, identyfikacja nisz rynkowych, przygotowanie danych i ofert, analiza informacji finansowej, dotycząca przyszłych okresów (projekcje budżetów),
- c. przygotowanie i praca nad biznesplanem,
- d. negocjacje z instytucjami finansującymi.

14. Zasady organizacji doradztwa:

- a. OWES każdorazowo wyznacza pracownika odpowiadającego za koordynację realizowanej usługi doradczej,
- b. doradztwo jest monitorowane i ewaluowane w celu zapewnienia odpowiedniej jakości,
- c. doradztwo jest odpowiednio dokumentowane (lista obecności, kopia materiałów).

§ 18

SZKOLENIA

1. OWES dla każdego szkolenia określa wymagania, dotyczące kompetencji oraz doświadczenia trenerów (szczegółowe wymagania, dotyczące trenerów zawiera Załącznik Nr 2).
2. Zakres tematyczny szkoleń oferowanych przez OWES obejmuje:
 - a. powołanie przedsiębiorstw społecznych i podmiotów ekonomii społecznej z uwzględnieniem form prawnych i typów,
 - b. prowadzenie działalności gospodarczej i statutowej w sferze ekonomii społecznej (z uwzględnieniem form prawnych i typów PES),
 - c. zarządzanie organizacją: planowanie strategiczne, zarządzanie finansowe, zarządzanie zasobami ludzkimi,
 - d. aspekty prawne, finansowe, rachunkowe działalności w sferze ekonomii społecznej,
 - e. tworzenie biznesplanów, marketing (w tym badanie rynku, tworzenie strategii cenowej, pozyskiwanie klientów),
 - f. budowanie powiązań kooperacyjnych,
 - g. restrukturyzacja i przekształcanie działalności,
 - h. zakładanie i prowadzenie podmiotów ekonomii społecznej o charakterze reintegracyjnym,

- i. umiejętności społeczne (budowanie powiązań w ramach partnerstw, sieci współpracy w celu rozwoju PS, kompetencje związane z pracą z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym, budowanie zespołu, komunikacja w zespole, elementy asertywności, trening interpersonalny, elementy autoprezentacji, przeprowadzanie procesów rekrutacyjnych, motywowanie pracowników, konstruktywne rozwiązywanie konfliktów).
3. OWES organizuje szkolenia zawodowe i branżowe, zgodnie z potrzebami odbiorców.
4. OWES każdorazowo określa wymogi, dotyczące szkoleń zawodowych i branżowych.
5. Zasady organizacji szkoleń:
 - a. OWES każdorazowo wyznacza pracownika odpowiadającego za przygotowanie i zorganizowanie szkolenia.
 - b. szkolenia są monitorowane i ewaluowane w celu zapewnienia odpowiedniej jakości,
 - c. szkolenia są odpowiednio dokumentowane (lista obecności, kopia materiałów szkoleniowych, prezentacje).
6. Warunki lokalowe i sprzętowo-materiałowe szkoleń:
 - a. sale szkoleniowe zapewniają uczestnikom warunki zgodne z zasadami BHP (powierzchnia, oświetlenie, wentylacja, ogrzewanie, itd.)
 - b. sale szkoleniowe są wyposażone w krzesła i stoły umożliwiające notowanie, sprzęt multimedialny, flipchart, tablicę sucho ścieralną,
 - c. uczestnicy w trakcie szkoleń mają dostęp do węzła sanitarnego,
 - d. sala szkoleniowa i infrastruktura muszą być dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

§ 19

WSPARCIE FINANSOWE

1. OWES posiada regulamin udzielania wsparcia finansowego, który obejmuje kryteria formalne i merytoryczne udzielania wsparcia finansowego.
2. Wsparcie finansowe udzielane jest na podstawie Regulaminu udzielania wsparcia finansowego po podpisaniu umowy, zawierającej warunki przydzielania i wykorzystania środków finansowych.
3. OWES prowadzi monitoring realizacji celów społecznych i celów ekonomicznych, na które zostały udzielone środki finansowe.

4. OWES prowadzi monitoring płynności finansowej podmiotu (min. 1 x w kwartale), któremu udzielono wsparcia finansowego, w okresie co najmniej obowiązywania umów o udzielenie wsparcia finansowego.
5. OWES obejmuje wsparciem doradczym podmiot, któremu zostało udzielone wsparcie finansowe, w okresie co najmniej obowiązywania umów o udzielenie wsparcia finansowego.

§ 20

DZIAŁANIA NA RZECZ ROZWOJU PARTNERSTW

1. Działania partnerskie i współpraca obejmują:
 - a. dystrybucję informacji dla PES lub osób zainteresowanych stworzeniem PES, dotyczących lokalnej ekonomii społecznej, źródeł pozyskiwania środków na rozwój PS, aktualnych przepisów prawa, osób zagrożonych wykluczeniem społecznym,
 - b. inicjowanie spotkań, działań i kontaktów pomiędzy PES lub osobami zainteresowanymi stworzeniem PES a potencjalnymi interesariuszami (organizacjami pozarządowymi, JST, instytucjami rynku pracy), instytucjami pomocy i integracji społecznej, ośrodkami naukowymi, itp.,
 - c. organizację/udział w co najmniej jednym spotkaniu dla OWES,
 - d. inicjowanie działań i spotkań branżowych PES,
 - e. dokonywanie autodiagnozy na poziomie lokalnym, włączanie partnerów z różnych sektorów do współpracy, budowania klastrów.
2. OWES w działaniach na rzecz rozwoju partnerstw współpracuje z podmiotami zewnętrznymi poprzez:
 - a. współpracę w zakresie zagwarantowania PES dostępu do usług najwyższej jakości, dostosowanych do potrzeb (współdziałanie na rzecz PES, wymiana usług),
 - b. współpracę z instytucjami zapewniającymi dostęp do wsparcia finansowego dla PES,
 - c. wymianę informacji, dotyczącą najkorzystniejszych produktów finansowych dla PES,
 - d. wymianę doświadczeń,
 - e. samokształcenie.
3. Za działania na rzecz rozwoju partnerstw odpowiedzialny jest koordynator ds. partnerstw.

ROZDZIAŁ V

STANDARDY, DOTYCZĄCE MONITORINGU I EWALUACJI

§ 21

MONITORING I EWALUACJA

1. OWES posiada system monitorowania i oceny, pozwalający na regularną i kompleksową ocenę efektów działania pod kątem osiągnięcia wyznaczonych celów, zgodnie z obowiązującą Strategią Monitoringu i Ewaluacji.
2. Zakres monitoringu prowadzonego przez OWES jest zgodny z systemem monitorowania Krajowego Programu Rozwoju Ekonomii Społecznej (KPRES) oraz regionalnym systemem monitorowania ekonomii społecznej.
3. OWES posiada wyznaczone, mierzalne cele, rezultaty oraz obiektywnie mierzalne wskaźniki dostosowane do poszczególnych usług.
4. OWES posiada opracowaną szczegółową koncepcję badawczą dedykowaną grupie docelowej (narzędzia, przeprowadzenie pomiaru, analiza wyników, raporty cykliczne i raporty końcowe).
5. OWES prowadzi rejestr świadczonych usług, który umożliwia śledzenie „ścieżki obsługi klienta OWES”.
6. Regularnie (co najmniej raz w roku) prowadzony jest monitoring usług świadczonych przez OWES poprzez:
 - a. badanie satysfakcji klientów OWES ,
 - b. ocenę pracy pracowników OWES,
 - c. monitorowanie jakości i trwałości miejsc pracy powstałych dzięki wsparciu OWES,
 - d. stały monitoring potencjału PES oraz ich otoczenia w woj. łódzkim.
7. Regularnie, nie rzadziej niż raz na dwa lata prowadzona jest ewaluacja zewnętrzna lub wewnętrzna działań OWES.
8. Ewaluator, w przypadku przeprowadzonej ewaluacji wewnętrznej, nie pozostaje w zależności służbowej z kierownikiem OWES.
9. Raport ewaluacyjny obejmuje badanie satysfakcji klientów OWES oraz jakość i trwałość powstałych miejsc pracy.
10. Ewaluacja prowadzona jest pod kątem osiągnięcia celów wyznaczonych przez OWES.
11. Raporty ewaluacyjne są podstawą przygotowania i wdrażania planu działań naprawczych i doskonalących jakość świadczonych usług lub w razie potrzeby działań korygujących, zmierzających do pełnej realizacji celów określonych w Planie Działania.

12. W działaniach monitoringowych i ewaluacyjnych wykorzystywane są następujące narzędzia:
- karty monitoringu PES,
 - rejstry wykonanych usług,
 - raporty z monitoringu badań klientów,
 - ankiety, raporty ewaluacyjne.

§ 22

ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

- OWES uwzględni w swoich działaniach procesy zarządzania ryzykiem.
- Zarządzanie ryzykiem ma służyć:
 - usprawnieniu funkcjonowania działalności poprzez zwiększenie prawdopodobieństwa osiągnięcia założonych celów oraz planowanego poziomu realizacji zadań,
 - podniesieniu świadomości pracowników w obszarze zagadnień związanych z zarządzaniem ryzykiem,
 - monitorowaniu obszarów ryzyka i zadań wrażliwych,
 - podejmowaniu określonych działań, wprowadzaniu odpowiednich mechanizmów,
 - zapewnieniu skuteczności funkcjonowania mechanizmów kontrolnych,
 - zapewnieniu efektywności ekonomicznej OWES
- Procesy zarządzania ryzykiem obejmują:
 - analizę założeń wstępnych działalności OWES,
 - analizę szans i zagrożeń w otoczeniu OWES,
 - analizę mocnych i słabych stron OWES,
 - identyfikację i analizę ryzyka wszystkich obszarów działalności,
 - ocenę ryzyka,
 - minimalizowanie ryzyka,
 - mechanizmy monitorujące.
- OWES w celu zapobiegania sytuacjom kryzysowym u klientów objętych wsparciem będzie prowadził:
 - bieżące monitorowanie i analizowanie silnych i słabych stron klientów oraz ich zachowań przez specjalistów uczestniczących w ścieżce wsparcia,
 - identyfikację sytuacji problemowych, szacowanie ryzyka związanego z potencjalnym zagrożeniem, lokalizację czynników zagrożenia przy czynnej współpracy z klientem,

- c. analizę sytuacji awaryjnych i analizę współzależności między różnymi wydarzeniami oraz tworzył scenariusze wydarzeń.
5. Pierwszeństwo do świadczonych usług mają PES będące w sytuacji kryzysowej.
 6. OWES zakłada uczestnictwo klientów w procesie wypracowywania metod i form pomocy w celu zwiększenia adekwatności i efektywności proponowanego wsparcia.

§ 23

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin dostępny jest w siedzibie OWES i na stronie internetowej www.wsparciespoleczne.pl.
2. Stowarzyszenie Wsparcie Społeczne „Ja-Ty-My” zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.