***Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego***

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie analizy wewnątrz Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych w celu stworzenia modelu udzielania informacji o Regionalnym Programie Operacyjnym Województwa Mazowieckiego 2014-2020 (RPO WM 2014-2020) z zastosowaniem metody Design Thinking dla Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych (MJWPU).

1. **SZCZEGÓŁY ZAMÓWIENIA**

Usługa polegająca na stworzeniu modelu udzielania informacji o Regionalnym Programie Operacyjnym Województwa Mazowieckiego 2014-2020 powinna składać się z czterech szczegółowo opisanych poniżej etapów i prowadzić do osiągnięcia następujących efektów:

**ETAP I- ANALIZA I DIAGNOZA**

Celem etapu jest przeprowadzenie kompleksowej analizy obecnego systemu udzielania informacji o RPO WM 2014-2020 oraz rozpoznanie obszarów kwalifikujących się do wprowadzenia zmian i udoskonalenia.

OPIS:

W ramach etapu Wykonawca zobowiązany jest do:

1. Przeprowadzenia diagnozy potrzeb MJWPU w zakresie udzielania informacji o RPO WM 2014-2020.
2. Dokonania analizy i przeglądu:
3. Narzędzi służących udzielaniu informacji dotyczących RPO WM 2014-2020,
4. Procesów związanych z udzielaniem informacji dotyczących RPO WM 2014-2020.
5. Oceny obecnie istniejącego modelu udzielania informacji o RPO WM 2014-2020 dokonanej z punktu widzenia:
6. Wewnętrznych jednostek organizacyjnych MJWPU zaangażowanych w proces, w tym:

* Wydziału Koordynacji EFS
* Wydziałów Wdrażania Projektów EFS
* Wydziałów Wdrażania Projektów EFRR
* Wydziału Oceny Merytorycznej Wniosków EFS
* Wydziału Weryfikacji Formalnej Wniosków EFRR
* Wydziału Oceny Merytorycznej Wniosków EFRR
* Wydziału Kontroli Projektów EFS
* Wydziału Kontroli Projektów EFRR
* Wydziału Pomocy Publicznej EFRR
* Wieloosobowego Stanowiska ds. Pomocy Publicznej EFS
* Wydziału Informacji i Szkoleń Beneficjentów
* Wydziału Zamówień Publicznych

1. Beneficjentów i potencjalnych beneficjentów MJWPU.
2. Przeprowadzenie analizy standardów oraz sposobu funkcjonowania innych jednostek udzielających informacji w obszarze RPO WM 2014-2020.

REZULTAT:

1. Wspólne zidentyfikowanie i określenie celów oraz założeń dotyczących realizacji projektu.
2. Wskazanie obszarów w zakresie narzędzi i procesów związanych z udzielaniem informacji charakteryzujących się największym potencjałem, które wymagają wprowadzenia zmian lub udoskonalenia.
3. Określenie obszarów priorytetowych oraz efektów rekomendowanych do spełnienia w ramach zdiagnozowanych obszarów.
4. Wskazanie propozycji rozwiązań kwalifikujących się do natychmiastowego wdrożenia.

**ETAP II- WYPRACOWANIE ROZWIĄZAŃ**

Celem etapu jest wypracowanie oraz weryfikacja rozwiązań w ramach obszarów kwalifikujących się do wprowadzenia zmian i udoskonalenia.

OPIS:

W ramach etapu Wykonawca zobowiązany jest do:

1. Opracowania pomysłów i szczegółowych rozwiązań w zakresie narzędzi i procesów związanych z udzielaniem informacji o RPO WM 2014-2020.
2. Weryfikacji rozwiązań stosowanych we współpracy z:
3. Wewnętrznymi jednostkami organizacyjnymi MJWPU,
4. Beneficjentami i potencjalnymi beneficjentami MJWPU.
5. Wypracowanie propozycji zmian po weryfikacji rozwiązań w obszarze narzędzi i procesów związanych z udzielaniem informacji o RPO WM 2014-2020.

REZULTAT:

1. Stworzenie listy rozwiązań do zastosowania we współpracy z wewnętrznymi jednostkami organizacyjnymi MWJPU oraz beneficjentami i potencjalnymi beneficjentami MWJPU.
2. Przedstawienie kryteriów oraz metod weryfikacji rozwiązań w zakresie narzędzi i procesów związanych z udzielaniem informacji o RPO WM 2014-2020.
3. Zaprezentowanie wyników weryfikacji rozwiązań w zakresie narzędzi i procesów związanych z udzielaniem informacji o RPO WM 2014-2020.
4. Wskazanie propozycji zmian lub udoskonalonych rozwiązań rekomendowanych do wdrożenia w ramach zweryfikowanych obszarów.

**ETAP III- PLAN WDROŻENIA**

Celem etapu jest dokonanie analizy zależności rozwiązań wypracowanych podczas realizacji projektu z jednostkami i procesami wewnętrznymi istniejącymi lub działającymi w MJWPU oraz wskazanie propozycji dotyczących kierunku i sposobu ich implementacji.

OPIS:

W ramach etapu Wykonawca zobowiązany jest do:

1. Dokonania wstępnej analizy i przeglądu powiązań istniejących między nowo wypracowanym modelem udzielania informacji o RPO WM 2014-2020, a jednostkami i procesami istniejącymi lub działającymi wewnątrz MJWPU.
2. Opracowania kierunków zmian zalecanych do wprowadzenia w ramach jednostek, procesów i procedur istniejących lub działających wewnątrz MJWPU.
3. Wypracowania wytycznych w zakresie działania portalu dla beneficjentów oraz wspierającego programu CRM.

REZULTAT:

1. Przygotowanie listy powiązań w ramach istniejących lub działających wewnątrz MJWPU: jednostek, procesów i procedur.
2. Wytyczenie kierunków sposobu wprowadzenia zmian niezbędnych do wdrożenia w ramach wewnętrznej działalności MJWPU na podstawie przeprowadzonych działań projektowych.
3. Stworzenie wytycznych w zakresie działania portalu dla beneficjentów oraz wspierającego programu CRM na podstawie przeprowadzonych działań projektowych.

**ETAP IV- PODSUMOWANIE**

Celem etapu jest stworzenie raportu dokonującego ewaluacji końcowej projektu, zawierającego w szczególności:

1. Podsumowanie procesu realizacji projektu,
2. Opis osiągniętych rezultatów
3. **TERMIN WYKONANIA USŁUGI:**

Zamówienie musi zostać zrealizowane w ciągu maksymalnie 90 dni od daty podpisania umowy, jednak nie później niż do dnia 30 listopada 2016 r.