

ZASADY PROWADZENIA WERYFIKACJI REGIONALNEGO OŚRODKA EFS I PERSONELU KLUCZOWEGO

Krajowy Ośrodek EFS weryfikuje personel kluczowy Regionalnych Ośrodków EFS oraz same Regionalne Ośrodki EFS pod kątem przestrzegania Standardów działania sieci Regionalnych Ośrodków EFS oraz zgodności z ofertą na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS (w zakresie weryfikacji rezultatów horyzontalnych oraz życiorysów zawodowych personelu kluczowego). Pozytywna weryfikacja jest podstawą do przyznania certyfikatu dla pracownika Regionalnego Ośrodka EFS uprawniającego do pracy na danym stanowisku oraz certyfikatu dla Regionalnego Ośrodka EFS uprawniającego do dalszego pełnienia funkcji Regionalnego Ośrodka EFS.

A. Cele weryfikacji:

Celem weryfikacji Regionalnych Ośrodków EFS i ich pracowników jest:

- zapewnienie wysokiej jakości usług świadczonych przez Regionalny Ośrodek EFS,
- zapewnienie jednolitego standardu usług świadczonych przez Regionalny Ośrodek EFS.

B. Zasady prowadzenia weryfikacji:

1. Weryfikacja jest procesem wieloetapowym i dotyczy okresu od momentu przeprowadzenia poprzedniej weryfikacji lub od początku realizacji Regionalnego Ośrodka EFS (nowe Ośrodki). Osobno jest przeprowadzana weryfikacja funkcjonowania Regionalnego Ośrodka EFS, osobno weryfikacja kompetencji oraz sposobu pracy kadry kluczowej Regionalnego Ośrodka EFS.
2. Podstawą do weryfikacji funkcjonowania Regionalnego Ośrodka EFS są Standardy sieci Regionalnych Ośrodków EFS oraz aktualna oferta na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS – w zakresie weryfikacji rezultatów horyzontalnych.
3. Podstawą do weryfikacji pracowników Regionalnego Ośrodka EFS są opisy stanowisk zawarte w Standardach, oferta na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS - w zakresie weryfikacji życiorysów zawodowych personelu kluczowego oraz weryfikacja warsztatu pracy.
4. Weryfikacja dotyczy zarówno elementów ilościowych jak i jakościowych.
5. Możliwe wyniki weryfikacji:
 - Certyfikat II stopnia „Złoty”,
 - Certyfikat I stopnia „Srebrny”,
 - Certyfikat Warunkowy,
 - Odmowa przyznania Certyfikatu.

Można uzyskać certyfikat I lub II stopnia – dotyczy to zarówno certyfikatu odnośnie funkcjonowania Regionalnego Ośrodka EFS jak i certyfikatu dla kadry kluczowej.

C. Etapy weryfikacji

Weryfikacja funkcjonowania Regionalnego Ośrodka EFS składa się z następujących etapów:

- I. Działania przeprowadzane przed bezpośrednią wizytą,
- II. Działania podczas bezpośredniej wizyty w Ośrodku,
- III. Działania prowadzone po wizycie w Ośrodku,
- IV. Badanie „Tajemniczy Klient” przeprowadzane przez zewnętrznego, wykonawcę w każdym z Regionalnych Ośrodków EFS raz w roku.

Szczegółowy opis etapów weryfikacji:

Etap I. Działania przeprowadzone przed bezpośrednią wizytą w siedzibie Regionalnego Ośrodka EFS

1. Przesłanie do Regionalnego Ośrodka EFS, e-mailem, najpóźniej na 14 dni przed planowaną weryfikacją następujących informacji:

1. Informacja o planowanej weryfikacji i jej celu,
2. Informacja kto i kiedy przyjeżdża, żeby przeprowadzić weryfikację,
3. Informacja, że weryfikacja odbywa się w siedzibie Regionalnego Ośrodka EFS,
4. Przekazanie wzorów dokumentów obowiązujących w procesie weryfikacji, tj. wzoru raportu wraz z załącznikami, wzoru samooceny wraz załącznikami, Zasad przeprowadzania weryfikacji.

Ponadto, w treści wiadomości zostanie zawarte:

- a. Wskazanie, jakie dokumenty powinny być do dyspozycji Krajowego Ośrodka EFS w siedzibie Ośrodka:
 - i. umowa z załącznikami,
 - ii. umowy o pracę z personelem Regionalnego Ośrodka EFS,
 - iii. umowy cywilno-prawne z personelem Regionalnego Ośrodka EFS,
 - iv. ostatni zaakceptowany wniosek o rozliczenie wydatków
 - v. dokumenty potwierdzające realizację usług – zgodnie ze Standardami.
 - vi. Oświadczenie administratora budynku potwierdzającego, że biuro Regionalnego Ośrodka EFS jest zdadne do użytku publicznego.
- b. Informacja o tym, że po przeprowadzonej weryfikacji Krajowy Ośrodek EFS przygotowuje raport z weryfikacji, który przesyła w ciągu 2 tygodni od zakończenia działań weryfikacyjnych. Przygotowany raport będzie konsultowany z Ośrodkiem.
- c. Informacja o tym, że raport z weryfikacji przesyłany jest również do Instytucji Pośredniczącej.

5. Poinformowanie Regionalnego Ośrodka EFS o konieczności przeprowadzenia samooceny przed dokonaniem weryfikacji przez Krajowy Ośrodek EFS, na podstawie załączonego wzoru. Wypełniony wzór musi zostać przesłany wraz z prezentacją, o której mowa poniżej, najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem weryfikacji.
6. Poinformowanie Regionalnego Ośrodka EFS o konieczności przesłania do Krajowego Ośrodka EFS prezentacji¹ najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem weryfikacji w celu wstępnego zapoznania się z pracą Ośrodka i udostępnienie do zaopiniowania ekspertom:
 - prezentacji jednego z doradców kluczowych nt. wykonywanych usług dla próbki beneficjentów, którzy w ocenie Regionalnego Ośrodka EFS otrzymali duży zakres usług (2-3 klientów). Prezentacja powinna obejmować szczegółowe omówienie analizy potrzeb klienta, zakresu usług, komunikacji z beneficjentem, przedstawienie kart doradztwa.
 - prezentacji jednego z animatorów nt. faktycznych działań animacyjnych zawierająca diagnozę potrzeb obszaru objętego animacją tj. grup docelowych, specyficznych problemów, aktywności, potencjału oraz harmonogram planowanych działań i oczekiwane rezultaty animowanych partnerstw
7. Prośba o przesłanie aktualnej² bazy klientów Regionalnego Ośrodka EFS (tj. osób, które skorzystały z usługi szkoleniowej, doradczej, animacyjnej lub były uczestnikami seminariów/konferencji) chronionej hasłem dostępu, w celu przeprowadzenia monitoringu telefonicznego,

2. Przeprowadzenie monitoringu telefonicznego: na podstawie przekazanej przez Ośrodek bazy klientów Krajowemu Ośrodkowi EFS monitoring telefoniczny obejmie minimum 3% klientów (minimum 10 osób). Monitoring przeprowadzany będzie przez firmę zewnętrzną lub Krajowy Ośrodek EFS, zgodnie ze scenariuszem rozmowy przygotowanym przez Krajowy Ośrodek EFS. Działanie służy do uzyskania informacji o odbiorze usług świadczonych przez Regionalny Ośrodek EFS bezpośrednio u klientów Regionalnego Ośrodka EFS. Wynik monitoringu przedstawiany jest opisowo w części I załącznika nr 5. Istotne zastrzeżenia ze strony klientów są podstawą do ich dalszej weryfikacji na miejscu z personelem kluczowym odpowiedzialnym za dane zadanie oraz z kierownikiem Ośrodka.

Jeżeli, w trakcie wizyty, osoby przeprowadzające weryfikację stwierdzą na podstawie dokumentacji usług:

- występowanie klientów, którzy otrzymali stosunkowo dużą ilość usług (min. 15 godzin doradztwa, 3 szkolenia),
- występowanie klientów, którzy otrzymali stosunkowo małą ilość usług (maksymalnie 5 godzin doradztwa, 1 szkolenie),

istnieje możliwość o przeprowadzenia dodatkowego monitoringu telefonicznego wśród tych klientów, którego celem jest osiągnięcie kompleksowej weryfikacji jakości usług udzielanych w Ośrodku. .

¹ Forma prezentacji jest dowolna, jednakże musi zawierać informacje, które pozwolą ekspertowi, niezaangażowanemu w pracę Regionalnego Ośrodka EFS na dokonanie wstępnej analizy działań,

² Zawierającą dane z ostatnich 6 miesięcy funkcjonowania Ośrodka.

3. Weryfikacja samooceny przeprowadzonej przez Regionalny Ośrodek EFS oraz nadesłanych prezentacji doradcy kluczowego i animatora.

Wybrani eksperci zatrudnieni jako personel kluczowy w Regionalnych Ośrodkach EFS, którzy uzyskali w wyniku ostatniego egzaminu weryfikującego ocenę powyżej średniej, będą mogli być zaangażowani w proces oceny działań doradczych i animacyjnych oraz samooceny Ośrodka. Ocena pracy doradcy będzie dokonana przez innego doradcę zatrudnionego w Regionalnym Ośrodku EFS w innym województwie niż weryfikowany Ośrodek. W przypadku prezentacji animatora ocena odbywać się będzie analogicznie. Opinia dokonana przez ekspertów będzie przesyłana do Krajowego Ośrodka EFS przed przeprowadzeniem weryfikacji działalności danego Ośrodka i będzie uwzględniona w ocenie usług świadczonych przez instytucję.

4. Weryfikacja czy Instytucja Pośrednicząca i Krajowy Ośrodek EFS posiadają informacje wskazujące na nieprzestrzeganie przez Regionalny Ośrodek EFS Standardów i/lub oferty na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS.

5. Weryfikacja czy są udzielane odpowiedzi na „pytania do eksperta” przychodzące za pośrednictwem strony internetowej.

Etap II. Działania do przeprowadzenia przez Krajowy Ośrodek EFS w siedzibie

Regionalnego Ośrodka EFS:

1. Przedstawienie kierownikowi i pozostałemu personelowi kluczowemu Regionalnego Ośrodka EFS zakresu weryfikacji i harmonogramu weryfikacji.
2. Prezentacja przez kierownika Ośrodka i/lub personel kluczowy wyników samooceny
3. Prezentacja doradcy kluczowego i animatora na temat ich zakresu zadań³,
4. Rozmowa z kierownikiem nt. przestrzegania Standardów przez personel Regionalnego Ośrodka EFS, w szczególności formalnych zasad realizacji projektu. **Kierownik potwierdza formalne zasady realizacji projektu poprzez podpisanie załącznika nr 2 w 3 egzemplarzach.**
5. Weryfikacja znajomości Kodeksu Etycznego wśród całego personelu kluczowego prowadzona poprzez rozmowę z każdą osobą (pkt. 1 załącznika nr 3). Ocena zostaje dokonana wg poniższych kryteriów:
 - a. „spełnienie Standardów na wysokim poziomie” - w przypadku, gdy pracownicy w wysokim stopniu znają, rozumieją i postępują zgodnie z wymaganiami Kodeksu Etycznego, zespół

³ W przypadku usprawiedliwionej nieobecności doradcy kluczowego i/lub animatora, prezentację przedstawi kierownik Regionalnego Ośrodka EFS lub wyznaczona przez niego osoba.

weryfikujący oraz kierownik Ośrodka nie są w posiadaniu informacji o przypadkach nieetycznego zachowania i/lub potencjalnie nieetycznego zachowania,

- b. „spełnienie Standardów na podstawowym poziomie” – w przypadku, gdy pracownicy znają wymagania Kodeksu Etycznego, zespół weryfikujący oraz kierownik Ośrodka nie są w posiadaniu informacji o przypadkach nieetycznego zachowania i/lub potencjalnie nieetycznego zachowania,
 - c. „zastrzeżenia” – w przypadku, gdy pracownicy nie znają w podstawowym zakresie Kodeksu Etycznego i/lub w trakcie weryfikacji stwierdzono przypadki potencjalnego konfliktu interesu lub działań niezgodnych z Kodeksem Etycznym, które nie zostały wyjaśnione przez kierownika Ośrodka i/lub nie podjęto działań mających na celu eliminowanie nieprawidłowości.
6. Analiza zaangażowania Regionalnego Ośrodka EFS w działalność na rzecz sieci (pkt 2 załącznika nr 3) na podstawie prezentacji przygotowanej przez kierownika Ośrodka:
- a. „spełnienie Standardów na wysokim poziomie” – w przypadku, gdy występują konkretne przykłady działalności kluczowych pracowników Ośrodka na rzecz sieci (zgodnie z zapisami rozdziału 6. Standardów). Ośrodek uczestniczy w realizacji wspólnych przedsięwzięć Ośrodków, które służą udostępnianiu zdobytych doświadczeń. Zespół Ośrodka aktywnie uczestniczy w spotkaniach organizowanych przez Krajowy Ośrodek EFS i zna jego aktualne działania.
 - b. „spełnienie Standardów na podstawowym poziomie” – w przypadku gdy, ośrodek spełnia minimalne wymagania w zakresie uczestnictwa w sieci, jednak brak jest konkretnych działań na rzecz sieci, nie podejmuje się realizacji wspólnych przedsięwzięć z innymi Ośrodkami,
 - c. „zastrzeżenia” – w przypadku gdy ośrodek nie uczestniczy w spotkaniach organizowanych przez Krajowy Ośrodek EFS i/lub kierownik nie orientuje się w aktualnych działaniach innych Ośrodków oraz Krajowego Ośrodka EFS,
7. Weryfikacja, czy kierownik Regionalnego Ośrodka EFS monitoruje czas pracy pracowników na rzecz Ośrodka i całej sieci pod kątem przestrzegania limitów czasu pracy na rzecz sieci oraz zadeklarowanego udziału w projekcie (pkt 3 w załączniku 3).
Ocena zostanie dokonana w sposób zerojedynkowy na podstawie oświadczeń pracowników.
8. Weryfikacja czy narzędzia do badania potrzeb szkoleniowych są wykorzystywane w sposób odpowiedni i zgodnie z instrukcją⁴.

⁴ tj. Formularz rozwoju zawodowego pracownika, Karta identyfikacji potrzeb szkoleniowych, Karta dyskusji, Raport potrzeb szkoleniowych.

9. Weryfikacja czy biuro, w którym mieści się Regionalny Ośrodek EFS spełnia wymogi opisane w standardach (zgodnie z załącznikiem nr 4, Rozdziałem 3. Standardów). Sprawdzenie oświadczenia administratora budynku, potwierdzającego, że biuro Regionalnego Ośrodka EFS mieści się w budynku zdatnym do użytku publicznego.

Ocena zostanie dokonana w następujący sposób:

- a. „spełnienie Standardów na wysokim poziomie” - w przypadku, gdy lokalizacja jest bardzo dobrze dopasowana do potrzeb i działalności Ośrodka, m.in. miejsce świadczenia usług pozwala na w pełni komfortowy przebieg udzielania doradztwa i informacji. Stosowana jest aktualna wizualizacja projektu.
 - b. „spełnienie Standardów na podstawowym poziomie” – w przypadku, gdy wszystkie wymagania dotyczące lokalizacji/dostępności/stanu technicznego/wizualizacji biura są spełnione, a ewentualne utrudnienia są okresowe i nie wpływają na możliwość realizacji pracy Ośrodka.
 - c. „zastrzeżenia” – w przypadku gdy występują zastrzeżenia do zasad określonych w załączniku nr 4.
10. Weryfikacji podlega stopień osiągnięcia rezultatów zakładanych w ofercie na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS oraz wskaźnik odrzuconych wniosków o dofinansowanie projektów PO KL przygotowywanych przy wsparciu Ośrodka. Weryfikacja jest przeprowadzona na podstawie ostatniego zatwierdzonego przez IP wniosku o rozliczenie wydatków oraz na podstawie przeprowadzonego przez Regionalny Ośrodek EFS monitoringu jakości usług, o którym mowa w punkcie 5.4 Standardów. Kopia zatwierdzonego wniosku o rozliczenie wydatków stanowi załącznik nr 1 do raportu z weryfikacji.
11. Kryteria weryfikacji prowadzonego przez Regionalny Ośrodek monitoringu jakości świadczonych usług. (pkt. 28 załącznik 5):
- a. „spełnienie Standardów na wysokim poziomie” – w przypadku gdy, monitoring jest prowadzony prawidłowo i w trybie ciągłym tj. Regionalny Ośrodek EFS prowadzi analizę jakości składanych wniosków w formie pisemnej w kontekście spójności projektów z diagnozą regionu w odniesieniu do obszarów wsparcia PO KL (dwukrotnie w trakcie rocznej oferty). Analiza wyznacza cele i rekomendacje dla personelu Ośrodka.
 - b. „spełnienie Standardów na podstawowym poziomie” – w przypadku gdy, monitoring jest prowadzony prawidłowo ale przygotowana analiza jakości składanych wniosków nie stanowi podsumowania, określenia celów i rekomendacji dla personelu Ośrodka.
 - c. „zastrzeżenia” – w przypadku gdy, Regionalny Ośrodek EFS nie monitoruje jakości wniosków składanych w regionie, w tym wniosków przygotowywanych z pomocą Ośrodka, wyniki monitoringu nie są udokumentowane w formie pisemnej lub zdaniem osób weryfikujących monitoring nie dostarcza wystarczającej informacji o jakości projektów.

12. Weryfikacja jakości obsługi klienta w odniesieniu do zapisów standardów (zgodnie z częścią II załącznika nr 5) na podstawie dokumentów potwierdzających realizację usług np. dokumentacja animatora, listy obecności ze szkoleń/konferencji/ seminariów/spotkań, programy szkoleniowe i konspekty szkoleniowe, materiały szkoleniowe, formularze zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu, arkusze oceny szkoleń, formularze doradztwa, fiszki projektów, bazy danych w programie Excel (z punktu informacyjnego), informacje o przetwarzaniu danych osobowych. Ocena realizacji działań prowadzonych przez Regionalny Ośrodek EFS będzie polegała na sprawdzeniu co najmniej 10 % dokumentacji dotyczącej każdego z 4 działań tj. szkolenia, animacja, doradztwo i Informacja, przy zastrzeżeniu, że musi zostać sprawdzona dokumentacja odnośnie usług 1-7 opisanych w standardach. Weryfikacja czy dostosowano sposób świadczenia usług do potrzeb osób niepełnosprawnych.

13. Weryfikacja diagnozy środowiska lokalnego (pkt. 29 załącznik 5):

- a. „spełnienie Standardów na wysokim poziomie” – w przypadku gdy, diagnoza obejmuje opis potrzeb subregionu Regionalnego Ośrodka EFS uwzględniający obszary wsparcia PO KL (w tym analizę SWOT), grupy docelowe oraz priorytety interwencji określone w aktualnym Planie Działania PO KL. Na podstawie prezentacji działania Ośrodka (pkt 6 niniejszych Zasad) można jednoznacznie potwierdzić, że diagnoza jest wykorzystywana do skutecznego wsparcia beneficjentów,
- b. „spełnienie Standardów na podstawowym poziomie” – w przypadku gdy, Regionalny Ośrodek EFS dokonał diagnozy i jest ona pisemnie udokumentowana, ale nie zawiera wszystkich istotnych obszarów i/lub nie jest efektywnie wykorzystywana do wsparcia beneficjentów (ocena na podstawie dokumentacji projektowej)
- c. „zastrzeżenia” – w przypadku gdy, Regionalny Ośrodek nie posiada udokumentowanej diagnozy w formie pisemnej lub diagnoza zdaniem osób prowadzących weryfikację nie znajduje odzwierciedlenia w oferowanych przez Ośrodek usługach.

14. Przy weryfikacji działań doradczych, ogólnej oceny należy dokonać w następujący sposób:

- a. „spełnienie Standardów na wysokim poziomie” - w przypadku, gdy Regionalny Ośrodek EFS świadczy systematyczne, kompleksowe usługi doradcze zgodnie z ustalonym harmonogramem pracy nad projektem, dokumentacja usług pozwala ustalić ich zakres , doradca dysponuje informacją czy beneficjent złożył wniosek (jeśli tak – to czy został on pozytywnie oceniony, czy otrzymał dofinansowanie, czy jest realizowany). Doradca potrafi scharakteryzować 3-4 projekty, nad którymi najdłużej pracował oraz wskazać jego mocne strony. Dokumentacja nie zawiera błędów formalnych,
- b. „spełnienie Standardów na podstawowym poziomie” – w przypadku, gdy usługi doradztwa mają charakter sporadycznych konsultacji, jednak są one opisane w sposób pozwalający ocenić ich zakres oraz stwierdzić, że były one adekwatne do potrzeb klienta. Dokumentacja usług doradztwa nie zawiera błędów formalnych,

- c. „zastrzeżenia” – w przypadku, gdy usługi doradcze mają charakter sporadyczny i zostały opisane w sposób nieprecyzyjny, nie pozwalający ocenić czy były one adekwatne do potrzeb klienta. Dokumentacja usług doradztwa zawiera błędy formalne.

15. Przy weryfikacji działań animacyjnych ogólnej oceny należy dokonać w następujący sposób:

- a. „spełnienie Standardów na wysokim poziomie” – w przypadku gdy, środowisko objęte animacją zostało jasno zdefiniowane w dokumentacji pracy, określono kluczowe osoby, kierunek pracy oraz cel działań animatora. Animator zbiera informacje dotyczące środowiska i aktualizuje diagnozę potrzeb. Działania animacyjne są prowadzone zgodnie z ustalonym planem i dokumentowane. Komunikacja pomiędzy osobami objętymi animacją wskazuje na planowanie i realizację wspólnych działań oraz wymianę informacji. Ocenie podlegają ostateczne rezultaty pracy. Prezentacja wskazuje na zaangażowanie animatora oraz znajomość potrzeb środowiska objętego animacją.
- b. „spełnienie Standardów na podstawowym poziomie” – gdy działania animacyjne są prowadzone zasadniczo poprawnie, jednakże zespół weryfikujący widzi możliwość istotnej poprawy zarówno w stosowanych metodach animacji jak też dokumentowania działań animacyjnych,
- c. „zastrzeżenia” – w przypadku gdy środowisko nie zostało jasno określone, animator nie dokonał analizy potrzeb środowisk, nie potrafi wskazać osób zaangażowanych w działania animacyjne ani też określić kierunku pracy. Brak możliwości ustalenia stopnia realizacji celu animacji. Prezentacja ma charakter ogólny.

16. W wyniku weryfikacji dokumentacji działalności Regionalnego Ośrodka EFS – może zostać przeprowadzona dodatkowa rozmowa z personelem kluczowym nt. przestrzegania standardów, w szczególności odnośnie sposobu realizacji usług. Wszelkie pojawiające się zastrzeżenia odnośnie przestrzegania przez Ośrodek i jego pracowników standardów lub zapisów oferty na prowadzenie Ośrodka, pracownicy Krajowego Ośrodka EFS weryfikują w rozmowie z kierownikiem projektu i/lub osobami upoważnionymi do reprezentowania instytucji prowadzącej Regionalny Ośrodek EFS, bezpośrednio po przeprowadzonej weryfikacji jeszcze w siedzibie Regionalnego Ośrodka EFS.

W przypadku, gdy wykazane nieprawidłowości są wyjaśnione w toku działań weryfikacyjnych, w załącznikach do raportu przyznaje się 0,5 pkt.

17. Podsumowaniem wizyty jest rozmowa z kierownikiem Regionalnego Ośrodka EFS, który zostanie poinformowany o wyniku przeprowadzonej weryfikacji oraz o tym, że raport z weryfikacji zostanie przesłany w ciągu 14 dni od zakończenia działań weryfikacyjnych oraz, że kopia raportu zostanie przekazana do IP.

18. **Uwaga:** Jeżeli pracownicy Krajowego Ośrodka EFS podczas przeprowadzania weryfikacji zauważą jakieś zastrzeżenia odnośnie pozostałych aspektów działań - nie weryfikowanych w procesie

przyznawania certyfikatu przez Krajowy Ośrodek EFS – informują o tym fakcie Instytucję Pośredniczącą i Regionalny Ośrodek EFS.

Etap III. Działania prowadzone przez Krajowy Ośrodek EFS po wizycie w Regionalnym Ośrodku EFS:

1. Krajowy Ośrodek EFS po przeprowadzonej weryfikacji może zwrócić się do Regionalnego Ośrodka EFS z prośbą o uzupełnienie brakujących dokumentów.
2. Pracownicy Krajowego Ośrodka EFS przygotowują raport z weryfikacji wraz z załącznikami. Zgodnie z wynikiem raportu Regionalny Ośrodek EFS może uzyskać:
 - a. pozytywny wynik weryfikacji, co wiąże się z uzyskaniem Certyfikatu I lub II stopnia.
 - b. pozytywny wynik weryfikacji z zastrzeżeniami, które należy poprawić w wyznaczonym czasie, co wiąże się z uzyskaniem Certyfikatu Warunkowego,
 - c. negatywny wynik weryfikacji, co skutkuje nie uzyskaniem Certyfikatu oraz rekomendacją dla Instytucji Pośredniczącej do rozwiązania umowy.
3. **W raporcie w kolumnie „rekomendacje dla Regionalnego Ośrodka EFS” zawarte zostaną rekomendacje do wszystkich uwag zapisanych we wszystkich załącznikach do raportu. W przypadku, gdy zgłoszono informację do elektronicznej Książki Uwag i Wniosków nt. działalności danego Ośrodka, w raporcie zawarte zostaną rekomendacje wynikające z weryfikacji zgłoszonej uwagi.**
4. Raport z weryfikacji wraz z załącznikami jest przesyłany drogą elektroniczną do kierownika Regionalnego Ośrodka EFS. Ośrodek może zgłosić uwagi do jego treści w formie elektronicznej w ciągu 5 dni od daty otrzymania dokumentów.
5. Krajowy Ośrodek EFS po zapoznaniu się z wniesionymi uwagami podejmuje decyzję o ich uwzględnieniu lub odrzuceniu. IP zostanie poinformowana o treści wniesionych przez Regionalny Ośrodek EFS uwag oraz o tym w jakim zakresie zostały uwzględnione.
6. Ostateczna wersja raportu z weryfikacji jest sporządzana w 3 egzemplarzach, następnie przesyłana jest w wersji elektronicznej i papierowej do Regionalnego Ośrodka EFS oraz Instytucji Pośredniczącej
7. W przypadku, jeśli Regionalny Ośrodek EFS otrzyma Certyfikat Warunkowy jest zobowiązany uzgodnić z Krajowym Ośrodkiem EFS, w ciągu 7 dni od otrzymania raportu z weryfikacji, plan naprawczy wraz z harmonogramem. W uzasadnionych przypadkach, termin uzgodnienia planu naprawczego może zostać przedłużony po konsultacji z Krajowym Ośrodkiem EFS. Plan

naprawczy powinien zostać uzgodniony w formie pisemnej (dopuszczalna jest forma elektroniczna). Ze strony Krajowego Ośrodka EFS akceptacji planu naprawczego dokonują osoby prowadzące weryfikację. Czas na zlikwidowanie zastrzeżeń odnośnie działalności Regionalnego Ośrodka EFS nie może być dłuższy niż 60 dni od daty akceptacji planu naprawczego. W uzasadnionych przypadkach, Krajowy Ośrodek EFS może przedłużyć okres na naprawę zastrzeżeń. Krajowy Ośrodek EFS informuje IP o ostatecznych ustaleniach planu naprawczego z Regionalnym Ośrodkiem EFS.

8. Po upływie 60 dni od daty akceptacji planu naprawczego, w terminie uzgodnionym wspólnie z Regionalnym Ośrodkiem EFS, Krajowy Ośrodek EFS dokona ponownej weryfikacji działalności Regionalnego Ośrodka EFS. W wyniku ponownej weryfikacji Regionalny Ośrodek EFS może uzyskać Certyfikat srebrny lub odmowę przyznania certyfikatu. Nie jest możliwe ponowne otrzymanie Certyfikatu Warunkowego.
9. Nieuzgodnienie z Krajowym Ośrodkiem EFS planu naprawczego lub braku porozumienia w sprawie rekomendacji z Krajowym Ośrodkiem EFS może skutkować odmową przyznania certyfikatu, co może skutkować rozwiązaniem umowy na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS przez IP.

Etap IV. Badanie „Tajemniczy Klient” przeprowadzane przez firmę zewnętrzną w każdym z Regionalnych Ośrodków EFS raz w roku,

Wyniki badania będą miały wpływ na ocenę działalności Ośrodka. W przypadku jeśli badanie „Tajemniczy Klient” zostanie przeprowadzone po uzyskaniu przez Ośrodek certyfikatu, a z badania będą wynikały istotne zastrzeżenia w stosunku do jego działalności, Krajowy Ośrodek EFS dopuszcza możliwość zmiany kwalifikacji certyfikatu i przyznania certyfikatu warunkowego.

Raport z przeprowadzonego badania „Tajemniczy Klient” będzie przekazany niezwłocznie do Regionalnego Ośrodka EFS po jego otrzymaniu od wykonawcy przez Krajowy Ośrodek EFS.

Ośrodek będzie miał 14 dni na ustosunkowanie się do zapisów raportu. Na tej podstawie Krajowy Ośrodek EFS zweryfikuje konieczność zmiany kwalifikacji certyfikatu.

Informacja o decyzji Krajowego Ośrodka EFS wraz z raportem i wyjaśnieniami Regionalnego Ośrodka, zostanie wysłana do właściwej Instytucji Pośredniczącej.

Podział zadań w ramach Krajowego Ośrodka EFS:	
Osoby przeprowadzające weryfikację	1. Informacja wysłana e-mailem do Regionalnego Ośrodka EFS o rozpoczęciu weryfikacji, prośba o bazę, wysłanie do Regionalnego Ośrodka EFS wzoru raportu i instrukcji do weryfikacji.
	2. Zapytanie do Instytucji Pośredniczącej odnośnie Regionalnego Ośrodka EFS.
	3. Weryfikacja przesłanych przez Regionalny Ośrodek EFS wyników samooceny i prezentacji doradcy kluczowego i animatora.
	4. Przeprowadzenie monitoringu telefonicznego.
	5. Weryfikacja czy są udzielane odpowiedzi na „pytania do eksperta”.
	6. Przeprowadzenie weryfikacji w siedzibie Regionalnego Ośrodka EFS.
	7. Przygotowanie raportu z weryfikacji.
	8. Uzgadnianie z Regionalnym Ośrodkiem EFS planu naprawczego wraz z harmonogramem.
	9. Przesłanie raportu do Regionalnego Ośrodka EFS i Instytucji Pośredniczącej w formie elektronicznej oraz papierowej.