

Standardy działania Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej (OWES)

W dniu 30 października 2022 r. weszła w życie ustawa z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej (Dz. U. poz. 1812 z późn. zm.), która jest pierwszą kompleksową regulacją dotyczącą obszaru ekonomii społecznej w Polsce.

Ekonomia społeczna jest jednym z istotnych elementów aktywnej polityki społecznej, wymaga zatem zbudowania instytucjonalnego zaplecza, celem którego będzie zapewnienie wysokiej jakości wsparcia udzielanego podmiotom ekonomii społecznej i przedsiębiorstwom społecznym.

Minister właściwy do spraw zabezpieczenia społecznego przyznaje w drodze decyzji administracyjnej akredytację oraz status ośrodka wsparcia ekonomii społecznej (OWES) podmiotom realizującym usługi wsparcia podmiotów ekonomii społecznej (PES). Rozpatrując wniosek o przyznanie akredytacji i statusu OWES minister właściwy do spraw zabezpieczenia społecznego dokonuje oceny merytorycznej w oparciu o standardy działania ośrodków wsparcia ekonomii społecznej, stanowiące załącznik do ogłoszenia o naborze wniosków. Standardy te odgrywają kluczową rolę w podejmowaniu decyzji, gdyż wyznaczają jednolity kierunek świadczenia usług wsparcia przez wszystkie akredytowane podmioty.

Zakres standardów podzielony został na dwa obszary.

W części dotyczącej standardów formalno-organizacyjnych opisano wymogi związane z:

- doświadczeniem wnioskodawcy,
- organizacją OWES,
- kadrą OWES świadczącą usługi wsparcia PES.

Standardy formalno-organizacyjne określają warunki, które muszą zostać spełnione przez wnioskodawcę.

Spełnienie warunków określonych w tej części wymagane jest również przez cały okres obowiązywania akredytacji.

W części dotyczącej standardów merytorycznych określono zakres zadań/działań odnoszących się do usług wsparcia obejmujących:

- animację lokalną,
- tworzenie podmiotów ekonomii społecznej i przedsiębiorstw społecznych, w tym wsparcie prowadzonej przez nie działalności i powstawania miejsc pracy,
- wsparcie działań reintegracyjnych podejmowanych przez przedsiębiorstwo społeczne oraz ich finansowanie,
- wsparcie podmiotów ekonomii społecznej i przedsiębiorstw społecznych w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego,
- wzmacniania potencjału przedsiębiorstw społecznych oraz udzielania im wsparcia biznesowego.

Planowany sposób realizacji usług wsparcia PES określany we wniosku o przyznanie akredytacji i statusu OWES powinien zostać sporządzony w oparciu o grupę standardów merytorycznych.

Standardy formalno – organizacyjne

1. Standardy w zakresie formalno-organizacyjnego działania podmiotu wnioskującego o przyznanie akredytacji i statusu ośrodka wsparcia ekonomii społecznej oraz posiadającego akredytację i status OWES.

1. Wnioskodawca posiada minimum dwuletnie doświadczenie w realizacji co najmniej dwóch usług wsparcia podmiotów ekonomii społecznej tożsamy z usługami wskazanymi w art. 29 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2022 r. o ekonomii społecznej.

2. Wnioskodawca posiada projekt regulaminu organizacyjnego zawierający:
 - a) informacje o podmiocie lub partnerstwie tworzącym OWES,
 - b) zasady działania i zarządzania OWES,
 - c) zasady wewnętrznego nadzoru nad realizacją usług wsparcia PES oraz wewnętrzne mechanizmy zapewniania jakości pracy OWES,
 - d) wykaz stanowisk pracy wraz z zakresem obowiązków,
 - e) podział zadań kadry w odniesieniu do każdej świadczonej usługi wsparcia PES,
 - f) schemat organizacyjny OWES z którego wynika, kto będzie odpowiadał za realizację poszczególnych zadań.

Regulamin organizacyjny zapewnia funkcjonowanie OWES zgodne ze standardami.

3. OWES będzie prowadził stronę internetową, na której zamieszcza aktualne informacje. Strona zawiera informacje o wspieranych podmiotach ekonomii społecznej i przedsiębiorstwach społecznych (PES/PS). Ponadto OWES będzie prowadził aktywne działania w innych mediach elektronicznych (np. w portalach społecznościowych, branżowych). Strona internetowa spełnia kryteria dostępności dla osób z niepełnosprawnościami.

4. Aktualna informacja o dostępności poszczególnych pracowników będzie umieszczona na stronie internetowej oraz w siedzibie wraz z danymi kontaktowymi.

5. Osoba, która będzie koordynować świadczenie usług wsparcia PES posiada minimum 3-letnie doświadczenie zawodowe w obszarze ekonomii społecznej (w tym minimum rok doświadczenia w zarządzaniu zespołami projektowymi lub prowadzeniu działalności gospodarczej). Osoba ta podnosi swoje kompetencje, w szczególności w obszarze ekonomii społecznej i zarządzania organizacją.

6. Osoby mające wchodzić w skład kadry OWES bezpośrednio świadczącej usługi wsparcia PES posiadają doświadczenie zgodne z poniższym opisem:

- a) pracownicy realizujący usługi w zakresie animacji lokalnej, posiadają minimum dwuletnie doświadczenie w tym obszarze,
- b) pracownicy realizujący usługi w zakresie tworzenia PES/PS oraz wspierania prowadzonej przez nie działalności, a także finansowania powstawania w nich miejsc pracy, posiadają minimum dwuletnie doświadczenie w tym obszarze,
- c) pracownicy realizujący usługi w zakresie wsparcia działań reintegracyjnych podejmowanych przez przedsiębiorstwo społeczne, w tym wsparcia w tworzeniu planów reintegracyjnych oraz finansowania tych działań, posiadają minimum dwuletnie doświadczenie w tym obszarze,

- d) pracownicy realizujący usługi w zakresie wsparcia PES/PS w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego, posiadają minimum dwuletnie w tym obszarze,
- e) pracownicy realizujący usługi w zakresie wzmocnienia potencjału kadrowego, finansowego i innowacyjnego PES/PS oraz udzielania im wsparcia biznesowego, posiadają minimum dwuletnie doświadczenie w tym obszarze.

7. Miejsce świadczenia usług przez OWES będzie czytelnie oznakowane, zapewnia możliwość świadczenia usług z zachowaniem poufności oraz pozwala na przyjmowanie klientów w oddzielnym pomieszczeniu. Miejsce to jest dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami lub OWES zapewni takim osobom dostępność usług poza siedzibą.

8. W OWES przestrzegane będą następujące zasady etycznego działania:

- a) pracownicy nie mogą dyskryminować żadnego z klientów OWES,
- b) pracownicy informują klientów OWES i pracują z nimi z zachowaniem najwyższej staranności oraz uwzględnieniem najlepszej znajomości danego tematu,
- c) pracownicy muszą zachować bezstronność wobec klienta OWES,
- d) pracownicy nie mogą przyjmować od klientów OWES wynagrodzeń lub innych gratyfikacji za udzieloną pomoc,
- e) zapewniona jest bezpieczeństwo oraz poufność przekazywanych informacji,
- f) działania OWES, a w szczególności zachowania pracowników OWES w stosunku do klientów OWES, w żaden sposób nie mogą wiązać się z manifestowaniem poglądów politycznych, religijnych itp.,
- g) OWES przestrzega zasad równego traktowania bez względu na wiek, płeć, niepełnosprawność, rasę lub pochodzenie etniczne, wyznawaną religię lub światopogląd, orientację seksualną i przekonania polityczne,
- h) OWES na każdym etapie udzielania wsparcia respektuje prawo klientów OWES do podejmowania autonomicznych decyzji w zakresie współpracy z OWES.

9. Jeden pracownik świadczący usługi wsparcia PES nie powinien docelowo pracować jednocześnie z grupą większą niż piętnastu klientów (grup, instytucji). Standard nie dotyczy doraźnej współpracy.

10. Kompetencje kadry OWES świadczącej usługi wsparcia PES doskonalone będą w sposób systematyczny i celowy. OWES zobowiązany jest do:

- a) regularnej, okresowej oceny kadry – przeprowadzanej minimum raz w roku,
- b) tworzenia na podstawie oceny kadry okresowych planów rozwoju zawodowego, zawierających: dane pracownika i nazwę OWES, okres obowiązywania planu, cel działań rozwojowych i sposób ich realizacji, obszar rozwoju zawodowego.
- c) udziału kadry w działaniach podnoszących kompetencje, w tym szkoleniach wewnętrznych, szkoleniach zewnętrznych, doradztwie, spotkaniach sieciujących, wymianie doświadczeń itd.

11. Działania podnoszące kompetencje będą ewidencjonowane. OWES zapewnia, aby każdy członek kadry podnosił swoje kompetencje przez szkolenia, warsztaty i doradztwo, w wymiarze co najmniej 30 godzin rocznie.

12. Minimalny wymiar zaangażowania kadry świadczącej usługi wsparcia PES, w realizację usług wsparcia PES wynosić będzie co najmniej 40 godzin w miesiącu (w przypadku osoby koordynującej świadczenie usług wsparcia PES - 80 godzin w miesiącu).

Standardy merytoryczne

2. Standardy w zakresie animacji lokalnej, polegającej na upowszechnianiu idei i zasad ekonomii społecznej, pobudzaniu aktywności społecznej w społecznościach lokalnych oraz inicjowaniu i rozwoju międzysektorowych partnerstw lokalnych

1. Usługi animacji lokalnej realizowane są w szczególności w następujących formach:
 - a) spotkania animacyjne - spotkania z przedstawicielami różnych grup społecznych, sektorów lub regionów,
 - b) diagnoza środowiska lokalnego,
 - c) budowanie partnerstw - formalne ustalenie zasad i celów współpracy różnych stron, kierunków działań, analiza zasobów i możliwości nawiązywania i rozbudowy partnerstw w celu rozwoju PES/PS,
 - d) dialog obywatelski - w szczególności zaangażowanie grup inicjatywnych/PES w konsultacje społeczne na poziomie gmin/powiatów,
 - e) analiza zapotrzebowania na świadczenie usług społecznych przez PES/PS - zgodnie z diagnozą potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych, opracowaną przez centrum usług społecznych. OWES informuje PES/PS i grupy inicjatywne o możliwości prowadzenia działalności w celu świadczenia usług społecznych,
 - f) współpraca z samorządem lokalnym w zakresie planowania strategicznego na terenie działalności OWES uwzględniającego ekonomię społeczną w rozwoju lokalnym. Współpraca ta może obejmować przede wszystkim: wsparcie w przygotowywaniu diagnozy potencjału i potrzeb PES/PS z danego terenu, w tym w zakresie realizacji usług społecznych.
2. Do zadań wykonywanych przez pracowników realizujących usługi z zakresu animacji należy w szczególności:
 - a) diagnozowanie potencjału lokalnego środowiska, w tym potencjału i potrzeb PES/PS,
 - b) inicjowanie spotkań, działań i kontaktów pomiędzy podmiotami działającymi na danym obszarze oraz wyszukiwanie i wspieranie liderów/animatorów lokalnych,
 - c) inicjowanie i wspieranie powstawania grup osób i instytucji, zamierzających rozpocząć działalność w formie PES, grup inicjatywnych,
 - d) zawiązywanie i rozwój partnerstw, sieci współpracy podmiotów, w tym JST, w celu rozwoju PES i PS,
 - e) przekazywanie informacji nt. zmieniających się przepisów prawa dotyczących PES,
 - f) animowanie w środowisku lokalnym dyskusji dotyczących ekonomii społecznej,
 - g) motywowanie grup i środowisk do podejmowania aktywności ukierunkowanych na rozwój ekonomii społecznej,
 - h) stałe motywowanie osób, podmiotów, w tym instytucji publicznych do podjęcia i kontynuowania działań w zakresie ekonomii społecznej, w szczególności poprzez wskazywanie możliwych korzyści społeczno-ekonomicznych lub kosztów zaniechania,

- i) inicjowanie współpracy PES/PS z sektorem biznesu, w tym przy wykorzystaniu społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR),
 - j) włączanie PES/PS w procesy rewitalizacji,
 - k) włączenie PES/PS w proces planowania i realizacji usług społecznych, w tym w formule zdeinstytucjonalizowanej. OWES w tym zakresie współpracuje z JST, jak i z PES/PS.
3. Zadaniem OWES jest tworzenie grup inicjatywnych, które w toku wsparcia wypracowują założenia dotyczące utworzenia PES.
 4. OWES animuje środowiska lokalne do wspólnej realizacji przedsięwzięcia mającego na celu upowszechnianie idei i zasad ekonomii społecznej.
 5. OWES ściśle współpracuje z instytucjami regionalnymi i lokalnymi m.in. urzędami marszałkowskimi, wojewódzkimi i powiatowymi urzędami pracy (WUP i PUP), regionalnymi ośrodkami polityki społecznej (ROPS), jednostkami samorządu terytorialnego (JST), lokalnymi grupami działania (LGD), ośrodkami doradztwa rolniczego (ODR), powiatowymi centrami pomocy rodzinie (PCPR), centrami usług społecznych (CUS), ośrodkami pomocy społecznej (OPS), centrami i klubami integracji społecznej (CIS i KIS), warsztatami terapii zajęciowej (WTZ), zakładami aktywności zawodowej (ZAZ) z innymi OWES oraz w zakresie dotyczącym rozwoju ekonomii społecznej z innymi instytucjami i podmiotami spoza regionu.
 6. OWES posiada podstawową wiedzę o stanie sektora ekonomii społecznej na terenie swojego funkcjonowania. OWES dysponuje bazą kontaktów mailowych do podmiotów tworzących na tym terenie sektor PES.
 7. OWES wspiera PES, w szczególności PS w przygotowaniu narzędzi promujących ich produkty i usługi oraz współpracuje z ROPS w zakresie działań zwiększających widoczność PES/PS.
 8. Działania informacyjne OWES obejmują w szczególności: promowanie oferty OWES, promowanie PES/PS, ich produktów i usług np. w formie organizacji targów, promowanie przykładów dobrze prosperujących PES, partnerstw działających z udziałem PES i partnerów gospodarczych, społecznych lub JST, upowszechnianie wiedzy o: zasadach prowadzenia działalności gospodarczej, zasadach uzyskania statusu PS, możliwych do pozyskania środków na rozwój PS, zawiązywaniu i rozwoju partnerstw i sieci współpracy.
 9. OWES stale współpracuje z Ministerstwem Rodziny i Polityki Społecznej (MRiPS) w zakresie świadczenia usług wsparcia PES. Współpraca ta polega przede wszystkim na: informowaniu klientów OWES o działaniach na rzecz sektora ekonomii społecznej przekazywanych przez MRiPS.
 10. OWES współpracuje z MRiPS poprzez przekazywanie danych, w zakresie monitoringu usług OWES oraz sytuacji PES/PS, za pośrednictwem Centralnej Aplikacji Statystycznej (CAS).

3. Standardy w zakresie tworzenia podmiotów ekonomii społecznej i przedsiębiorstw społecznych oraz wspierania prowadzonej przez nie działalności, a także finansowania powstawania w nich miejsc pracy

1. OWES posiada schematy indywidualnego prowadzenia klienta, dostosowane co najmniej do następujących sytuacji:
 - a) tworzenie PES przez osoby fizyczne,
 - b) tworzenie PES przez osoby prawne,
 - c) uzyskanie statusu PS,
 - d) dostosowanie regulacji wewnętrznych w celu uzyskania statusu PS,
 - e) tworzenie partnerstw,
 - f) podjęcie działalności ekonomicznej PES.
2. Do zadań wykonywanych przez pracowników realizujących usługi z zakresu tworzenia PES/PS oraz wspierania prowadzonej przez nie działalności, a także finansowania powstawania w nich miejsc pracy należy przede wszystkim:
 - a) rozpoznanie potrzeb klienta OWES,
 - b) przygotowanie procesu indywidualnego prowadzenia klientów oraz bieżące przeprowadzanie oceny tego procesu,
 - c) przygotowanie procesu doradczego, który będzie uwzględniał rozwój PES/PS,
 - d) prowadzenie doradztwa i szkoleń w zakresie tworzenia i funkcjonowania PES,
 - e) przygotowanie PES do uzyskania statusu PS,
 - f) opracowanie indywidualnych ścieżek rozwoju dla grup inicjatywnych i PES,
 - g) wspieranie budowania lokalnych partnerstw i porozumień na rzecz rozwoju PES/PS,
 - h) współpraca z PUP.
3. OWES współpracuje, w trakcie realizacji indywidualnej ścieżki wsparcia, z instytucjami rynku pracy oraz jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej. Współpraca ta polega co najmniej na wymianie informacji z tymi instytucjami na temat możliwości udzielania wsparcia PES/PS.
4. OWES prowadzi monitoring w zakresie realizacji:
 - a) tworzenia PES/PS,
 - b) wspierania prowadzenia działalności przez podmioty ekonomii społecznej i przedsiębiorstwa społeczne.
5. OWES posiada wypracowane, opisane i stosowane schematy indywidualnego prowadzenia klientów obejmujące:
 - a) identyfikację klienta, jego potrzeb oraz oczekiwanych efektów działania OWES,
 - b) plan postępowania dostosowany do specyficznych potrzeb klientów,
 - c) wdrożenie planu postępowania (szkolenia, doradztwo, wsparcie finansowe itd.),
 - d) monitorowanie wdrożenia planu działania,
 - e) ocenę rezultatów planowanych działań.
6. OWES posiada regulamin udzielania wsparcia finansowego zgodny z jednolitymi zasadami ustalonymi przez samorząd danego województwa lub zgodny z zasadami programu w ramach którego udzielane jest wsparcie.
7. OWES prowadzi działania mające na celu zwiększenie liczby PES prowadzących działalność odpłatną pożytku publicznego, działalność gospodarczą lub inną działalność o charakterze odpłatnym.
8. OWES przygotowuje informacje o ofercie wsparcia przewidzianej dla istniejących PES. Informacja ta dostępna jest na stronie internetowej OWES oraz cyklicznie przekazywana jest do PES funkcjonujących na obszarze objętym działalnością OWES. Zawiera w szczególności:
 - a) informacje o możliwości bezpośredniego wsparcia udzielanego przez OWES,

- b) informacje o innych możliwościach uzyskania wsparcia, wykraczających poza wsparcie bezpośrednio świadczone przez OWES (np. instrumenty zwrotne, inne projekty lub programy).

9. Zakres tematyczny doradztwa obejmuje minimalnie poniższe zagadnienia:

- a) zakładanie PES, w tym podmiotów reintegracyjnych,
- b) uzyskiwanie statusu PS,
- c) rejestrowanie działalności PES,
- d) pozyskiwanie środków zewnętrznych na działalność PES/PS,
- e) prowadzenie działalności statutowej PES,
- f) rozwijanie współpracy (sieciowanie) PES/PS.

10. Tematyka oferty szkoleniowej OWES w ramach usługi wsparcia dotyczy minimum poniższych obszarów:

- a) powoływanie PES z uwzględnieniem poszczególnych form prawnych,
- b) uzyskiwanie statusu PS,
- c) prowadzenie działalności gospodarczej i statutowej w obszarze ekonomii społecznej,
- d) zarządzanie organizacją, planowanie strategiczne,
- e) tworzenie biznesplanów oraz marketing,
- f) tworzenie i wdrażanie lokalnych strategii,
- g) działania reintegracyjne PES oraz świadczenie usług społecznych przez PES.

4. Standardy w zakresie wsparcia działań reintegracyjnych podejmowanych przez przedsiębiorstwo społeczne, w tym wsparcia w tworzeniu planów reintegracyjnych oraz finansowania tych działań

1. Zapewnione jest świadczenie usług wsparcia o charakterze reintegracyjnym. Mogą one dotyczyć wsparcia indywidualnego lub grupowego, Usługi te:

- a) świadczone są przez specjalistów w zakresie reintegracji zawodowej i społecznej,
- b) obejmują w szczególności wspieranie PS w przygotowywaniu i realizacji indywidualnego planu reintegracyjnego dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

2. Do zadań w realizowanych w ramach usługi wsparcia działań reintegracyjnych podejmowanych przez przedsiębiorstwo społeczne, w tym wsparcia w tworzeniu planów reintegracyjnych oraz finansowania tych działań należy przede wszystkim:

- a) współpraca z przedsiębiorstwami społecznymi w zakresie: określenia sytuacji społecznej i zawodowej osoby zagrożonej wykluczeniem społecznym w celu opracowania indywidualnego planu reintegracyjnego oraz świadczenia usług z zakresu reintegracji społecznej w formie indywidualnej lub grupowej,
- b) współpraca z podmiotami zatrudnienia socjalnego (PZS) w celu wypracowania ścieżki wsparcia, w wyniku której uczestnicy PZS zostaną zatrudnieni w PS,
- c) współpraca i wspieranie liderów PS w zakresie wdrażania i realizacji planów reintegracyjnych pracowników PS,
- d) prowadzenie konsultacji indywidualnych z PS,
- e) budowanie porozumień pomiędzy PZS i PS, tak by było możliwe powierzanie lub zakup usług stanowiących część reintegracji społecznej lub zawodowej realizowanej przez pracownika PS w ramach jego indywidualnego planu reintegracji.

3. OWES wspiera realizację indywidualnych planów reintegracji także poprzez:

- a) dofinansowywanie działań z zakresu reintegracji zawodowej lub społecznej,
- b) organizowanie spotkań, których celem jest wymiana doświadczeń pomiędzy osobami zarządzającymi PS na temat prowadzonej w nich reintegracji społecznej i zawodowej lub

wzrost poziomu wiedzy i umiejętności dotyczących reintegracji społecznej i zawodowej.

4. OWES dysponuje bazą podmiotów, które z racji swojego charakteru i profilu działalności proponują pomoc lub wsparcie mogące wpisywać się w działania wynikające z potrzeb osoby objętej indywidualnym planem reintegracji.

5. Standardy w zakresie wsparcia podmiotów ekonomii społecznej i przedsiębiorstw społecznych w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego

1. Zakres tematyczny wsparcia z zakresu zamówień publicznych obejmuje minimalnie następujące zagadnienia:
 - a) analizę dostępności aktualnych zamówień publicznych, motywowanie do monitorowania zamówień i składania ofert przez PES/PS w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego,
 - b) pomoc w opracowaniu i składaniu ofert oraz udzielanie informacji PES/PS o możliwości udziału w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego.
2. W ramach wsparcia z zakresu usług zamówień publicznych OWES powinien wspomagać PES/PS poprzez podejmowanie następujących działań:
 - a) rozpoznawanie potrzeb i potencjału biznesowego PES/PS oraz przeprowadzanie oceny możliwości ubiegania się o zamówienia publiczne,
 - b) wsparcie w postępowaniach prowadzonych w oparciu o ustawę prawo zamówień publicznych,
 - c) wsparcie przy przygotowywaniu opinii, analiz, projektów pism,
 - d) organizowanie szkoleń dla przedstawicieli JST z zakresu obowiązujących przepisów prawa zamówień publicznych,
 - e) współpraca z przedstawicielami JST celem wprowadzenia zapisów i założeń do strategii rozwiązywania problemów społecznych, lokalnych strategii rozwoju, w zakresie społecznie odpowiedzialnych zamówień publicznych,
 - f) wsparcie PES/PS w procesie budowania powiązań kooperacyjnych, negocjacji z klientami, partnerami, dostawcami, i personelem,
 - g) organizowanie szkoleń z zakresu ustawy prawo zamówień publicznych, w celu zapoznania PES/PS z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie,
 - h) udzielanie odpowiedzi i wyjaśnień na pytania PES/PS z zakresu zamówień publicznych oraz informowanie PES/PS o zmieniających się regulacjach prawnych z zakresu zamówień publicznych,
 - i) opracowywanie dobrych praktyk z zakresu realizacji przez PES/PS zamówień publicznych,
 - j) wsparcie PES/PS w pozyskiwaniu dostępnych poręczeń wadialnych, wykonania umowy lub usunięcia wad i usterek.

6. Standardy w zakresie wzmacniania potencjału kadrowego, finansowego i innowacyjnego podmiotów ekonomii społecznej i przedsiębiorstw społecznych oraz udzielania im wsparcia biznesowego

1. OWES prowadzi działania zmierzające do korzystania przez wsparte przedsiębiorstwa społeczne ze środków publicznych.
2. Do zadań wykonywanych przez pracowników realizujących usługi z zakresu wzmacniania potencjału kadrowego, finansowego i innowacyjnego podmiotów ekonomii społecznej i przedsiębiorstw społecznych oraz udzielania im wsparcia biznesowego należy przede wszystkim:
 - a) rozpoznanie potrzeb i problemów biznesowych klienta oraz przygotowanie procesu doradztwa biznesowego i bieżące prowadzenie oceny tego procesu,
 - b) pomoc w opracowaniu biznesplanu lub/i studium wykonalności dla inwestycji PS,
 - c) wsparcie PS w procesie pozyskiwania instrumentów finansowych oraz doradztwo w okresie na jaki został udzielony instrument wsparcia lub w okresie jego spłaty,
 - d) opracowanie planu naprawczego dla PS,
 - e) doradzanie w procesie planowania strategicznego, tworzenie planu rozwoju lub/i koncepcji zwiększenia wolumenu sprzedaży przez PES/PS,
 - f) wsparcie PES/PS w procesie budowania powiązań kooperacyjnych, negocjacji z klientami, partnerami, dostawcami lub personelem,
 - g) praca z liderami PES/PS w oparciu o doradztwo, coaching i mentoring,
 - h) pomoc w rozpoznawaniu zapotrzebowania rynku na produkty i usługi, które mogłyby być świadczone przez PES/PS.
3. OWES przygotowuje dla PES/PS kompleksową usługę wsparcia w zakresie wzmacniania potencjału kadrowego, finansowego i innowacyjnego PES/PS oraz udzielania im wsparcia biznesowego. W pierwszej kolejności usługi takie są świadczone dla PES/PS znajdujących się w sytuacji kryzysowej (ryzyko likwidacji miejsc pracy) lub planujących rozwój (m. in. zwiększenie liczby miejsc pracy, wprowadzenie nowego produktu, zmiana branży, poszerzenie rynku zbytu, rozpoczęcie lub rozwinięcie oferty realizacji usług społecznych). Kompleksowa usługa wsparcia polega w szczególności na:
 - a) określeniu potrzeb klienta oraz jego oczekiwań w zakresie efektów udzielonego wsparcia,
 - b) pomocy w przygotowaniu planu działania dostosowanego do specyficznych potrzeb klientów,
 - c) wdrożeniu planu działania (szkolenia, doradztwo, wsparcie finansowe itd.), polegającego na organizowaniu i koordynowaniu wsparcia,
 - d) monitorowaniu wdrożenia planu działania,
 - e) ocenie rezultatów planowanych działań,
 - f) opracowywaniu ścieżek wsparcia rozwojowego oraz ścieżek reagowania na sytuacje kryzysowe, w tym w zakresie restrukturyzacji,
 - g) identyfikacji potrzeb na wniosek PES/PS,
 - h) wsparciu w poszukiwaniu i w wdrażaniu innowacji.
4. Wsparcie dla przedsiębiorstw społecznych musi zawierać informację o dostępnych instrumentach finansowych, w tym instrumentach zwrotnych. OWES zapewnia pomoc w ubieganiu się o te instrumenty. W ramach wsparcia klientów w ubieganiu się o instrumenty finansowe OWES zobowiązany jest do:
 - a) analizy sytuacji i potrzeb finansowych PS oraz możliwości ich zaspokojenia przy wykorzystaniu instrumentów finansowych,
 - b) zapewnienia wsparcia doradczego w zakresie ubiegania się o instrumenty finansowe,

c) zapewnienia wsparcia doradczego w okresie na jaki został przyznany instrument finansowy lub w okresie spłacania zobowiązania finansowego.
5. Każde PS, powstałe dzięki wsparciu OWES, ma przypisaną osobę świadczącą usługę wsparcia PES odpowiedzialną za ocenę jego sytuacji oraz wspieranie go w zakresie budowania planu rozwoju, organizowania wsparcia lub działań w sytuacjach kryzysowych.
6. OWES prowadzi co najmniej kwartalny monitoring sytuacji finansowej podmiotu, któremu udzielono wsparcia finansowego, w okresie co najmniej obowiązywania umów o udzielenie wsparcia finansowego.
7. OWES wspiera współpracę pomiędzy PES/PS poprzez: - inicjowanie spotkań i działań PES/PS zainteresowanych określonym tematem (spotkania branżowe), - wspieranie rozwoju franczyzy społecznej, bazującej na powiązaniach kooperacyjnych z udziałem PS, - wspieranie istniejących sieci lub klastrów PES/PS, - wspieranie tworzenia sieci lub klastrów PES/PS, - lobbowanie na rzecz otwarcia działających klastrów gospodarczych na przedsiębiorstwa społeczne oraz wspieranie rozwoju nowych klastrów z ich udziałem, - wspieranie procesu tworzenia konsorcjów spółdzielczych.
8. OWES posiada wiedzę o wszystkich PS na terenie swojego działania.
9. OWES prowadzi współpracę z instytucjami regionalnymi i lokalnymi na obszarze swojego działania bądź instytucjami ogólnopolskimi w celu wsparcia działania PES/PS (m. in. w zakresie pozyskania lokalu, uzyskania interpretacji prawnych, mediacji pomiędzy PES/PS a instytucjami).
10. OWES współpracuje z PFR i PARP i dokonuje analizy dostępnych instrumentów wsparcia (zwrotnych i bezzwrotnych) dla MŚP, finansowanych ze środków publicznych (w tym unijnych) i rynkowej oferty w zakresie instrumentów finansowych, dostępnych dla PES/PS. Wsparcie realizowane jest m.in. poprzez: informowanie PES/PS o dostępnych instrumentach wsparcia i pomoc w ubieganiu się o nie.
11. OWES wspiera PES/PS w ubieganiu się o przyznanie ogólnopolskich i regionalnych znaków jakości (także wykraczających poza obszar ekonomii społecznej, dotyczących usługi lub produktu). Wsparcie realizowane jest m.in. poprzez: informowanie PES/PS o możliwości ubiegania się o znak jakości, pomoc w wyborze właściwej kategorii oraz wypełnieniu wniosku.
12. OWES zapewnia szkolenia, w tym zawodowe i branżowe, zgodnie z profilem działalności i potrzebami odbiorców swoich usług. W przypadku zapotrzebowania PES/PS na szkolenia specjalistyczne, zapewnia także dostęp do nich w ramach usług zewnętrznych. OWES analizuje ofertę szkoleń w Bazie Usług Rozwojowych oraz przekazuje PES/PS informacje o możliwości skorzystania z oferty szkoleń.
13. Zakres tematyczny doradztwa biznesowego obejmuje w szczególności następujące działania na rzecz budowania konkurencyjności produktów i usług przedsiębiorczości społecznej: - doradztwo branżowe, związane z przedmiotem prowadzonej przez PES działalności gospodarczej lub statutowej odpłatnej (dopasowane dla konkretnego klienta – obejmuje również doradztwo zawodowe), - poszukiwanie partnerów, identyfikacja nisz rynkowych, przygotowanie danych i ofert, - opracowanie biznesplanu.
14. Obszar tematyczny doradztwa specjalistycznego w zakresie wzmacniania potencjału kadrowego, finansowego i innowacyjnego PES/PS oraz udzielania im wsparcia biznesowego obejmuje minimalnie następujące zagadnienia: - prowadzenie działalności gospodarczej w ramach PS, - prawne aspekty działania w obszarze ekonomii społecznej, - podatki w działaniach PES,

-
- d) obowiązki pracodawcy względem pracowników,
 - e) lustracja spółdzielni socjalnych,
 - f) rachunkowość i zobowiązania finansowe związane z prowadzoną działalnością,
 - g) księgowość, płace i pochodne, ubezpieczenia społeczne,
 - h) zarządzanie kadrą PES/PS, zarządzanie konfliktem i rozwiązywanie konfliktów,
 - i) pozyskiwanie źródeł finansowania działalności wraz ze wsparciem w przygotowaniu wniosków, w tym pozyskiwanie zewnętrznych środków finansowych dostępnych dla PES np. w ramach Funduszu Pracy lub PFRON oraz pozyskiwanie zwrotnych instrumentów finansowych,
 - j) planowanie finansowe,
 - k) pozyskiwanie środków finansowych na szkolenia pracowników PES/PS w ramach Krajowego Funduszu Szkoleniowego,
 - l) planowanie marketingowe i wdrażanie działań promocyjnych,
 - m) kształtowanie elastyczności ofertowej, polityka kształtowania cen i optymalizacji kosztów,
 - n) opracowanie/modyfikacja strategii marketingowej PES i badanie rynku,
 - o) wypracowanie i wdrażanie standardów obsługi klienta przez PES,
 - p) nawiązanie i rozwój współpracy ze specjalistami w zakresie projektowania produktów i usług.
-