

Széchenyi Programiroda Nonprofit Kft.

VOP_Plusz-4.3.1-22-2022-00001
**„Pályázói- és kedvezményezetti kapacitásfejlesztés
feladatainak támogatása”**

Átfogó munkastratégia

2024

Tartalom

I.	A Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft. bemutatása	2
II.	A projekt célja	2
III.	A projekt indokltsága	3
IV.	A projekt célcsoportja	6
V.	A projektszervezet bemutatása	6
VI.	A pályázói kapacitásfejlesztés érdekében tervezett tevékenységek	8
	VI.1 Pályázói kapacitásfejlesztés	9
	VI.2 Pályázói kapacitásfejlesztés érdekében tervezett tevékenységtípusok	10
	VI.2.1 Egyéni ügyfélkapcsolati szolgáltatások	14
	VI.2.2 Rendezvények	18
	VI.2.3 Támogató projekttevékenységek	21
	VI.2.4 A 2021-2027 időszakban azonosított szükségletek kezelése a projekttevékenységeken keresztül	24
	VI.3 Tevékenységtípusok tervezett költségei	26
VII.	A tevékenységek tervezett ütemezése	27

I. A Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft. bemutatása

Magyarország Kormánya a Széchenyi Programirodáról szóló 68/2011. (IV. 28.) Kormányrendeletben az Új Széchenyi Tervben meghirdetett pályázóközpontúság, minőség és hatékonyság elveinek megvalósulása érdekében elrendelte a Széchenyi Programirodák felállítását. Az irodák létrehozására és működtetésére a Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft.-t (továbbiakban: Társaság) jelölte ki. A Társaság 2011-ben jött létre a Promei Nonprofit Kft. jogutódjaként a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium tulajdonosi joggyakorlásával, és 2012 novembere óta a Miniszterelnökség háttérintézményeként a nemzetközi és hazai területfejlesztés-politika meghatározó szereplőjeként működik. A Társaság több, mint tíz éves szakmai múlttal rendelkezik, tevékenységét a 2007-2013-as ciklus idején kezdte meg, majd a 2014-2020-as programozási időszakban is hatékonyan végezte.

A Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaságról szóló 197/2018. (X. 24.) Kormányrendelet alapján a Társaság ellátja a pályázók és kedvezményezettek helyben történő támogatását a fejlesztési források felhasználásának elősegítése érdekében, valamint egyes uniós, nemzetközi és hazai finanszírozású programokkal összefüggő előkészítési és végrehajtási feladatokat. A Társaság feladata, hogy hatékonyan segítse céljaik megvalósításában a pályázókat és a pályázni szándékozó személyeket, szervezeteket.

A Társaság tanácsadói 2011 óta nyújtanak térítésmentes tanácsadói szolgáltatást a pályázni kívánó vagy már nyertes projekttel rendelkező ügyfelek részére. Ezt a rugalmas és naprakész szolgáltatást a mai napig igénylik a pályázók és kedvezményezettek.

II. A projekt célja

A Társaság VOP_Plusz-4.3.1-22-2022-00001 **projektjének célja**, hogy a Partnerségi Megállapodásban meghatározott fejlesztési célok elérését támogassa és segítse, a társadalmi és gazdasági szereplők fejlesztési forrásokhoz jutását, illetve azok hatékony felhasználását előmozdítsa a kohéziós politika (ESZA+, ERFA, KA, IÁA) felhívásai (továbbiakban: európai uniós pályázatok) kapcsán.

Kiemelt célkitűzés - amely számos projekttevékenység összehangolt működésével valósulhat meg - a hazánkba érkező fejlesztési források minél hatékonyabb, eredményes és szabályos felhasználása, minél több lehetséges pályázó és kedvezményezett elérése, a pályázók és kedvezményezettek kapacitásainak, a helyi projektek előkészítésének és sikeres megvalósításának támogatása, amely hozzájárul a területi egyenlőtlenségek csökkentéséhez, a pályázók tervezett fejlesztéseinek kibontakoztatásához.

A kitűzött célokat az alábbi tevékenységeken keresztül tervezzük elérni:

- Személyre szabott egyéni tájékoztatás és tanácsadás országos tanácsadói hálózatunkon keresztül
- Projektmentorálás az irányító hatóságok igényei alapján (célzott segítségnyújtás az IH által kijelölt projekteknek)
- Információs fórumok, konferenciák szervezése a potenciális pályázók és kedvezményezettek számára a megjelenő új felhívások, pályázati tudnivalók, projektmegvalósítással kapcsolatos témákban
- Új szolgáltatások:
 - coworking terek a pályázáshoz, projektmegvalósításhoz szükséges IT infrastruktúra biztosítása érdekében

- kontaktpontok a hátrányos helyzetű, kapacitáshiányos, nehezen elérhető potenciális pályázók elérése érdekében
- networking a kapcsolatépítés, közvetlen pályázói, kedvezményezetti tapasztalatcsere céljából
- képzések a célzott, hatékony csoportos ismeretátadás érdekében
- Aktív együttműködés az irányító hatóságokkal, közreműködő szervezettel, központi koordinációval az ügyfelek hatékony segítése, és az igények becsatornázása, és az azokra való rugalmas reagálás érdekében
- Szolgáltatásaink és az európai uniós pályázati lehetőségek rendszeres országos és helyi szintű kommunikációja
- A tanácsadói hálózatunk tudásának folyamatos fejlesztése

A projekt keretében végzett tevékenységek az SZPI további tevékenységeitől, szolgáltatásaitól egyértelműen lehatároltak, mind a tevékenységek megvalósulását, mind finanszírozását tekintve. A munkastratégiában ismertetett szolgáltatások és tevékenységek csak és kizárólag a VOP_Plusz-4.3.1-22-2022-00001 projekt keretében és finanszírozásában valósulnak meg, és minden, a projekt keretében és finanszírozásában végzett tevékenységet tartalmaz.

III. A projekt indokltsága

A Magyarország és az EU közötti, 2021-2027 időszakra vonatkozó kohéziós források felhasználásáról szóló Partnerségi Megállapodás alapján a források hatékony felhasználása nagymértékben függ a kedvezményezettek (és természetesen az intézményrendszer) felkészültségétől. **A Megállapodásban fejlesztendő területként szerepel a kedvezményezettek kapacitásainak megerősítése.**

A VOP Plusz 4. prioritási tengelye a Partnerségi Megállapodásban meghatározottakhoz kapcsolódva az intézményrendszer eredményes, hatékony és szabályszerű forrásfelhasználásának támogatása. A prioritási tengely egyik célja **a tanácsadói szolgáltatások helyi elérhetőségének biztosítása** a lehetséges kedvezményezettek számára, melynek megvalósulását a „4.3. A pályázók és kedvezményezettek kapacitásainak támogatása” intézkedés segíti elő.

A 2014-2020 programozási időszakban beadott, és támogatott projektek száma (palyazat.gov.hu) alapján megállapítható, hogy a pályázók támogatási kérelmét az EFOP esetében 47%-ban, a GINOP-nál 42%-ban, TOP-nál 28%-ban, a VEKOP esetében pedig 41%-ban elutasította az Irányító Hatóság. A pályázni szándékozó szervezetek számára szükséges támogatást biztosítani a projektötlet kidolgozásában, a projekt megtervezésében, és az elvárásoknak megfelelő támogatási kérelem összeállításában. A 2014-2020-as kommunikációs tevékenység félidei értékelése¹ alapján a kedvezményezettek közel 60%-a nehéznek, vagy nagyon nehéznek tartja a támogatott projektek adminisztrációját, mely szintén alátámasztja a projektmegvalósítás támogatásának szükségességét.

A Társaság KÖFOP-3.3.3-15-2016-00001 projekt megvalósítása során szerzett tapasztalatai alapján a szabályozásban történő változások, az új szabályozók értelmezése és gyakorlati alkalmazása a kedvezményezettek számára sok nehézséggel jár, jellemzően már a változások nyomán követése is ritkán történik meg. Az irányító hatóságokkal való kommunikáció a kedvezményezettek szerint sokszor nehézkes, az elvárások, feladatok (pl. hiánypótlásban megfogalmazott követelmények) félreértelmezése, így nem megfelelő teljesítése gyakori. A projekt keretében folyamatos jogszabályfigyelést végzünk,

¹ <https://www.palyazat.gov.hu/a-2014-2020-kztti-operativ-programok-vgrehajtsval-kapcsolatos-kommunikcis-tevkenysgek-flidei-rtkelse#>

valamint nyomon követjük a szabályozók változásait. Ügyfeleink számára releváns módosítások esetén értesítjük őket azok tartalmáról, emellett igény esetén a nagyobb mértékű változások kapcsán rendezvények keretében is ismertetjük azokat a résztvevőkkel, gyakorlati útmutatást is adva alkalmazásukra.

Az egyszerűsített elszámolás az adminisztratív terhek csökkentése érdekében az új CPR-rel összhangban is egyre nagyobb szerepet kap. Az eredményalapú megközelítés, illetve a feltételeken visszatérítendő támogatás is egyre inkább teret nyer a 2021-2027 időszakban. Ezek a változások a hazai és az EU-s tapasztalatok alapján a kezdetekkor nehézséget jelentenek a kedvezményezettek számára, segítséget, támogatást igényelnek az új módszerek, megközelítések, megoldások megértésében, elfogadásában, alkalmazásában. Az új szabályozók és célkitűzések (pl. összeférhetetlenségi szabályok, Igazságos Átmenet Alap, „Ne okozz jelentős kárt” elv, stb.) kapcsán tanácsadóinkat külső és belső képzések, szakértői anyagok, szükség esetén külső szakértői támogatás igénybevételével készítjük fel a pályázók és kedvezményezettek segítésére. Ügyfeleink informálását, az újdonságok megértését és alkalmazását egyéni tanácsadással, illetve rendezvények szervezésével segítjük elő. A 2021-2027 időszakban felmerülő változásokkal kapcsolatos tájékoztatásokat, információnyújtást a pályázói és kedvezményezetti igények valamint a KK és az IH-k által megfogalmazott igények alapján folyamatosan biztosítja Társaságunk az említett tevékenységeken keresztül.

A Társaság 2016. január 1-től 2022. augusztus 31-ig valósította meg **KÖFOP-3.3.3-15-2016-00001** azonosító számú, **„A pályázók és kedvezményezettek kapacitásainak támogatása, segítése a projektek tervezése és végrehajtása során”** című projektjét. A projekt keretében tanácsadóink több, mint 16.000, 2014-2020-as programozási időszakhoz kapcsolódó projekt megvalósításában nyújtottak segítséget, és 1443 rendezvényt valósítottak meg, több, mint 31.000 fő részvételével. Az ügyfelek jellemzően elégedettek voltak a kapott szolgáltatásokkal mind hasznosság, gyakorlatorientáltság, mind a tanácsadók felkészültsége tekintetében. A VOP Plusz projekt indikátora, valamint műszaki-szakmai mutatói kapcsán vállalt elérendő eredményeinket, célszámainkat a KÖFOP projekt tapasztalatai, a KÖFOP projektben elért eredmények elemzése alapján határoztuk meg. A VOP Plusz projekt fókusza a KÖFOP projekthez képest eltér, a 36 komplex programmal fejlesztendő járásra, valamint az önkormányzatokra kiemelt figyelmet fordítunk, emellett új szolgáltatásokat is bevezetünk, részben a területi célzás érdekében, részben a KÖFOP projekt tapasztalataiból adódóan.

A 2021-ben megvalósított elégedettségmérés szerint a Társaság tanácsadói által adott tanácsokat, információkat a válaszadók közel 80%-a tartotta nagyon hasznosnak, emellett a szakmai felkészültségre vonatkozó elégedettség 2021-ben is kimagasló volt (81,2%). A korábbi évek tapasztalatát támasztotta alá ez a mérés is, miszerint a válaszadók a személyes testreszabott tanácsadást hozzáadott értékét igen magasra tartják, míg a nagyobb létszámú (40-50 fős) rendezvényeket kevésbé értéklik számukra segítségnek. Ennek megfelelően a VOP Plusz projekt keretében a kis létszámú rendezvényeket részesítjük előnyben, melyek során a személyre szabott tájékoztatás és tanácsadás nagyobb mértékben meg tud valósulni.

A 2016-2021 között beérkezett kérdőívek eredményei alapján elmondható, hogy a Társaság szakmaiságával elégedettek az ügyfelek, a Társaság tanácsadók **pro-aktivitása az ügyfelek megszólításában kiemelten fontos eleme a széles körű pályázó-elérésnek**, viszont **a Társaság online felületei, kommunikációja fejlesztésre szorulnak**. A fentiek alapján emeltük be a VOP Plusz projektünk tervezési folyamataiba az online felületek megújulását, ügyfélbarát, szolgáltató honlap fejlesztését, illetve az online módon nem elérhető célcsoportok esetében a személyes elérésének bővítését (pl. kontaktpontok kapcsán nyújtott tanácsadói szolgáltatások). A projektben továbbra is

legfontosabb szerepet a személyes vagy online, egyéni ügyfélkapcsolati tevékenységeinknek szánjuk, hiszen a kérdőívek is ennek a szolgáltatástípusnak az indokoltságát támasztják alá. Továbbra is fontosnak tartjuk a rendezvények szervezését, melyet a 2014-2020-as kommunikációs tevékenység félidei értékelése² is alátámaszt. A megkérdezett kedvezményezettek 47%-a vett részt európai uniós támogatásokkal, fejlesztésekkel vagy pályázással kapcsolatos rendezvényeken. A felhíváshoz kapcsolódó tájékoztató rendezvény volt a legnépszerűbb. A rendezvényeket a megkérdezettek 83%-a ítélte hasznosnak. Ugyanakkor nagyobb hangsúlyt kívánunk fektetni az alacsonyabb résztvevői létszámmal megtartott, személyesebb légkörrel megrendezett tájékoztató és szakmai fórumokra, valamint a rendezvények kommunikációjára a különböző csatornákon.

A Társaság szakmai tapasztalatai³ alapján a legtöbb nehézséggel az alábbi pályázói, kedvezményezetti csoportok szembesültek a pályázás, illetve projektmegvalósítás során:

1. Kis-, és középvállalkozások (Kft, Bt - 50 fő foglalkoztatotti létszám alatt)
2. Egyéni vállalkozók
3. Egyéb települési önkormányzatok (Egyéb település: nagyvárosokon kívüli városok, falvak, aprófalvak)
4. Civil szervezetek (helyi hatókörű)

A tanácsadók feladatellátásuk során az egyedi esetek megoldása mellett általánosabb, több projektnél jelentkező problémákkal is találkoztak. A leggyakrabban előforduló nehézségek az **EPTK felület kezelése**, a különböző **jogszabályok és felhívások**, azok módosulásai, illetve az intézményrendszerből kapott **hiánypótlások** értelmezése, a megfelelő **szakmai és pénzügyi alátámasztó dokumentumok** összeállítása, az **egyszerűsített elszámolás alkalmazása**, a **beszerzések és közbeszerzések szabályos lebonyolítása**, valamint **projekttervezési és -menedzsment hiányosságok** voltak.

Összességében a 2014-2020 programozási időszak pályázókkal és kedvezményezettekkel kapcsolatos adatai, a 2019-es Országjelentés és a Partnerségi Megállapodás megállapításai, valamint a Társaság tapasztalatai alapján azonosított szükségletek a 2021-2027 időszakban:

- a) a potenciális pályázók széles körű, **személyre szabott tájékoztatása** a pályázati lehetőségekről; A potenciális pályázók számára releváns (fejlesztési ötleteikhez, terveikhez illeszkedő) pályázatokról célzott, érthető tájékoztatás, mely kiter a feltételekre, elvárásokra, lehetőségekre, esetleges kockázatokra is.
- b) támogatást igénylők és kedvezményezettek **szakszerű támogatása a pályázati folyamat** során;
Az európai uniós pályázatokban, a tervezésben és megvalósításban, az EPTK felület kezelésében jártas, a hatályos szabályozókat jól ismerő szakemberek tudják segíteni a pályázókat a projektek tervezésében, támogatási kérelmek beadásában, majd a projektek szabályos, eredményes megvalósításában, sikeres lezárásában, és adott esetben fenntartásában.
- c) a hátrányos helyzetű területeken, kiemelten a 36 komplex programmal fejlesztendő járásban az önkormányzatok, helyi vállalkozások, szervezetek, intézmények **adminisztratív kapacitásainak fejlesztése** a pályázás, és a projektmegvalósítás során;
A kapacitáshiánnyal küzdő szervezetek személyre szabott segítése a pályázatokkal kapcsolatban azokon a területeken, melyekben támogatást igényelnek, például

² <https://www.palyazat.gov.hu/a-2014-2020-kztti-operativ-programok-vgrehajtsval-kapcsolatos-kommunikcis-tevkenysgek-flidei-rtkelse#>

³ <https://szpi.hu/f/leginkabb-fejlesztésre-szorulo-kedvezményezettek-pdf-424-pdf>

projektmegvalósítás szabályos adminisztrálása, megfelelő dokumentumok használata, EPTK felület kezelése, projektdokumentáció megfelelő rendszerezése, beszerzések szabályos adminisztrációja, stb.

- d) a leghátrányosabb helyzetű területeken az európai uniós források elérését nehezítő **infrastrukturális hátrányok enyhítése.**

A közlekedési hátrányokból, a szélessávú internet elérés, illetve megfelelő IT infrastruktúra hiányából fakadó nehézségek áthidalása, enyhítése.

IV. A projekt célcsoportja

A projekt **közvetlen célcsoportja** széles körű, heterogén összetételű mind jogi státuszát, mind pályázati ismereteit, tapasztalatait, mind kapacitását illetően.

A projektben nyújtott térítésmentes szolgáltatások bárki számára elérhetők, az ügyfelek között bármilyen szervezet előfordulhat a kohéziós politika (ESZA+, ERFA, KA, IÁA) felhívásai esetében. A magánszemélyektől, a mikro-, kis- és középvállalatokon, civil és egyházi szervezeteken át az önkormányzati fenntartású vagy állami intézményekig, önkormányzatokig, mindenki igénybe veheti a tanácsadói szolgáltatásokat az ország fejlett, és kevésbé fejlett régióiban egyaránt. A Társaság tanácsadói mind a 2007-2013, mind a 2014-2020, mind a 2021-2027 programozási időszak kapcsán segítséget nyújtanak a projektek bármely életszakaszában, akár potenciális pályázóként, akár tényleges pályázóként vagy kedvezményezettként igénylik a támogatást az ügyfelek.

A Partnerségi Megállapodásban is rögzítésre került, hogy a Társaság a térségek közötti különbségek kezelését, az ezt célzó intézkedések integrálását biztosító szervezetrendszeri együttműködés része. Az ennek megfelelő, területileg célzott szolgáltatásnyújtás alapja, hogy kiemelten kezelendő a Társaság tanácsadóinak tapasztalatai alapján⁴ meghatározott leginkább fejlesztésre szoruló kedvezményezettek köre, valamint különösen a 290/2014. (XI. 26.) Kormányrendelet szerinti **36 komplex programmal fejlesztendő járás** területén működő önkormányzatok, vállalkozások, egyéb szervezetek és intézmények, valamint a **települési önkormányzatok** az ország egész területén.

A projekt **közvetett célcsoportját** a teljes magyar társadalom alkotja, mivel a közvetlen célcsoport projektjeinek támogatásán keresztül azok céljainak megvalósulását, tervezett hatásainak elérését is segíti a projekt.

V. A projektszervezet bemutatása

A tervezett tevékenységeket megvalósító projektszervezet két részre tagolódik: a Társaság Nemzeti Programok Igazgatóságán működő Projektkoordinációs Főosztály, ezen belül Projektmegvalósítási Osztály, valamint Szakmai Tervezési és Monitoring Osztály, továbbá térségek, térségi irodák.

A Nemzeti Programok Igazgatóságon, illetve releváns társosztályokon a vezető beosztású kollégák, valamint a projektmenedzser és a pénzügyi vezető mellett programkoordinátorok, szakmai monitoring koordinátorok, szakmai munkatársak, asszisztensek, képzésekkel foglalkozó kollégák, pénzügyi és kommunikációs munkatársak, továbbá technikai munkatárs látja el a projekt stratégiai és operatív irányítását, a tanácsadói hálózat országos koordinációját. A projektirányítás felel a projekt céljainak

⁴ <https://szpi.hu/f/leginkabb-fejlesztésre-szorulo-kedvezmenyezettek-pdf-424-pdf>

eléréséért, az erőforrások hatékony felhasználásért. A tervek szerint a térségi irodahálózat létszáma a bővítés után összesen 150 fő, míg a projektirányításon 30 fő fogja végezni feladatait.

A Társaság a fővárosban és a vármegyékben – országos lefedettséggel – térségi irodákat működtet, melyek munkatársai gondoskodnak a Társaság feladatainak területi szinten történő ellátásáról. A **térségi irodahálózat** – négy adminisztratív térségbe szervezeten (Északkelet-magyarországi Térség, Északnyugat-magyarországi Térség, Közép- és Dél-dunántúli Térség, Közép- és Délkelet magyarországi Térség) – 2023. március 1-jén 39 irodával és 86 fős tanácsadói állománnyal működik.

A térségi irodák tanácsadói látják el helyi szinten a tájékoztatással, tanácsadással és a projekthez kapcsolódó egyéb szakmai tevékenységekkel összefüggő feladatokat. A tanácsadók munkáját segítik a térségekben a napi működés irányítását, koordinálását ellátó térségi igazgatóhelyettesek és térségi irodavezetők, valamint az adminisztrációs vagy egyéb szakmai segítséget nyújtó kollégák, mind a Nemzeti Programok Igazgatóságán, mind a back office általános területein.

A létszám- és irodahálózat bővítésének tervezésekor számos szempontot vettünk figyelembe.

1. **17 szempont mentén** megvizsgáltuk Magyarország vármegyéit, és a vizsgálat alapján 7 pont feletti pontszámot elért megyékben terveztünk bővítést. A szempontok az alábbiak voltak:
 - a. Komplex programmal fejlesztendő járások száma
 - b. Igazságos Átmenet Alappal érintett-e a vármegye
 - c. Vármegye GDP-je (2019)
 - d. Egy tanácsadóra jutó lakosság szám (2020)
 - e. Egy tanácsadóra jutó vállalkozásszám (2020. december)
 - f. Egy tanácsadóra jutó földrajzi terület nagysága
 - g. Egy tanácsadóra jutó beérkezett pályázatszám a 2014-2020-as programozási időszakban
 - h. Egy tanácsadóra jutó támogatott pályázatszám a 2014-2020-as programozási időszakban
 - i. Igényelt támogatás a 2014-2020-as programozási időszakban
 - j. Megítélt támogatás a 2014-2020-as programozási időszakban
 - k. A beadott és a nyertes pályázatok aránya
 - l. Egy tanácsadóra jutó irodai ügyfélkapcsolatok száma 2017-2021 között
 - m. Egy tanácsadóra jutó külső helyszíni ügyfélkapcsolatok száma 2017-2021 között
 - n. Egy tanácsadóra jutó rendezvények száma 2017-2021 között
 - o. Egy tanácsadóra jutó ügyfélszám 2017-2021 között
 - p. Egy tanácsadóra jutó projektszám 2017-2021 között
 - q. MFB pontok száma
2. Figyelembe vettük, hogy a **Közép-Magyarországi régió NUTS területi felosztás szerint módosításra került**, Budapest és Pest vármegye külön régióként jelenik meg, így Pest vármegye támogatási lehetőségei a 2021-2027 időszakban különválnak Budapeستől. A Társaság eddig Budapestről látta el Pest vármegyét is, de a vármegye NUTS besorolás módosításának megfelelően új területi iroda kialakítását tervezzük.
3. A VOP Plusz projektben prioritás, hogy a Társaság irodák segítségnyújtásával minél inkább el tudjuk érni a kapacitáshiányos, intenzív támogatást igénylő potenciális pályázókat és kedvezményezetteket, kiemelten a **290/2014. (XI. 26.) kormányrendelet szerinti 36 komplex**

programmal fejlesztendő járás területén. Ennek megfelelően a 36 járás földrajzi elhelyezkedésére tekintettel terveztük az irodahálózat bővítését.

4. Az **Igazságos Átmenet Alap** által érintett három vármegye (Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Baranya) elhelyezkedése, az ezekben a megyékben az IÁA felhívások kapcsán várható feladatok is szerepet kaptak a tervezés során.

A 17 szempont alapján az alábbi vármegyékben tervezünk létszám-bővítést vagy új iroda nyitásával, vagy meglévő irodában történő létszám-bővítéssel:

- Bács-Kiskun
- Baranya
- Borsod-Abaúj-Zemplén
- Fejér
- Heves
- Jász-Nagykun-Szolnok
- Nógrád
- Pest
- Somogy
- Szabolcs-Szatmár-Bereg

Emellett egy esetben egyedi szempontot is figyelembe vettünk: az egyik Veszprém vármegyei irodában (Pápa) jelenleg egy tanácsadó kollégát foglalkoztatunk, emiatt szükségesnek láttuk az irodába még egy tanácsadó felvételét a szolgáltatásaink folyamatos biztosítása érdekében.

VI. A pályázói kapacitásfejlesztés érdekében tervezett tevékenységek

A projekt tevékenységeinek bemutatását a projekttel kapcsolatos elvárások mentén építettük fel. A 2021-2027-es időszakban kiemelt hangsúlyt kap a pályázói és kedvezményezett kapacitások megerősítése, melyhez a Társaság szolgáltatásai az alábbi elvárások teljesítése mentén járulnak hozzá:

- a) helyi szinten és folyamatosan igénybe vehető szolgáltatásokat szükséges biztosítani, helyi szinten információt kell nyújtani a programok támogatási lehetőségeiről
- b) a helyi projektek előkészítéséhez és sikeres megvalósításához történő kapacitásfejlesztést a projekt során biztosítani kell
- c) a lehetséges pályázók és kedvezményezettek lehető legszélesebb körét szükséges elérni
- d) kiemelt figyelmet szükséges fordítani az önkormányzati ügyfelek támogatására
- e) a projektek bármely életszakaszában biztosítani kell a szakmai segítségnyújtást
- f) a szolgáltatásokat területileg célzottan szükséges nyújtani - különös figyelemmel a 36 komplex programmal fejlesztendő járásra
- g) az egyéni személyes vagy egyéni online ügyfélkapcsolati tevékenységeken van a hangsúly, kiemelten kezelendő a tájékoztatási feladatok ellátása
- h) szoros együttműködést szükséges kialakítani a támogatások felhasználásáért felelős intézményekkel

VI.1 Pályázói kapacitásfejlesztés

A pályázói kapacitásfejlesztés azon tevékenységek, szolgáltatások összessége, amelyekkel a pályázó vagy projektmegvalósító szervezetek és magánszemélyek számára az infrastrukturális és humán erőforrásokat, fejlesztéspolitikai ismeretet támogatjuk meg a hatékony forrásfelhasználás érdekében. A Társaság tanácsadónak tevékenysége kifejezetten támogató jellegű, projektmenedzsment tevékenységet nem végeznek.

A Társaság az alábbi területeken, kapacitáshiányok kapcsán nyújt segítséget testre szabottan a különféle pályázói és kedvezményezett köröknek, szereplőknek:

Információs kapacitások erősítése - releváns, naprakész információk biztosítása

A 2014-2020-as kommunikációs tevékenység félidei értékelése⁵ alapján a potenciális pályázók konkrét pályázati lehetőségekről elsősorban pályázatíróktól tájékozódnak. A tanácsadóink pályázatírást nem végeznek, ugyanakkor tevékenységük során kiemelt szerephez jut a pályázók, kedvezményezettek számára a naprakész, testreszabott, releváns információ biztosítása mind a felhívásokról, mind a releváns szabályozókról; az irányító hatóságok és a kedvezményezett közötti hatékonyabb információáramlás elősegítése. A felhívások és szabályozói környezet változásai gyakran elkerülik a pályázók, kedvezményezettek figyelmét. Az újdonságokat, módosulásokat a Nemzeti Programok Igazgatóság munkatársai figyelik, és naponta tájékoztatják a tanácsadókat a változásokról. A tanácsadók az érintett ügyfelek számára telefonon, e-mailen vagy személyesen adják át az információkat. Emellett a változások volumenétől és jellegétől függően hírlevélben, az értékelés javaslataival összhangban közösségi média felületeken, valamint a rendezvényeinken keresztül is értesítjük ügyfeleinket. A pályázói, kedvezményezetti, valamint irányító hatósági igényeket figyelembe vesszük a kommunikációs csatornák megválasztásakor. Felmérésünk alapján ügyfeleink leginkább a személyes kommunikációt preferálják (51%), a telefonos (23,5%) és az e-mailes (22%) kapcsolattartást kevésbé, legkevesebben az online tanácsadást választják (3,5%).

- pályázatfigyelés, és szűrés – az adott pályázói szervezeti körre vonatkozó releváns pályázati lehetőségek, valamint a felhívások módosulásainak kiemelése
- jogszabályfigyelés/szabályozásváltozás figyelés – az uniós forrásfelhasználást érintő jogszabályi és szabályozásban történő változások, módosítások jelzése az érintett szervezetek felé
- személyes tanácsadói tájékoztatás – ügyfélre szabott tájékoztatás, az ügyfél székhelyén vagy a Társaság irodáiban, kontaktpontjain
- rendezvények szervezése – felhívások bemutatása, ismertetése, értelmezése, a megvalósítás szakaszában az egyes problémás területek kapcsán jó gyakorlatok ismertetése (pl.: EPTK fejlesztések, szabályozó módosulások)
- hírlevél-szolgáltatás – rendszeres hírlevél feliratkozott ügyfeleink részére, melyben a legfrissebb információkon kívül jó gyakorlatokat mutatunk be, hasznos tudnivalókat foglalunk össze számukra

⁵ <https://www.palyazat.gov.hu/a-2014-2020-kztti-operativ-programok-vgrehajtsval-kapcsolatos-kommunikcis-tevkenysgek-flidei-rtkelse#>

Humán kapacitás erősítése pályázati/projektmenedzsment tudás révén

Korlátozott pályázati és projektmenedzsment ismeretekkel és tapasztalattal rendelkező ügyfelek segítése.

- szakmai fórumok biztosítása (pl. EPTK gyakorlati bemutató, megvalósításhoz kötődő tudnivalókra fókuszáló rendezvények)
- honlapunkon tudástár elérhetőségének biztosítása – ügyfelek számára elérhető oktatóanyagok, segédletek, stb.
- képzések – rövid, gyakorlatorientált képzések biztosítása, az ügyfelek igényei, szükségletei, és a KK, IH-k meglátásai alapján
- személyes tanácsadói tevékenység – tájékoztatás és projektmegvalósítás szakaszában ügyfélre és projektre szabott tanácsadási tevékenység

Infrastrukturális kapacitások bővítése, erősítése

Hiányos eszközparkkal rendelkező pályázók és projektgazdák támogatása.

- coworking tér – informatikai téren kapacitáshiányos, hátrányos helyzetű földrajzi területen működő szervezetek számára IT infrastruktúra és igény esetén tanácsadói segítség és támogatás biztosítása
- kontaktpont – periférikus, nehezen megközelíthető területek és célcsoportok közvetlen segítése helyben, meghatározott napokon, személyes tanácsadással, IT infrastruktúrával

Kapcsolatrendszerek kapacitásainak fejlesztése

Kapcsolatépítés és tudásmegosztás segítése a pályázók és projektgazdák számára.

- networking – lehetőséget biztosítunk a potenciális pályázói kör számára egymás megismerésére, projektötletek közös kidolgozására, konzorciumi partnerkeresésre, tapasztalat és jó gyakorlat cseréire, melyhez kapcsolatépítő alkalmakat szervezünk az érdeklődők és (leendő) pályázók számára tanácsadói moderálással.

Szakmai és adminisztratív kapacitások erősítése

A projekt-életút kiemelt vagy kritikus szakaszaiban, elakadásainak megoldásában való segítségnyújtás.

- személyes tanácsadói tevékenység – a pályázati folyamatban, illetve a projekt során fellépő munkacsúcsok közelében a feladatok optimalizálását elősegítő személyes tanácsadás biztosítása, az irányító hatóságok elvárásainak közvetítése, értelmezése a pályázó/kedvezményezett felé, csökkentve az esetleges hiánypótlások vagy szabálytalansági eljárások számát
- helyszíni ellenőrzésekre történő felkészítés, dokumentációs és archiválási rend kialakításának segítése, a fenntartási időszakra vonatkozó elvárások és dokumentum kezelés kapcsán informálás

VI.2 Pályázói kapacitásfejlesztés érdekében tervezett tevékenységtípusok

Az projekt pályázói kapacitásfejlesztés érdekében végzett tevékenységei alapvetően **két típusba sorolhatók**: egyéni ügyfélkapcsolati szolgáltatások, valamint rendezvények. Emellett számos olyan tevékenységet végzünk a projekt keretében, melyek az előbbi két tevékenységtípust támogatják, hatékonyságukat növelik, stb., ezek a támogató projekttevékenységek típusba tartoznak.

A projekt során több irányú megközelítéssel tervezzük elérni a potenciális pályázókat és leendő kedvezményezetteket, beleértve azon új lehetséges pályázókat, akik a 2014-2020-as programozási időszakban nem rendelkeztek támogatási szerződéssel/támogatói okirattal. Folyamatosan **nyomon követjük a tervezett és az elérhető felhívásokat**, mellyel összhangban tájékoztató rendezvényeket szervezünk országszerte, vagy a releváns területen az érintett célcsoportok számára. A rendezvények megszervezését központilag tervezzük koordinálni, figyelembe véve a felhívások megjelenését, célcsoportjait, a területi elhelyezkedést (kiemelten: 36 komplex programmal fejlesztendő járás), a célcsoportot (kiemelten: önkormányzatok), és a tanácsadói és ügyfél igényeket. Terveink szerint amennyiben elérhető, a CPR 49. cikk szerinti, tervezett pályázati felhívások ütemtervét (éves fejlesztési kereteket), és a **felhívásokat vizsgálni fogjuk a potenciális pályázói kör sikeres elérése érdekében**, amelyhez javaslatokat, esetenként teljesítendő elvárásokat fogalmazhat meg a projektirányítás – akár az IH-kkal és a központi koordinációval egyeztetve – a térségek részére. Ezáltal a tanácsadók segítségével helyben elérve ösztönözhető a felhívások célcsoportjainak részvétele a pályázatokon.

A Társaság támogató tevékenységének igénybevétele az ügyfelek számára ingyenes és önkéntes. Valamennyi érdeklődő, potenciális pályázó, pályázó, vagy kedvezményezett közvetlenül felveheti a kapcsolatot a tanácsadókkal az irodáinkban személyesen, valamint a honlapon, illetve a Fair App-ban található elérhetőségek bármelyikén. A Társaság szolgáltatásait bármiféle megkülönböztetéstől mentesen nyújtja, az érdeklődőkkel és az ügyfelekkel szemben azonos tisztelettel és körültekintéssel, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével jár el, összhangban az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény rendelkezéseivel. Minden potenciális ügyfél ügyével, aki tanácsadóink segítségét kéri, foglalkozunk, tevékenységi körünkön belül támogatást nyújtunk számára. Emellett a tanácsadók telefonos megkeresések, adatbázisok, partnerkapcsolatok, stb. alapján keresik fel a potenciális ügyfeleket. Amennyiben az ügyfél olyan ügyben, témában fordul a tanácsadóhoz, mely kívül esik kompetenciakörén (pl. hazai pályázatok, egyéni vállalkozási ügyintézés), a tanácsadó tovább irányítja oda, ahol szakszerű segítséget kaphat (pl., Munkaügyi Központ, Kormányhivatal), ezzel is elősegítve a közszolgáltatások közti szinergiát. Amennyiben egy ügyfél nem elégedett a szolgáltatásunkkal, a Társaság elérhetőségein, illetve munkavállalóinál panaszt tehet. Ebben az esetben a Társaság a hatályos panaszkezelési eljárásrendje alapján jár el. A panasz kézhezvételét követően a Társaság 5 munkanapon belül tájékoztatja a panaszost a panasz beérkezéséről, valamint a kivizsgálás megkezdéséről és határidejéről. A panasz kivizsgálására a kézhezvételtől számított 15 munkanap áll a Társaság rendelkezésére. A panasz kivizsgálása után válaszlevél kerül kiküldésre a panaszos részére.

Mindemellett minden kiküldött elégedettségmérő kérdőívben van lehetősége a kitöltőnek panaszt tenni. Ebben az esetben, mivel a kérdőív anonim módom kerül kitöltésre, arra kérjük az ügyfelet, hogy adja meg elérhetőségeit a panasz érdemi kivizsgálása érdekében (azonban ez nem kötelező).

A projekt keretében a korábbi és a projektben szerzett tapasztalatokra építve folyamatosan fejlesztjük ügyfélkapcsolati tevékenységeinket, rendezvényeinket. **Szakmai leírások, segédletek, szakértői anyagok** készülnek a tanácsadók számára a tanácsadói hálózat tagjai specifikus témákban szakértői segítségnyújtást kaphatnak. A projekt szakmai tevékenységeit folyamatosan értékeljük, tapasztalatainkat elemezzük, ügyfeleinktől visszajelzéseket kérünk munkánkról, igényfelméréseket készítünk. A szükségleteket, igényeket több irányból is igyekszünk feltérképezni. Egyrészt az intézményrendszer oldaláról: felmérjük az irányító hatóságok, a közreműködő szervezet, valamint a központi koordináció igényeit, az általuk beazonosított pályázói, kedvezményezetti szükségleteket, igényeket, továbbá

visszacsatolást kérünk az IH-ktől a projektmentorálási feladataink eredményéről. Másrészt ügyfeink körében az elégedettségmérés keretében a Társaság szolgáltatásaival kapcsolatos igényeikre is rákérdezzük (milyen területen igényel segítséget, preferált kapcsolattartási forma, eredményes tanácsadás kritériumai). Harmadrészt tanácsadói hálózatunk tagjai körében is évente felmérjük igényeiket a minőségi munkavégzéshez szükséges képzések, szaktudás, támogatás kapcsán.

Mindemellett tanácsadóink körében rendszeresen felmérjük tapasztalataikat ügyfelekkel kapcsolatban: milyen jellemző szükségleteket, igényeket azonosítottak, melyek a gyakran tapasztalt problémák, nehézségek, mely célcsoportoknak van szüksége leginkább kapacitásfejlesztésre.

Ezeket felhasználva tervezzük, fejlesztjük szolgáltatásainkat, illetve amennyiben szükséges, módosításokat hajtunk végre.

Az ügyfeink körében történő **elégedettségmérés több típusát** is alkalmazzuk. Egyrészt rendezvényeink lezárásakor elégedettségi kérdőívet töltenek ki a résztvevők. Másrészt egyéni ügyfélkapcsolati tevékenységeinkkel kapcsolatban az ügyfelek az első találkozás(ok) után online kérdőívet kapnak elégedettségük felmérése céljából. Ezután 6 havonta újabb kérdőív kerül kiküldésre számukra, melyben mérjük elégedettségüket, valamint az igénybe vett szolgáltatás ügyfél szerinti hasznosságát, eredményességét is, annak érdekében, hogy azonosítani tudjuk erősségeinket, valamint az esetleges fejlesztendő területeket, fejlesztési irányokat. Az elégedettségmérés célja, hogy az ügyfeleinktől visszacsatolást kapjunk egyfelől a kapott szolgáltatásokkal való elégedettségéről, másfelől, hogy tevékenységeink hatásosságát, eredményességét is mérjük.

Az ügyfél elégedettségmérés módszertana a projektben

Az ügyfelek szolgáltatásainkkal való elégedettségét, valamint az első igénybevételt követő legalább 6 hónap elteltével **elégedettségét, és a szolgáltatás eredményességének, hasznosságának megítélését is mérjük**, annak érdekében, hogy azonosítani tudjuk erősségeinket, valamint az esetleges fejlesztendő területeket, fejlesztési irányokat.

Ügyfeleink két csoportba sorolhatók: egy részük rendezvényeinken, más részük egyéni ügyféltalálkozásokon vesz részt. A két csoport elégedettségmérésének módszertana eltér egymástól. Amennyiben egy ügyfél mindkét szolgáltatásunkat igénybe veszi, mindkét elégedettségmérésünkbe bevonásra kerül.

Az elégedettségmérés minden típusa, minden esetben anonim, mivel így biztosítható leginkább a válaszadók őszintesége, a tevékenységeinkről való érvényes, a valóságnak megfelelő visszajelzés.

A. Rendezvények résztvevői

Jelenléti rendezvényeinken a rendezvény végén a résztvevők papír alapú elégedettségmérő kérdőívet kapnak, melyet önkéntes alapon tölthetnek ki.

Online rendezvény esetén a rendezvény után a rendezvény szervezője (tanácsadó, oktatósszervező, stb.) online kitölthető kérdőív linkjét küldi ki a résztvevők számára.

Az elégedettségmérés során használt kérdőív az egyes rendezvénytípusok sajátosságai miatt eltér egymástól:

- fórum, konferencia
- networking alkalom
- képzés

A kérdőívek rendezvényenként, illetve félévente kerülnek összesítésre, és kiértékelésre.

B. Egyéni ügyféltalálkozók ügyfelei

Az egyéni ügyféltalálkozókra résztvevő ügyfeleink elégedettségét, valamint a szolgáltatás eredményességét, hasznosságát több időpontban is felmérjük, online kérdőív segítségével. A többszöri mérést az indokolja, hogy ügyfeleinkkel az esetek többségében hosszabb időn keresztül (akár évekig) állunk kapcsolatban, mely idő alatt egyrészt újabb és újabb tapasztalatokat szereznek a Társaságról, illetve tanácsadójukról, másrészt véleményük is változhat bizonyos kérdésekben.

- 1) Az első, VOP Plusz projekt keretében történő találkozás után egy hónapon belül kerül kiküldésre az első elégedettségmérő kérdőív online formában. Minden hónapban az előző hónapban elért új ügyfelek (új ügyfél: akivel korábban a VOP Plusz projektben, azaz 2022 szept.1-től még nem volt kapcsolatunk) számára, csoportosan küldjük ki az online kérdőívek linkjét. A 2022.09.01-2022.12.31 közötti ügyfeleink esetében első elégedettségmérés 2023 februárjában történt.
- 2) Az első kérdőív kiküldése után 6 hónappal új kérdőív kerül kiküldésre, melyben az ügyfél elégedettsége mellett az SZPI szolgáltatás hasznosságának, eredményességének megítélésére is rákérdezzünk, specifikus kérdésekkel,
pl.: Sikerült-e megoldani a kérdést, ami miatt az SZPI tanácsadójával egyeztetett?,
Kapott-e visszajelzést az IH-tól a beküldött elszámolás, beszámoló, stb. kapcsán (hiánypótlás nélkül elfogadták, hiánypótlási felszólítást kapott, tisztázó kérdést kapott, hiánypótlást után elfogadták, nem kapott visszajelzést)?,
Tanácsadó segítségével benyújtott nyertes pályázat esetén csökkentésre került-e a projekt összköltsége?
- 3) Az első kérdőív kiküldése után 12 hónappal újabb kérdőív kerül kiküldésre, melyben az ügyfél elégedettsége mellett az SZPI szolgáltatás hasznosságának, eredményességének megítélésére is rákérdezzünk, általánosabb kérdésekkel.
pl.: A tanácsadóval közös munka eredményeképpen kevesebb időt és energiát kell-e fordítania a projekt adminisztrációjára?
Pályázott volna-e, ha a tanácsadó nem tájékoztatja a pályázati lehetőségről?
Amikor nem várt nehézség adódott a projektben, a tanácsadó segítségével meg tudta oldani?
- 4) A továbbiakban 6 havonta váltogatva kerül kiküldésre a 6, illetve 12 havi kérdőív az ügyfelek számára, 2027.06.30-ig.
- 5) A VOP_PLUSZ-4.3.1-22-2022-00001 projekt utolsó évének második félévében, 2027.07.01-12.31 között egy záró elégedettségi kérdőív keretében kérjük meg ügyfeleinket, hogy értékeljék a szolgáltatásainkat.

A kérdőívek félévente kerülnek összesítésre, és kiértékelésre. A féléves értékelésben külön elemezzük az önkormányzati, valamint a 36 járásból érkező válaszokat, összehasonlítva azokat a többi válaszadó véleményével. Amennyiben a kérdőívekre adott válaszok alapján a szolgáltatások kialakításában, illetve megvalósításában, vagy egyéb területen módosítás szükséges, a projekt központi munkatársai áttekintik a helyzetet, a lehetséges háttértényezőket, és ennek megfelelően intézkednek az adott terület fejlesztésének megvalósításáról. A térségek, a tanácsadói hálózat számára negyedévente ad a projektirányítás visszacsatolást, elemzést az addigi elégedettségmérések eredményéről.

VI.2.1 Egyéni ügyfélkapcsolati szolgáltatások

Az egyéni ügyfélkapcsolati szolgáltatások tevékenységtípus kapcsán a tanácsadók személyesen, online vagy egyéb módon (telefon, e-mail) szakmai és adminisztratív támogatást nyújtanak a pályázók és kedvezményezettek számára a projektek tervezése és megvalósítása során, azonban projektmenedzsment tevékenységet az ügyfelek számára nem végeznek. A szolgáltatások minden esetben önkéntesen és ingyenesen vehetők igénybe. A személyes találkozók elsősorban a Társaság irodáiban vagy az ügyfelek székhelyén, telephelyén valósulnak meg. A tanácsadók tevékenységük során figyelmet fordítanak arra, hogy ügyfeleik a projektek tervezése és megvalósítása során is kiemelten kezeljék a horizontális elvárások teljesítését, különös tekintettel a nemek közötti egyenlőség előmozdítására, a nők és férfiak közötti egyenlőtlenségek felszámolására.

Tanácsadóink az egyéni ügyfélkapcsolati szolgáltatásokat minden esetben személyre szabottan, az ügyfél szükségleteihez, illetve igényeihez igazítva nyújtják. A potenciális pályázók és kedvezményezettek eltérő tudással és ismeretekkel rendelkeznek a pályázati rendszerről, lehetőségekről, a projektek tervezéséről és megvalósításáról, emellett a rendelkezésre álló kapacitásaik is különböznek egymástól. A tanácsadó rugalmasan alkalmazkodik az adott ügyfélhez, helyzethez. A pályázó előzetes ismereteihez, tapasztalataihoz, igényeihez igazítja az átadott információk részletességét, mélységét, a segítségnyújtás intenzitását. Egyes ügyfeleink például csak egy adott felhívás elvárásainak értelmezésében igénylik a tanácsadó segítségét, másoknak a pályázat életútja alatt minden jelentősebb eseménynél (pl. pályázat beadása, támogatási szerződés megkötése, elszámolások, beszámolók benyújtása, módosítási igények benyújtása, zárás, fenntartás) szüksége van a tanácsadó támogatására. Vannak olyan ügyfeleink is, akik az európai uniós pályázatokkal most találkoznak először, így a velük való közös munkát a pályázatokról, rendszerről, szabályokról való részletes, alapos tájékoztatással kell kezdeni.

a) Pályáztatáshoz és projektelőkészítéshez kapcsolódó tanácsadói tevékenység – tájékoztatás

A támogatási kérelem beérkezéséig történő egyéni ügyfélkapcsolati tevékenységek (azon lehetséges pályázatok kapcsán, amelyek az EPTK-n projektazonosítóval még nem rendelkeznek). A tájékoztatás célja az érdeklődők teljes körű informálása a projektötletük számára megfelelő európai uniós pályázati lehetőségekről, szakmai és adminisztratív ismeretekről. A 2014-2020-as kommunikációs tevékenység félidei értékelése⁶ alapján a potenciális pályázók konkrét pályázati lehetőségekről elsősorban pályázatíróktól tájékozódnak. A Társaság szerepe és tevékenységei alapján egyfelől az intézményrendszer része, másfelől azonban nem hatósági, hanem támogató szerepben áll kapcsolatban a potenciális pályázókkal és kedvezményezettekkel. A pályázatírókhoz hasonlóan a tanácsadók ügyfelek számára végeznek személyre szabott pályázatfigyelést, valamint a felhívások célcsoportja alapján a potenciális pályázókat, amennyiben lehetséges, közvetlenül is tájékoztatják a számukra releváns lehetőségről.

⁶ <https://www.palyazat.gov.hu/a-2014-2020-kztti-operativ-programok-vgrehajtsval-kapcsolatos-kommunikcis-tevkenysgek-flidei-rtkelse#>

A tájékoztatáshoz tartozó tevékenységek:

- **Potenciális pályázók tájékoztatása:** A tájékoztatás célja a lehetséges pályázók informálása a számukra releváns pályázati lehetőségekről. Elsősorban a tanácsadók személyes kapcsolattartására és proaktív, a potenciális pályázókat megszólító magatartására épül.
- **Projektgenerálás:** A projektgenerálás folyamán a tanácsadó együttműködő, kreatív munkakapcsolatot alakít ki az ügyféllel. Közös felméri az ügyfél jelenlegi helyzetét, adottságait, megvizsgálják a fejlesztendő területeket, illetve a felmerült igény vagy ötlet megvalósulásának lehetőségeit, az ehhez releváns felhívásokat, melyeket a tanácsadó részletesen bemutat és egyeztet az ügyféllel.
- **Támogatási kérelem elkészítésének támogatása a benyújtásig bezárólag:** A projektgenerálást követően a pályázó kialakult projektötletét a tanácsadó a releváns, közösen kiválasztott felhívás előírásainak megfelelően segíti formába önteni, előkészíteni a szükséges dokumentumokat. Megismerteti az ügyfelet az EPTK felülettel, végigkíséri a kész támogatási kérelem elektronikus feltöltését, benyújtását.

b) **Projektmegvalósításhoz kapcsolódó tanácsadói tevékenység – tanácsadás**

A projektmegvalósításhoz kapcsolódó tanácsadói tevékenység keretében a Társaság tanácsadói a támogatási kérelem benyújtását követően a záró projekt fenntartási jelentés elfogadásáig kísérik végig a projektet, és segítenek a felmerült problémák megoldásában. A kedvezményezettek bármikor élhetnek a tanácsadók nyújtotta egyéni segítség lehetőségével, akár eseti jelleggel, akár a projekt életút teljes hosszán át. Elsősorban az alábbi területekre koncentrálnak a tanácsadói segítségnyújtás:

- támogatási kérelem hiánypótlása
- szerződéskötés előkészítése és hiánypótlása
- módosítási igény benyújtása és hiánypótlása
- kifizetési kérelem benyújtása és hiánypótlása
- időszaki/szakmai beszámoló benyújtása és hiánypótlása
- kifogás, szabálytalansági észrevétel és jogorvoslat benyújtása
- projekt megvalósítás befejezése, záró kifizetési igénylés benyújtása és kapcsolódó hiánypótlás segítése
- a megvalósítás időszakához kapcsolódó helyszíni ellenőrzésre felkészítés
- kommunikációs kötelezettségek, horizontális vállalások teljesítése és hiánypótlása
- projektfenntartási jelentés(ek) benyújtása és hiánypótlása
- a fenntartás időszakához kapcsolódó helyszíni ellenőrzésre felkészítés

A projekt életútja során a tanácsadók bármely, a projekt tervezéséhez, megvalósításához kapcsolódó témában segítséget nyújtanak ügyfeleiknek, például a beszerzések szabályos lebonyolítása, a szakmai alátámasztó dokumentumok megfelelő összeállítása, a hivatalos dokumentumok értelmezése kapcsán. A projekt indikátorába a tanácsadási tevékenységek közül azok számítanak bele, melyek a pályázók projektazonosítóval rendelkező projektjei kapcsán a támogatási kérelem benyújtását követő, minimum 30 perces egyéni tanácsadási tevékenységek a projektmegvalósítási időszak befejezéséig, kivéve a kötelező kommunikációs tevékenységekkel kapcsolatos, valamint a fenntartási időszakra vonatkozó tanácsadást.

c) Projektmentorálás

A tevékenység az irányító hatóságok felkérésére indul, célja, hogy előmozdítsa a megvalósításban elakadt vagy késésben lévő projektek sikeres megvalósítását, valamint nyomon kövesse azokat, és segítséget nyújtson az irányító hatóság által meghatározott projektek körének. A tanácsadók a projekt helyzetének áttekintése, a szakmai támogatás, intézkedési terv és megoldási javaslatok kidolgozása mellett folyamatos támogatással és nyomon követéssel segítik a projektek sikeres megvalósulását. A tevékenység során az adott irányító hatóság számára meghatározott időközönként visszajelzünk a tevékenységünkről, valamint, amennyiben releváns, a projektmentorálás közben széles körben tapasztalt kedvezményezett nehézségekről, problémákról, elakadásokról. A visszacsatolás nem projektszinten, hanem összefoglalóan történik. Emellett az adott irányító hatóságtól a Társaság is kér visszacsatolást a projektmentorálási tevékenység eredményéről.

d) Coworking tér

A 2019-es Országjelentés és a Társaság tapasztalatai alapján is kiemelt cél a hátrányos helyzetű, kapacitáshiányos célcsoportok elérése és segítése, amelynek érdekében az irodák egy részében ún. **coworking tér** (közösségi iroda) kialakításával járulunk hozzá ahhoz, hogy a korlátozott erőforrásokkal rendelkező potenciális pályázók is könnyebben élhessenek a pályázati lehetőségekkel. A coworking terekben a tárgyi feltételek mellett a tanácsadók segítségnyújtása is igénybe vehető, ezáltal az informatikai eszközökkel kevésbé ellátott, hátrányos helyzetű célcsoportok számára megteremtik az IT-infrastruktúra használatát és ezzel együtt a tanácsadói segítség lehetőségét.

Irodahálózatunkban összesen 22 (meglévő, illetve új) iroda nyújt szolgáltatásokat a 36 komplex programmal fejlesztendő járásban. A 36 járásra való fókuszálás, az ezeken a területeken jellemző infrastrukturális hátrány enyhítése érdekében ezekben az irodákban alakítjuk ki a coworking tereket, 2 db pályázói munkaállomás létrehozásával. A coworking terek működése során folyamatosan értékeljük a tapasztalatokat, az igénybevétel jellemzőit, és ez alapján reagálunk a területi különbségekre, az esetlegesen felmerülő új igényekre. Ezek alapján a munkaállomások száma, módosulhat a későbbiekben a kihasználtság, igénybevétel függvényében. A coworking terek elérhetőségéről honlapunkon, közösségi média felületeken, hirdetések, plakátok, szórólapok útján tervezzük értesíteni a potenciális igénybevevőket. Honlapunkon keresztül, valamint telefonon is lehet majd időpontot foglalni, emellett időpont nélkül is igénybe vehető szolgáltatást, amennyiben van szabad munkaállomás.

A Társaság **országos tanácsadói hálózatában** a tanácsadók helyi szinten, az ügyfelek igényeihez és szükségleteihez igazodva, az ügyfél székhelyén egyedileg, vagy a Társaság területi irodáiban személyesen biztosítanak tájékoztatást és tanácsadást. A VOP_Plusz-4.3.1-22-2022-00001 projekt keretein belül tervezett **iroda- és létszám bővítés** eredményeként biztosítható, hogy a korábbinál sűrűbb országos lefedettségen keresztül a tanácsadók még több potenciális pályázó számára legyenek könnyen elérhetők, és folyamatosan tudják támogatni a projektek előrehaladását, a pályázók és kedvezményezettek kapacitásainak fejlesztését. A jelenlegi 39 iroda mellett **további 7 iroda megnyitását tervezzük**. Az új irodák kialakításával párhuzamosan **létszám-bővítést hajtunk végre**, így az év második felére a jelenlegi 97 fős **tanácsadói** pozíció **a tervek szerint 131 főre emelkedik**. A bővítési tervek megvalósulását számos tényező befolyásolhatja, így azok a későbbiek során módosulhatnak. A projekt megvalósítása során kiemelt figyelmet fordítunk a jelenlegi képzett, tapasztalt tanácsadói állományunk megtartására és fejlesztésére, valamint a hálózat bővítésére, és képzésére, erre

a forrás a támogatási szerződés alapján rendelkezésre áll. Amennyiben a pozíciók betöltése huzamosabb ideig akadályba ütközik, ideiglenesen a tanácsadók átirányításával tudjuk kezelni az ebből fakadó problémákat.

Az **irodahálózat bővítése** mellett a hátrányos helyzetű, nehezen elérhető potenciális pályázók támogatását új célzott szolgáltatással, **kontaktpontok kialakításával és működtetésével** tervezzük megvalósítani. A kontaktpont megfelelő eszközökkel (laptop, mobil multifunkciós nyomtató, internet elérhetőség, stb.) mind pályázati promóciós, mind tájékoztató és segítő szerepet is ellát, működtetésének elsődleges **célja azoknak a potenciális pályázóknak az elérése és a pályázati rendszerbe történő bevonása, akik kevés kapacitással rendelkeznek, eddig kevésbé jelentek meg az EU-s pályázati rendszerben, és intenzív támogatást igényelnek.** Ezen célcsoportba tartoznak például az aprófalvak és zsáktelepülések nehezen mozgósítható, mobilizálható, esetenként pályázati ismeretekkel nem rendelkező potenciális pályázói, illetve azok a vállalkozások, akik információ hiányában, vagy egyéb okból eddig nem pályáztak.

A kontaktpont a tanácsadói tevékenységeken keresztül **teljeskörűen el tudja látni** nem csak a **felhívások, pályázati lehetőségek megismertetésének** feladatát, de a **projektelőkészítésben és a pályázati kérelmek benyújtásában** történő segítségnyújtást, majd a későbbiekben a **projektmegvalósítással** járó adminisztratív teendők szabályszerű lebonyolításának **támogatását is, az ügyfél közvetlenül a helyszínen elérve és támogatva.** A szolgáltatáshoz szükséges helyiséget a tervek szerint elsősorban a települési önkormányzattól igényeljük az adott alkalmakra, együttműködési megállapodás keretében.

Összesen 110 kontaktpont megnyitásával tervezzük. A kontaktpontok esetében átlagosan havi 1 tanácsadói jelenléttel tervezzük, mely az igények és szükségletek függvényében módosulhat, módosítható.

Kontaktpont szolgáltatásunk kizárólag azokon a településeken lesz elérhető, ahol nincs területi iroda.

A kontaktpontok elindulásáig is biztosítjuk a 36 járás területén szolgáltatásainkat. Új irodákat nyitunk az érintett járások közelében, tanácsadóink ügyfelek rendelkezésére állnak tájékoztatással, tanácsadással. Emellett rendezvényeink is elérhetők a járásokban. A kontaktpontok bevezetéséig előzetes tájékoztatást nyújtunk, és igényfelmérést végzünk a 36 járás területén lévő településeken, elősegítve a potenciális pályázók és kedvezményezettek minél szélesebb körének elérését.

Az egyéni ügyfélkapcsolati szolgáltatások tevékenységpushoz kapcsolódik a projekt indikátora, valamint tíz műszaki-szakmai eredménye.

Indikátor: A pályázói kapacitásfejlesztésbe bevont ügyfelekkel történt interakciók száma
Célérték (2027.12.31): 55.800 db

Műszaki szakmai eredmények:

1. A pályázói kapacitásfejlesztésbe bevont **önkormányzatok száma**
Célérték (2027.12.31): 1.350 db
2. A pályázói kapacitásfejlesztésbe bevont **önkormányzatok száma** a 36 komplex programmal fejlesztendő járás vonatkozásában

- Célérték (2027.12.31): 297 db
3. A pályázói kapacitásfejlesztésbe bevont **önkormányzatokkal** történt **egyéni tájékoztatások száma**
Célérték (2027.12.31): 4.590 db
 4. A pályázói kapacitásfejlesztésbe bevont **önkormányzatokkal** történt **egyéni tanácsadások száma**
Célérték (2027.12.31): 19.554 db
 5. A pályázói kapacitásfejlesztésbe bevont **önkormányzatokkal** történt **egyéni tájékoztatások száma** a 36 komplex programmal fejlesztendő járás vonatkozásában
Célérték (2027.12.31): 990 db
 6. A pályázói kapacitásfejlesztésbe bevont **önkormányzatokkal** történt **egyéni tanácsadások száma** a 36 komplex programmal fejlesztendő járás vonatkozásában
Célérték (2027.12.31): 1.980 db
 7. A pályázói kapacitásfejlesztésbe bevont **NEM önkormányzatokkal** történt **egyéni tájékoztatás száma**
Célérték (2027.12.31): 33.840 db
 8. A pályázói kapacitásfejlesztésbe bevont **NEM önkormányzatokkal** történt **egyéni tanácsadások száma**
Célérték (2027.12.31): 36.246 db
 9. A pályázói kapacitásfejlesztésbe bevont **NEM önkormányzatokkal** történt **egyéni tájékoztatások száma** a 36 komplex programmal fejlesztendő járás vonatkozásában
Célérték (2027.12.31): 8.280 db
 10. A pályázói kapacitásfejlesztésbe bevont **NEM önkormányzatokkal** történt **egyéni tanácsadások száma** a 36 komplex programmal fejlesztendő járás vonatkozásában
Célérték (2027.12.31): 3.600 db

VI.2.2 Rendezvények

A rendezvények tevékenységtípusba többféle szolgáltatásunk tartozik, közös jellemzőjük, hogy nem egyéni, hanem csoportos formában történik az információátadás, támogatás, segítségnyújtás. A rendezvények esetében sem alkalmazunk semmiféle megkülönböztetést, az érdeklődőkkel és az ügyfelekkel szemben azonos tisztelettel és körültekintéssel, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével járunk el, összhangban az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény rendelkezéseivel. Minden potenciális ügyfél, akit érdekel rendezvényünk, részt vehet rajta. Ennek érdekében a rendezvény típusától és céljától, illetve a helyi sajátosságoktól függően online illetve offline módon is meghirdetjük a lehetőséget, a helyi célcsoportok leghatékonyabb elérését biztosító csatornákon (honlapunkon, Facebookon, partnerszervezeteinken, pl. az Iparkamarákon keresztül, valamint adott esetben szórólapokon).

a) Információs fórumok, konferenciák

A fórum, illetve konferencia fő célja, hogy az érdeklődők, pályázók, kedvezményezettek a lehetőségekről tájékoztatást, a projekt lebonyolításához naprakész információkat kapjanak, támogatva a sikeres projektmegvalósítást. Az információs fórum résztvevői létszáma maximum 40 fő, míg konferenciát minimum 41 fő résztvevővel szervezünk, jelenléti, vagy online formában. A települési önkormányzatok számára specifikus, kifejezetten nekik szóló, a releváns fejlesztéspolitikai információkat, fejlesztéseket, felhívásokat, lehetőségeket ismertető rendezvényeket tervezünk.

Az eseményeken bemutatásra kerülnek az aktuális pályázati lehetőségek, a pályázás menete. A potenciális pályázók és kedvezményezettek ezen alkalmakon tájékozódhatnak a projekt tervezést, megvalósítást, fenntartást érintő általános elvárásokról, aktuális szabályozói környezet változásairól, emellett specifikus pályázati témakörök gyakorlati tudnivalóiról, illetve a gyakran felmerülő problémák lehetséges megoldásairól.

Az információs fórumok, konferenciák szervezésekor figyelembe vesszük az új felhívások megjelenését, sajátosságait (pl. szűk, jól meghatározható célcsoport, földrajzi célzottság, stb.) a helyi pályázói igényeket, tanácsadói tapasztalatokat, igényeket, illetve az irányító hatóságok igényeit, jelzéseit.

Rendezvényeink ütemezésének tervezésekor a 2014-2020-as programozási időszak tapasztalataira támaszkodtunk.

b) Networking

Új szolgáltatásként lehetőséget kívánunk biztosítani a potenciális pályázói kör, illetve a kedvezményezettek számára egymás megismerésére, projektötletek közös kidolgozására, konzorciumi partnerkeresésre, melyhez **networking alkalmakat** biztosítunk az érdeklődő, illetve a leendő ügyfeleink számára, személyes jelenléttel vagy online formában. A szolgáltatás magában foglalja a tanácsadói moderálást, így a pályázók/kedvezményezettek segítséget kapnak a lehetséges felhívások megismeréséhez, valamint abban, hogy a pályázói ötleteket a felhívásoknak megfelelő keretek között dolgozzák ki. Ezek az események kifejezetten alkalmasak a tapasztalatok, jó gyakorlatok megosztására is.

A networking az ügyfelek, a potenciális ügyfelek, tanácsadók, mentorok, szakemberek, vezetők közötti kapcsolatteremtést, és együttműködést elősegítő találkozó. Célja, hogy a résztvevők – tanácsadói moderálással - segítsék egymást a szakmai fejlődésben, ötletek, kapcsolatok megosztásában, pályázással vagy projektmegvalósítással kapcsolatos szakmai lehetőségek felfedezésében és kihasználásában. További cél, hogy a területi szereplők közötti networking találkozók igény szerint elősegítsék a stratégiai együttműködést a pályázati lehetőségek koordinált felhasználásának tervezéséhez, akár már a projektek előkészítési szakaszában.

A networking olyan esemény, ahol nagy hangsúly van a közvetlen kommunikáción, személyesebb légkörön, a valós, többoldalú információcserén, ennek megfelelően kis létszámú (jellemzően 3-5 résztvevő szervezet) rendezvényekről van szó. A tapasztalatcsere során a résztvevők megoszthatják a saját személyes problémáikat és megoldásaikat a hasonló helyzetekkel, kérdésekkel szembesülő társaikkal, valamint új nézőpontokat és megközelítéseket szerezhetnek másoktól. Témái lehetnek például új felhívások, pályázat megvalósításához szükséges lehetséges üzleti kapcsolatok építése, projektmegvalósítással kapcsolatos témák, adminisztrációs kihívások, szabályozási változások. A networking alkalmakat elsődlegesen ügyfeleinknek hirdetjük meg, azonban érdeklődés esetén más szervezetek is csatlakozhatnak. A szervezés helyi alapon, nem központi terv alapján történik, mivel a

tanácsadók ismerik leginkább a helyi körülményeket, igényeket, szükségleteket. Emellett a szervezés során a fejlesztéspolitikai környezet aktualitásaira is reagálunk, pl. új felhívások megjelenése esetén az adott téma, fejlesztési lehetőség kapcsán együttműködések kialakítására fókuszáló networking alkalmak. Networking találkozó szervezését pályázók, kedvezményezettek, illetve egyéb érdekelt felek is kérhetik, igényelhetik, erre a lehetőségre más rendezvényeinken, egyéni ügyfältalálkozókon, valamint az SZPI szolgáltatásainak hirdetése során (honlap, Facebook, szórólap, plakát, helyi rádió, TV, nyomtatott sajtó, valamint partnerszervezeteinken keresztül) is felhívjuk a figyelmet. Az alkalmakat, hasonlóan többi rendezvényünkhöz, a Facebook-on (illetve kialakítása után a projekt honlapján) is meghirdetjük, így az érdeklődők értesülhetnek a lehetőségről.

Országosan 2023-tól évente 100 networking alkalommal tervezünk. Releváns esetben a networking alkalmakon elhangzott igényeket, szükségleteket is, becsatornázzuk az érintett irányító hatóság felé.

c) Képzések

A potenciális pályázók és kedvezményezettek számára új szolgáltatásunk a rövid, gyakorlatorientált **képzések** kialakítása és szervezése, melyek keretében a Társaságnál, illetve az intézményrendszer más szereplőinél felhalmozott tudást tervezzük átadni online, blended, vagy jelenléti formában, igazodva az ügyféligenyekhez, szükségletekhez. A képzések szervezése szintén az országos lefedettség minél intenzívebb megvalósulását segíti, ennek megfelelően szervezhetők a **pályázói, kedvezményezetti igények** vagy a **központi intézményrendszer igényei alapján**.

A képzések lehetséges témáival kapcsolatban egyrészt egyeztetéseket folytatunk a Miniszterelnökség Fejlesztéspolitikai Szabályozási Főosztály Fejlesztéspolitikai Képzési Osztályával, másrészt egyéni ügyfältalálkozókon, illetve rendezvényen résztvevő ügyfeleink elégedettségének felmérése kapcsán rákérdezzük azokra a témákra is, melyekkel kapcsolatban segítséget igényelnek. Szakértők, oktatók beszerzése, és új képzések kialakítása a projekt megvalósítása során folyamatos, annak érdekében, hogy minél rugalmasabban tudjunk reagálni az ügyfelek igényeire, szükségleteire. A képzéseket a projekt teljes időtartama alatt nyújtjuk az igények, jelentkezések mentén.

A pályázatok tervezésével és megvalósításával kapcsolatos ismereteket a képzések elindulása előtt is nyújtunk ügyfeleinknek, egyrészt a tanácsadások alkalmával, személyre szabott formában, másrészt fórumainkon a tanácsadók csoportos formában dolgoznak fel egy-egy témát (pl. elszámolások). A képzések ezekhez az ismeretátadásokhoz képest szélesebb témakörök strukturált, tematikus megismerésére adnak lehetőséget.

A rendezvények tevékenységtípushoz két műszaki-szakmai eredmény kapcsolódik.

11. Pályázók részére megtartott **rendezvények száma**

Célérték (2027.12.31): 1.350 db

12. Önkormányzatok részvételével megtartott **rendezvények száma**

Célérték (2027.12.31): 338 db

A **települési önkormányzatokat** minél nagyobb arányban igyekszünk szolgáltatásainkkal elérni a projekt megvalósítása során, számukra célzottan tervezünk rendezvényeket megvalósítani, valamint igény esetén az önkormányzati specifikumok figyelembevételével képzéseket szervezni. Az önkormányzatokat célzott megkereséssel tervezzük elérni. Azon önkormányzatok esetében, melyek korábban aktív

ügyfeleink voltak, a VOP Plusz projekt keretében is folytatjuk ügyfélkapcsolati tevékenységeinket, a többi önkormányzat esetében az első megkeresés telefonon történik, melyet, amennyiben az önkormányzat nyitott rá, személyes találkozó követ a tanácsadóval. Az önkormányzatokkal folytatott tevékenységeinkre több műszaki-szakmai eredmény is vonatkozik, ezek ütemezése alapján tervezzük a feladatokat.

VI.2.3 Támogató projekttevékenységek

a) Módszertani, informatikai fejlesztések

A projekt keretében **informatikai fejlesztések** valósulnak meg, részben a papírfelhasználás csökkentése, a digitális megoldások kialakítása, részben az aktív online jelenlét elősegítése érdekében. A további működtetés mellett fejleszteni tervezzük az ügyfelekkel történő találkozók, események, munkafolyamatok nyomon követéséhez, ellenőrzéséhez, valamint az indikátor és műszaki-szakmai mutatók alátámasztásához a Társaság által használt **Monitoring Rendszert**.

A továbbfejlesztett rendszernek biztosítania kell, hogy a projektre vonatkozó tevékenységek, rendezvények, munkafolyamatok, feladatok, valamint az indikátor, illetve a mérőszámokhoz kapcsolódó célértékek elkülönítve is megjelenjenek, továbbá a kontinuitást. A fejlesztés keretében a tervek szerint lehetővé válik az ügyfelek mobiltelefonon történő digitalizált aláírása is.

Az egyéni ügyfélkapcsolati szolgáltatások és a rendezvények támogatására **honlapfejlesztést** tervezünk, mely lehetővé teszi az ügyfélregisztrációt, az általános tájékoztatást, és a hírlevél küldést. A honlapon könnyen használható kereső (iroda, tanácsadó, stb.) is megtalálható lesz, és lehetőséget fog biztosítani online regisztrációra a rendezvények esetében. A fejlesztés során elvárás a mobilra optimalizált felület és tartalom, valamint a gyors oldalbetöltés teljesítése. A SEO optimalizálás a megfelelő kulcsszó kutatást követően segíteni fogja a releváns érdeklődő közönség oldalra érkezését. A honlapon ügyfél regisztrációt követően elérhető lesz egy tudástár funkció, ahol a pályázatokkal kapcsolatos releváns tartalmak, segédletek, iránymutatások, esetenként videók lesznek elérhetők. A honlap kialakítása akadálymentes, a WCAG 2.1 szabvány szerint.

b) Kommunikáció

Kommunikációs tevékenységünkkel célunk elsősorban a Társaság és szolgáltatásai ismertségének növelése, ezen keresztül minél több lehetséges pályázó és kedvezményezett elérése.

Az ügyfeleink körében történt felmérés szerint az elmúlt időszakban csak kis részük találkozott a médián vagy online platformokon keresztül a Társaság szolgáltatásaival. Ezért a projekt keretében a kötelező **kommunikációs** tevékenységeken (kommunikációs terv, sajtóközlemény, sajtónyilvános események, tájékoztató táblák a megvalósítási helyszíneken, honlapon tájékoztató oldal, tájékoztató anyagok készítése, terjesztése, fotódokumentáció, TÉRKÉPTÉR) túl számos online és offline marketing és kommunikációs eszközt alkalmazunk a potenciális pályázók és kedvezményezettek megszólítására, amellyel szélesebb körhöz tudjuk közelebb vinni az európai uniós forrásokból finanszírozott lehetőségeket és a támogatásokkal kapcsolatos ismereteket. Ilyen eszközök például a közösségi média, a hirdetések, a külsős rendezvényeken való megjelenés, szóróanyagok, saját rendezvények (fórumok, konferenciák, stb.), hírlevél, valamint a Társaság rövid bemutatkozása és elérhetőségeinek megjelenése a FairApp-ban.

Online jelenlétünket **honlapfejlesztés**, valamint a **közösségi média-felületeken való kommunikáció** erősítése révén fejlesztjük, összhangban a 2014-2020-as kommunikációs tevékenység félidei értékelésében⁷ megfogalmazott javaslatokkal. Mindez bővíti egyfelől az országos kapcsolattartás és elérés módjait, másfelől a Társaság által biztosított tudástartalmak közzétételét teszi lehetővé ezeken a felületeken, így segítve a nehezebben elérhető ügyfélkör kapcsolódását, bevonását. Ezen túl a **hírlevél-szolgáltatás** rendszeres e-mailek révén a legfrissebb információkat, hasznos tudnivalókat juttatja el az érdeklődő ügyfelekhez.

Valamennyi kommunikációs aktivitáshoz tartozhatnak országos és helyi tartalmak és az ennek megfelelő csatornák, kommunikációs fórumok, eszközök, platformok:

- Honlap
- Hírlevél
- Rádió megjelenés
- TV megjelenés
- Sajtóközlemény
- Helyi és országos sajtóorgánumok
- Facebook
- Google Ads
- Fair App

A kommunikációnkban kiemelt hangsúlyt fektetünk arra, hogy helyi szinten is eljussanak az információk az érintettekhez. Ennek eszközei elsősorban a szórólap, plakát, a célzott megkeresések, a helyi partnerségek kiépítése, valamint a helyi médiában való hirdetés/megjelenés. A helyi kommunikáció aktuális tervezése során az adott megye, település jellemzőinek (pl. mely médiumból tájékozódnak leginkább a lakosok) feltérképezése során főként a térségi igazgatóhelyettesek, valamint a helyi tanácsadók tapasztalataira, és az ügyfeleinktől kapott információkra támaszkodunk.

Tevékenységeink tervezése és megvalósítása során aktívan együttműködünk a Központi Koordináció kommunikációért felelős egységével, az összehangolt kommunikáció érdekében. Az együttműködés keretében többek között a KK által szervezett releváns rendezvényeken (pl. lakossági fórumok, eredménykommunikációs események, gazdaságfejlesztési zónáknak készülő fórunsorozat) részt vesz a Társaság, az SZPI-nek lehetősége lesz részt venni valamennyi új releváns felhívás információs napján, ahol az IH felkérése esetén előadóként is bemutatathatják a Társaság szolgáltatásait. Összehangoljuk a KK közösségi média kampányait a tanácsadói hálózat tájékoztató tevékenységével, a KK és az IH-k felhívások kapcsán végzett kommunikációjához igazodva végzik tanácsadóink egyéni, illetve csoportos (fórum) tájékoztató tevékenységüket az egyes felhívásokról. Irodáinkban kihelyezzük a KK szórólapjait, kiadványait is. A Társaság ezen tevékenysége szakmai tevékenység, nem a projektkommunikációhoz tartozik. A projektkommunikáció összes eleme a Társaság ismertségének növelését, szolgáltatásainak bemutatását célozza.

⁷ <https://www.palyazat.gov.hu/a-2014-2020-kztti-operativ-programok-vgrehajtsval-kapcsolatos-kommunikcis-tevkenysgek-felidei-rtkelse#>

c) Intézményrendszeri együttműködések

A projekt sikeres végrehajtásának, valamint az egyes tevékenységek szakszerű, hatékony megvalósításának alapvető feltétele a **támogatások felhasználásáért felelős intézmények (kiemelten központi koordináció, irányító hatóságok, közreműködő szervezet) és a Társaság közötti szoros együttműködés**, a közvetlen információcsere és kommunikáció. Ezáltal biztosítható, hogy a projekt oldaláról felmerülő igények mellett az intézményrendszer felől felmerülő igények is megjelenhessenek a projekt szolgáltatásainak fejlesztésében, továbbá, hogy a központi koordinációval is folyamatos legyen a kooperáció a 2019-es Országjelentés D. mellékletét képező adminisztratív kapacitások javítását célzó ütemterv alapján tervezett intézkedések végrehajtásában.

A Társaság munkatársai a korábbi KÖFOP projekt megvalósítása során is együttműködtek az irányító hatóságokkal, közreműködő szervezetekkel, központi koordinációval.

Projektfelügyeleti tevékenységünk, mely során az irányító hatóságok megküldték azon projektek körét, ahol tanácsadói segítségnyújtás (pl. helyszíni ellenőrzésre felkészítés, módosítási igények, kifizetési igénylések benyújtásának segítése, projektzárás elősegítése) szükséges, az összes egyéni ügyfélkapcsolati tevékenység 10,7%-át tette ki, legnagyobb számban a TOP és az EFOP projektjei kapcsán. Emellett amennyiben rendszerszintű, vagy konstrukción szintű kérdések, észrevételek merültek fel, a projekt munkatársai azokat megküldték a Központi Koordináció részére. A KK továbbította azokat az érintett IH-k felé, majd a Társaság felé az IH választát. A tapasztalatok alapján érdemes az IH-kal való együttműködést még szorosabbá tenni, előnyben részesítve a személyes egyeztetéseket, és a rendszeres, közvetlen kommunikációt.

Célunk a VOP_Plusz-4.3.1-22-2022-00001 projekt megvalósítása során is az aktív, együttműködő kapcsolat fenntartása, a gördülékeny információáramlás biztosítása, egyfelől az irányító hatóságok igényei, illetve az általuk azonosított kedvezményezetti szükségletek, igények becsatornázása érdekében, másfelől azért, hogy a Társaság minden olyan információnak birtokában legyen, mely a pályázók és kedvezményezettek hatékony segítéséhez szükséges.

Az irányító hatóságokkal együttműködési megállapodások megkötését tervezzük, melyekben rögzítjük a közös munka kereteit. Terveink szerint az együttműködés főbb elemei a projektmentorálás megvalósítása az IH-k felkérései alapján (melynek elemei lehetnek pl. helyszíni ellenőrzésre való felkészítés, projektzárásban való segítségnyújtás, megvalósításban elakadt projektek támogatása, stb.), a Társaság munkatársainak részvétele az IH-k által szervezett információs napokon, a Társaság szolgáltatásainak ajánlása, továbbá rendszeres egyeztetések az IH-k és a Társaság között, elsősorban a felhívások, az IH-k elvárásai, a pályázóknál és kedvezményezetteknel tapasztalt problémák, valamint a Társaság képzései kapcsán. A projektmentorálással kapcsolatos megbeszélések, valamint a rendszeres egyeztetések megfelelő fórumot biztosítanak az irányító hatóságok igényeinek tisztázására, pontos meghatározására, valamint a felhívások megjelentetési ütemterveinek egyeztetésére, melyeket a Társaság figyelembe vesz tevékenységei tervezésekor. Ugyanakkor az együttműködési megállapodások megkötéséig azok tartalma változhat, pontos leírás csak az aláírásuk után lehetséges.

Mindemellett együttműködünk a VOP Plusz Monitoring Bizottsággal, az üléseken beszámolunk a projekt keretében végzett munkáról, az előre haladásról, és beépítjük munkánkba a Bizottság szakmai javaslatait, visszacsatolásait.

d) Szakmai fejlődés támogatása

Azon túl, hogy minden munkakört megfelelő végzettséggel, szaktudással és tapasztalattal rendelkező kolléga tölt be, kollégáink tudásának folyamatos fejlesztésére is nagy hangsúlyt fektetünk, melyet belső képzésekkel, tudás- és jó gyakorlat megosztással, tapasztalatcserével, szakmai napokkal, valamint **külső, jelenléti vagy online rendezvényeken, képzéseken való részvétellel** valósítunk meg. Ilyen képzések például a központi koordináció által szervezett fenntarthatósági és esélyegyenlőségi képzések, továbbá az OLAF csalás- és korrupció megelőzés képzése. Tanácsadóink igényeit rendszeresen felmérjük a szükséges ismeretek, készségek, igényelt szakmai támogatás kapcsán.

Emellett munkatársaink **térségi, illetve SZPI szakmai napokon** vesznek részt. A térségi szakmai nap célja a szakmai színvonal egységesítése, jó gyakorlat és tudásmegosztás. Az SZPI szakmai napokon lehetőség nyílik a Társaság féléves, év végén pedig a teljes éves munkájának értékelésére. A szakmai napokon az előadások során a kollégák részletes tájékoztatást kapnak a Társaság munkatársait érintő esetleges változásokról, valamint a szervezeti egységek szakmai előadásokat is tartanak.

Amennyiben a tanácsadók számára speciális tudásra lenne szükség (pl. IÁA, vagy horizontális elvek, elvárások kapcsán), annak meghatározása elsődlegesen az irányító hatóságokkal, központi koordinációval, valamint az Európai Bizottsággal való egyeztetések során, az ő igényeik, meglátásaik mentén történik.

e) Projektirányítás

A projektirányítás felel a projekt céljainak eléréséért, az erőforrások hatékony felhasználásáért, mely magában foglalja az irodahálózat infrastrukturális és technikai bővítésének, fenntartásának koordinációját, a tanácsadói kapacitások és a projekt szakmai tevékenységeinek folyamatos monitorozását, értékelését, valamint szükség esetén módosítások bevezetését. A megfelelő HR kapacitás szakmai szempontok szerinti kialakítása, fenntartása, fluktuáció esetén új munkatársak kiválasztása, illetve az országos kommunikáció összehangolása, szükség esetén panaszok kezelése által hozzájárul a minőségi tanácsadáshoz.

VI.2.4 A 2021-2027 időszakban azonosított szükségletek kezelése a projekttevékenységeken keresztül

a) a potenciális pályázók széles körű, **személyre szabott tájékoztatása** a pályázati lehetőségekről

A széles körű tájékoztatás egyfelől személyre szabott módon, a **tanácsadók egyéni tájékoztatási tevékenységén keresztül** valósul meg. A tanácsadók a jelenlegi ügyfélkörük releváns pályázati lehetőségekről való informálása mellett az egyes új felhívások kapcsán proaktívan megkeresik a felhívás célcsoportjába tartozó szervezeteket. A tájékoztatás másik módja a **megjelenő felhívások kapcsán fórumok szervezése**, ahol csoportos formában ismerhetik meg a résztvevő szervezetek az adott felhívás(ok) részleteit, főbb paramétereit, majd amennyiben érdeklődnek a pályázat iránt, támogatást igényelnek, egyénileg segíti őket a tanácsadó a pályázás folyamatában. A tájékoztatási tevékenység a támogatási igény beadásáig tart.

A tájékoztatási tevékenység **új szolgáltatásunk, a networking alkalmak szervezése** kapcsán is megvalósulhat, amennyiben a témája a pályázat beadása előtti időszakra vonatkozik, pl. projekttervezési, -előkészítési jó gyakorlatok megosztása, helyi projekttervek összehangolása, stb.

b) támogatást igénylők és kedvezményezettek **szakszerű támogatása a pályázati folyamat során**

A tanácsadók a már beadott pályázatok kapcsán segítik az ügyfeleket a projektek eredményes, szabályos megvalósításában, a kapott támogatás megfelelő felhasználásában. A tanácsadói segítség megvalósulhat úgy, hogy **már a projektötlet felmerülésétől kezdve** támogatja a tanácsadó az ügyfelet, míg más esetekben egy **már megvalósítás alatt álló projekt** kapcsán kér a kedvezményezett segítséget a tanácsadótól. A tanácsadók aktívan keresik a támogatást nyert kedvezményezetteket, felajánlva segítségüket.

A tanácsadói támogatás másik formája a **projektmentorálás**, ez esetben az irányító hatóság jelöl ki olyan (jellemzően megvalósítás alatt álló) projekteket, melyeknél úgy ítéli meg, hogy jelentős kockázat áll fenn, emiatt szükséges a kedvezményezettek szakszerű támogatása. A tanácsadók felkeresik a megjelölt projekteket, felajánlva segítségüket a megvalósításban, a nehézségek, elakadások megoldásában.

A kedvezményezettek támogatásának harmadik módja a rendezvények megvalósítása. Tanácsadóink tartanak **fórumokat** projektmegvalósítás témában is, például egy-egy projektszakaszhoz, tevékenységhez kapcsolódóan, vagy az EPTK kezelése kapcsán.

A projektmegvalósítás tapasztalatainak, jó gyakorlatainak átadására is alkalmas rendezvény **új szolgáltatásunk, a networking** is. A fórumokhoz képest kisebb létszámban, kapcsolatépítésre, egyeztetésre, tapasztalatátadásra alkalmas formában valósul meg, tanácsadói mentorálással.

Szintén a projektek megvalósítását segíti másik **új szolgáltatásunk, a kedvezményezettek számára szervezett képzések**. A képzéseken kiscsoportos, gyakorlatorientált formában sajátíthatják el a kedvezményezettek a projektmegvalósításhoz elengedhetetlen, akár speciális ismereteket (pl. csalásmegelőzés, egyszerűsített elszámolás, projektmenedzsment).

c) a hátrányos helyzetű területeken, kiemelten a 36 komplex programmal fejlesztendő járásban az önkormányzatok, helyi vállalkozások, szervezetek, intézmények **adminisztratív kapacitásainak fejlesztése** a pályázás, és a projektmegvalósítás során

A pályázók és kedvezményezettek kapacitásainak fejlesztése a tanácsadói tevékenységeken keresztül valósul meg. A Társaság országos irodahálózata teszi lehetővé, hogy a tanácsadók helyben tudják támogatni az ügyfeleket. Annak érdekében, hogy a potenciális pályázók és kedvezményezettek még szélesebb körének tudjunk szolgáltatásokat nyújtani, illetve minden komplex programmal fejlesztendő járás közelében legyen irodánk, az irodahálózat és a tanácsadói állomány bővítését tervezzük.

Emellett kifejezetten a nehezen elérhető, mobilizálható, kapacitáshiányos potenciális pályázók elérését tervezzük **új, kontaktpont szolgáltatásunkkal**.

A kontaktpont több tekintetben eltér attól a tanácsadástól, személyes találkoztól, mely a kedvezményezettek székhelyén valósul meg. A tanácsadó a személyes találkozó kapcsán személygépkocsijával meghatározott időpontban egy adott ügyfélhez érkezik, a tanácsadás után pedig elhagyja a települést. A kontaktpont ezzel szemben tulajdonképpen kitelepült iroda, ahol minden, európai uniós pályázatok iránt érdeklődő rendelkezésére állnak tanácsadói szolgáltatásaink. A településen a potenciális pályázók széles körének érdeklődését tudja felkelteni a helyi reklámokkal (szóróanyagok, plakátok), valamint azzal, hogy ott helyben, a településen elérhető. A tanácsadók az ottlétük alatt, amennyiben erre van szükség, aktívan meg tudják szólítani az ügyfeleket, személyesen jelezni a helyi vállalkozásoknak, intézményeknek, szervezeteknek, hogy helyben elérhető a Társaság szolgáltatása. Mindemellett a kontaktpontok révén, a helyi szervezetek forráshoz jutásának segítése kapcsán a helyi

önkormányzatokkal a nekik szóló tájékoztatási, tanácsadási tevékenység mellett további aktív együttműködés alakítható ki.

- d) a leghátrányosabb helyzetű területeken az európai uniós források elérését nehezítő **infrastrukturális hátrányok enyhítése**

Az európai uniós források megpályázásához megfelelő internet elérés, valamint informatikai eszközök szükségesek. Ezek hiánya, vagy elavultsága számos szervezetnél előfordulhat, **új szolgáltatásunkkal, a coworking terek létrehozásával** őket célozzuk meg elsősorban. Potenciális ügyfelek lehetnek például:

- azon szervezetek, ahol nincs, vagy nehezen elérhető az IT infrastruktúra
- azon szervezetek, ahol van számítógép, de nincs nyomtató, scannelési lehetőség
- azon intézmények, szervezetek, ahol vannak számítógépek, de lassúak, elavultak a szoftverek, lassú az internet

Coworking tereket azon irodáinkban hozunk létre, melyek ellátják a 36 komplex programmal fejlesztendő járás valamelyikét.

Emellett **kontaktpont szolgáltatásunk** megfelelő infrastruktúrával támogatva (internet kapcsolat, nyomtatási, szkennelési lehetőség) közelebb viszi a tanácsadói segítséget a közlekedési nehézségekkel küzdő (pl. zsáktelepülések, vonattal, távolsági busszal nehezen elérhető települések esetében) potenciális pályázókhoz.

VI.3 Tevékenységtípusok tervezett költségei

A VOP_Plusz-4.3.1-22-2022-00001 projekt összköltsége 18 299 634 193 forint. Az összköltség tevékenységtípusok szerint tervezett megoszlását az alábbi táblázat mutatja, amely a rendszeres értékelések és tapasztalatok alapján módosulhat:

Ügyfélkapcsolati tevékenységekhez kapcsolódó személyi jellegű költségek	9 540 889 060 Ft
Ügyfélkapcsolati tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatások, beruházások és megvalósítási költségek	3 521 410 802 Ft
Projekt szakmai irányítás személyi jellegű költségei (koordinációs, tervezési, monitoring, szakmai megvalósítási, képzési, kommunikációs és forráselszámoló feladatokat ellátó munkatársak)	1 918 327 468 Ft
Projekt szakmai irányítás tevékenységhez kapcsolódó egyéb költségek (eszközbeszerzés, bérleti díjak)	993 881 624 Ft
Projektmenedzsment személyi jellegű költségei (projektmenedzser és pénzügyi vezető)	158 854 795 Ft
Projektmenedzsment tevékenységhez kapcsolódó egyéb költségek (eszközbeszerzés, bérleti díjak)	18 310 684 Ft
Kommunikációs költségek	305 084 080 Ft
Módszertani, informatikai fejlesztések, tanácsadói szakmai képzések, továbbképzések, rendezvények költségei	824 992 982 Ft
Egyéb költségek (társasági általános működési költségek)	1 017 882 698 Ft
Mindösszesen:	18 299 634 193 Ft

VII. A tevékenységek tervezett ütemezése

A közvetlen pályázói, kedvezményezett kapacitásfejlesztésre irányuló tevékenységeket folyamatosan végzik a tanácsadók. A tevékenységtípushoz kapcsolódó műszaki-szakmai eredmények vállalt célértékeit a projekt végére, 2027.12.31-ig szükséges elérni, míg az indikátor esetében 2024.12.31, valamint 2027.12.31 a célelérés dátumai.

A projekt irányítása, a kommunikációs tevékenységek, a szakmai fejlesztések, mérések, a projektben dolgozó munkatársak szakmai fejlődésének támogatása, és az intézményrendszer szereplőivel való együttműködés szintén folyamatosan valósulnak meg a projekt során.

Az irodahálózat és a létszám bővítésére, a coworking terek kialakítására, valamint a nagy informatikai fejlesztésekre a tervek szerint 2023 folyamán kerül sor.

A projekt tevékenységeinek tervezését, ütemezését és megvalósulását számos tényező befolyásolja, melyek alakulása módosításokat, változtatásokat tehet szükségessé:

- a pályázati felhívások megjelenésének ütemezése
- irányító hatóságok, közreműködő szervezet, központi koordináció igényei
- pályázók, kedvezményezettek igényei, szükségletei
- a projekt kiemelt célcsoportjainak (önkormányzatok, 36 komplex programmal fejlesztendő járás) igényei, szükségletei
- módosítások az európai uniós pályázatok szabályozásában, előírásaiban
- tanácsadók tapasztalatai, visszajelzései
- új szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatok, visszajelzések, igények
- elégedettségmérések eredményei
- félidei illetve záró értékelések, elemzések az európai uniós pályázatokkal, pályázati rendszerrel kapcsolatban
- egyéb, nem kiszámítható, átható jellegű tényezők (mint például a 2014-2020-as időszakban a pandémia)

A projekt tervezésekor figyelembe vettük ezeket a tényezőket, szolgáltatásaink rugalmasan alakíthatók a módosulások, igények változása, időszakos megjelenése, és a tapasztalatok, visszacsatolások alapján.

Tevékenység	Tervezett megvalósulás 2023	Tervezett megvalósulás 2024	Tervezett megvalósulás 2025	Tervezett megvalósulás 2026	Tervezett megvalósulás 2027
Egyéni ügyfélkapcsolati tevékenységek	Folyamatos, mérföldkő szerint	Folyamatos, mérföldkő szerint	Folyamatos, mérföldkő szerint	Folyamatos, mérföldkő szerint	Folyamatos, mérföldkő szerint
Fórumok/konferenciák, networking	100 networking alkalom	100 networking alkalom	100 networking alkalom	100 networking alkalom	100 networking alkalom
Iroda- és létszám-bővítés	2023 2. félév Új irodák nyitása: 2023. ősz	Irodák működtetése,	Irodák működtetése,	Irodák működtetése,	Irodák működtetése,
Coworking tér	Pilot coworking tér: 2023.05 Összes coworking tér: 2023. ősz	A coworking terek kihasználtsági adatainak elemzése 2024. 3. negyedév	Coworking terek működtetése	Coworking terek működtetése	Coworking terek működtetése

Kommunikáció	Sajtóközlemény Nyitórendezvény Nyomdai és kommunikációs termékek beszerzése Online kampány 2 média megjelenés Hírlevél szolgáltatás Fotódokumentáció készítése Sajtómegjelenések gyűjtése Sajtómegjelenések gyűjtése A2 tájékoztató táblák (51 db)	Nyomdai és kommunikációs termékek beszerzése 2 online kampány 9 média megjelenés Hírlevél szolgáltatás Fotódokumentáció készítése Sajtómegjelenések gyűjtése Honlapon projekt aktivitások megjelenítése	Nyomdai és kommunikációs termékek beszerzése 2 online kampány 9 média megjelenés Hírlevél szolgáltatás Fotódokumentáció gyűjtése Sajtómegjelenések gyűjtése Honlapon projekt aktivitások megjelenítése	Nyomdai és kommunikációs termékek beszerzése 2 online kampány 9 média megjelenés Hírlevél szolgáltatás Fotódokumentáció gyűjtése Sajtómegjelenések gyűjtése Honlapon projekt aktivitások megjelenítése	Záró rendezvény Nyomdai és kommunikációs termékek beszerzése 2 online kampány 9 média megjelenés Hírlevél szolgáltatás Fotódokumentáció gyűjtése Sajtómegjelenések gyűjtése Honlapon projekt aktivitások megjelenítése
Módszertani, informatikai fejlesztések	MR fejlesztés Honlap fejlesztés 2023 vége Szakértői anyagok készítése Tanácsadók tudásának fejlesztése	MR és honlap folyamatos működtetése Szakértői anyagok készítése Tanácsadók tudásának fejlesztése	MR és honlap folyamatos működtetése Szakértői anyagok készítése Tanácsadók tudásának fejlesztése	MR és honlap folyamatos működtetése Szakértői anyagok készítése Tanácsadók tudásának fejlesztése	MR és honlap folyamatos működtetése Szakértői anyagok készítése Tanácsadók tudásának fejlesztése
Kontaktpont	Előkészítő munkálatok, helyszínek megtervezése, beszerzések előkészítése	Beszerzések megvalósítása Első kontaktpont együttműködési megállapodások megkötése 2024. 2. félév További megállapodások megkötése 2024 ősz	Kontaktpontok folyamatos működtetése, tapasztalatok elemzése, amennyiben szükséges, módosítások bevezetése	Kontaktpontok folyamatos működtetése, tapasztalatok elemzése, amennyiben szükséges, módosítások bevezetése	Kontaktpontok folyamatos működtetése, tapasztalatok elemzése, amennyiben szükséges, módosítások bevezetése
Képzések	Felnőttképzési engedély megszerzése: 2023 második fele Képzésszervezés megkezdése: 2023 ősz 5 képzési nap	20 képzési nap	20 képzési nap	20 képzési nap	20 képzési nap
Önkormányzatokkal végzett tevékenységek	Folyamatos, mérföldkő szerint	Folyamatos, mérföldkő szerint	Folyamatos, mérföldkő szerint	Folyamatos, mérföldkő szerint	Folyamatos, mérföldkő szerint

Az indikátor és a műszaki-szakmai eredmények teljesülésének állását folyamatosan monitorozzuk, emellett az aktuális értékekről a projekt mérföldköveihez kapcsolódóan minden év február 15-ig beszámolunk az irányító hatóságnak.