



Opis Systemu zarządzania jakością opartego o **Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych** dla potrzeb Województwa Małopolskiego.

Wersja 10.0 z dnia 14.04.2023 roku.



Fundusze Europejskie
dla Małopolski



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Spis treści

1.	Wstęp – ogólny opis systemu.....	3
2.	Definicje.....	5
3.	Zasady świadczenia usług przez instytucje audytujące tj. przeprowadzanie audytów na zgodność z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno-Szkoleniowych.....	8
A.	Warunki dla instytucji zainteresowanych znakiem jakości MSUES.....	9
B.	Cele Systemu zarządzania jakością opartego o MSUES.....	10
C.	Rezultaty audytu zewnętrznego na zgodność z MSUES.....	10
D.	Planowanie i przygotowanie audytu na zgodność z MSUES	12
E.	Realizacja audytu.....	15
4.	Rejestr instytucji audytujących i audytorów – prawa i obowiązki instytucji.....	18
A.	Obowiązki instytucji audytującej.....	19
B.	Obowiązki WUP w Krakowie	22
C.	Nadzór nad jakością usług instytucji audytujących.....	24
5.	Zasady monitorowania jakości usług instytucji ze znakiem jakości MSUES.....	26
6.	Załączniki	27
	Załącznik nr 1. Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych - wersja 2.0	27
	Załącznik nr 2. Wzór raportu z audytu zgodności z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno – Szkoleniowych (2.0).....	40
	Załącznik nr 3. Oświadczenie o bezstronności i niezależności	62
	Załącznik nr 4. Regulamin używania znaku jakości Małopolskich Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych (MSUES 2.0)	63
	Załącznik nr 5. Wzór umowy licencyjnej (MSUES 2.0).....	68

1. Wstęp – ogólny opis systemu

Wysoka jakość szkoleń przekłada się na chęć uczestnictwa w nich. To z kolei przekłada się na wzrost kompetencji i kwalifikacji Małopolan. W czerwcu 2017 roku wprowadzono aktualizację standardów, która wiąże się m. in. z wejściem w życie nowych przepisów dotyczących Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji¹, które determinują zmianę podejścia instytucji do usług rozwojowych. Usługi te będą często prowadzić do uzyskania kwalifikacji i nie muszą to być szkolenia, do których odnosił się MSUES 1.0. Zaktualizowany standard MSUES 2.0 odnosi się również do usług rozwojowych - zarówno do szkoleniowych jak i doradczych, w tym usług poradnictwa całonocowego, z którego mogą korzystać osoby dorosłe.

Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie (zwany dalej WUP w Krakowie), jako instytucja realizująca zadania samorządu województwa w zakresie polityki rynku pracy, **prowadzi system zarządzania jakością w województwie małopolskim w oparciu o Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno- Szkoleniowych** (zwane dalej **MSUES**). System ten związany jest również z realizacją Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego dofinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego.

W ramach systemu realizowany jest audyt zewnętrzny prowadzony przez uprawnione instytucje audytujące, które weryfikują instytucje świadczące usługi edukacyjno – szkoleniowe zainteresowane znakiem jakości MSUES. W szczególnych przypadkach istnieje możliwość przeprowadzenia audytu zgodności przez audytorów WUP w Krakowie, na warunkach określonych w Załączniku nr 6.

W ramach WUP w Krakowie funkcjonuje **Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia** (zwane dalej **CZJK**), którego zadaniem jest dbanie o odpowiednią jakość usług edukacyjno - szkoleniowych w regionie oraz wspieranie instytucji zainteresowanych stałym podnoszeniem tej jakości. W CZJK prowadzony jest **Rejestr instytucji posiadających znak jakości MSUES**. Funkcje wspierające instytucje szkoleniowe realizowane są m.in. przez udostępnianie i aktualizację

¹ [Dz.U. 2017 nr 0 poz. 986](#)

Przewodnika po Małopolskich Standardach Usług Edukacyjno – Szkoleniowych.
Przewodnik jest zamieszczony na stronie www.pociagdokariery.pl.

Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych wersja 2.0,
zamieszczone są w załączniku nr 1. Znak ten dotyczy instytucji, które zostały
zweryfikowane po aktualizacji standardu. Instytucje te zostały zweryfikowane
zarówno w zakresie usług szkoleniowych jak i doradczych. Instytucja używa
następującego znaku jakości:



CZJK prowadzi Rejestr instytucji audytujących i audytorów (zwany dalej:
Rejestrem IA) uprawnionych do audytowania na zgodność z MSUES (przed
przyznaniem znaku jakości MSUES). Instytucja audytująca jest wpisywana do
Rejestru IA po stwierdzeniu spełnienia przez nią określonych warunków
jakościowych, o których mowa w dokumentacji naboru. Rejestr jest otwarty- oznacza
to, że każdy podmiot zainteresowany może być do niego wpisany, jeśli spełnia
kryteria i godzi się na określone w niniejszym dokumencie zasady realizacji usługi
zewnętrznego audytu zgodności z MSUES. Niespełnienie określonych warunków
wpisu i zasad świadczenia usług jest podstawą do wykreślenia z Rejestru IA. Jednym
z elementów systemu jest audyt zewnętrzny instytucji, **które świadczą usługi
szkoleniowe, czy też usługi doradcze w Małopolsce tj. spełniają co najmniej
jeden z poniższych warunków :**

- 1) posiadają siedzibę lub oddział firmy w Małopolsce;
- 2) w ostatnich 3 latach prowadziły działalność szkoleniową czy też doradczą dla
uczestników/instytucji z Małopolski – min 3 usługi;
- 3) posiadają ofertę w Bazie Usług Rozwojowych w Małopolsce;

UWAGA! W przypadku warunku 2 i 3 instytucje, które w ciągu trzech lat od
otrzymania znaku jakości MSUES nie będą świadczyły usług dla
uczestników/instytucji z Małopolski, nie będą mogły poddać się recertyfikacji.

Tylko te instytucje, które pozytywnie przejdą audyt otrzymają prawo do używania znaku jakości MSUES (licencja niewyłączna). Instytucja dobrowolnie zgłasza gotowość poddania się weryfikacji pod kątem zgodności z MSUES do **uprawnionej instytucji audytującej**. Koszty tego audytu ponosi ww. instytucja. Znak jakości przyznawany jest na okres 3 lat. Udostępnienie „Przewodnika po MSUES 2.0” umożliwi instytucji szkoleniowej przygotowanie do audytu poprzez samodzielną ocenę spełnienia standardów MSUES, co zmniejsza ryzyko ponoszenia kosztów audytu, w przypadku odmowy uzyskania znaku jakości MSUES. Również pracownicy Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia prowadzą konsultacje dla instytucji w zakresie przestrzegania MSUES. Przedłużenie ważności znaku jakości MSUES wiąże się z koniecznością ponownej weryfikacji przez audyt zewnętrzny na tych samych zasadach jak przy pierwszej weryfikacji (tj. zgłoszenie do uprawnionej instytucji audytującej, pokrycie kosztów audytu).

Znak jakości MSUES (certyfikat) przyznawany jest przez Województwo Małopolskie na podstawie Raportu z audytu przeprowadzonego (na zasadach określonych w niniejszym dokumencie) przez uprawnionego audytora zewnętrznego (instytucję audytującą) oraz po **zaakceptowaniu przez instytucję Regulaminu** zawierającego zasady przyznawania oraz korzystania ze znaku jakości. Regulamin stanowi załącznik nr 4.

2. Definicje

1. **Audyt** rozumiany jest jako audyt zewnętrzny, ogół działań prowadzonych przez uprawniony podmiot zewnętrzny – uprawnionego audytora, niezależny od podmiotu audytowanego, którym jest instytucja zainteresowana znakiem jakości, skutkujący uzyskaniem obiektywnej i niezależnej oceny jakości usług edukacyjno – szkoleniowych świadczonych przez instytucję przy zastosowaniu wymagań zdefiniowanych w Małopolskich Standardach Usług Edukacyjno- Szkoleniowych.
2. **Instytucja audytująca** to organizacja spełniająca określone przez WUP w Krakowie warunki, uprawniona do wykonywania audytu zgodności, na podstawie wyników którego przyznawany jest przez Województwo

Małopolskie „Znak jakości MSUES”, wpisana do Rejestru instytucji audytujących i audytorów prowadzonego przez WUP w Krakowie.

- 3. Usługa edukacyjno – szkoleniowa** oznacza usługę obejmującą różnorodne formy uczenia, mającą na celu nabycie, utrzymanie potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych osób dorosłych, w tym przygotowującą do uzyskania kwalifikacji lub pozwalającą na ich rozwój, zmierzającą do jasno wyznaczonych celów rozwojowych i realizowaną zgodnie z przygotowanym wcześniej programem (np. szkolenie, warsztat) planem, kontraktem, scenariuszem (np. doradztwo w tym zawodowe, coaching, mentoring, walidacja). Poszczególne wskaźniki MSUES 2.0 odnoszą się do następujących usług:
- (oznaczony literą S) szkoleniowej mającą na celu nabycie, potwierdzenie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy, w tym przygotowującą do uzyskania kwalifikacji, o której mowa w art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2016 r. poz. 64 i 1010), w sposób określony w tej ustawie lub pozwalające na jego rozwój
 - lub
 - (oznaczony literą D) doradczej - mającą na celu nabycie, utrzymanie lub wzrost wiedzy, umiejętności lub kompetencji społecznych usługobiorcy lub które pozwalają na jego rozwój.
- 4. Doradztwo zawodowe** - pomoc klientowi w podejmowaniu racjonalnych decyzji edukacyjnych, szkoleniowych i zawodowych oraz w zarządzaniu rozwojem edukacyjno - zawodowym.
- 5. Coaching** - rozwój klienta poprzez realizowanie celów jakie sobie stawia. Istotą coachingu jest wspieranie klientów w procesie osiągania pożądanego celu, poprzez prowokujące do refleksji spotkania, pobudzające kreatywność i ukierunkowane na praktykę (użyteczność).
- 6. Mentoring** - odkrywanie i rozwijanie potencjału ucznia w ciągłym wsparciu i rozwoju, który jest nakierowany na zlikwidowanie blokad zidentyfikowanych przez mentee, zapewnia jednak okazję do uczenia i rozwoju dla obu stron.

Mentee, dzięki pracy z mentorem poznaje swoje mocne strony, rozwija samoświadomość oraz dąży do realizacji własnego potencjału.

7. **Facylitacja** - proces, w którym facylitator zwiększa efektywność pracy grupy w realizacji zamierzonych celów.
8. **Moderowanie** - proces w którym moderator kieruje dyskusją, czuwa nad jej właściwym przebiegiem.
9. **Walidacja** - sprawdzenie, czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
10. **MSUES** oznacza to Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych znajdujące się w załączniku nr 1 (wersja 2.0) oraz na stronie www.pociagdokariery.pl.
11. **Znak jakości MSUES** oznacza znak Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych. Właścicielem znaku jest Województwo Małopolskie, (znak MSUES jest potwierdzony świadectwem ochronnym na znak towarowy nr 301908). **Prawo do używania znaku** na określonych warunkach i w określonych sytuacjach jest przyznawane instytucji spełniającej Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (pozytywnie zweryfikowanej przez uprawnioną instytucję audytującą – niezależny audyt zewnętrzny). Znak graficzny MSUES zamieszczony jest na stronie WUP w Krakowie (graficzna wizualizacja znaku udostępniana jest instytucjom, które zawarły umowy licencyjne – wzór stanowi załącznik nr 5).
12. **WUP w Krakowie** – Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie, jednostka organizacyjna Samorządu Województwa Małopolskiego nadzorująca System zarządzania jakością oparty o Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowe w ramach Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia.



Centrum Zapewniania Jakości
Kształcenia
Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie
plac Na Stawach 1, 30-107 Kraków
tel. (12) 61 98 452, faks (12) 42
29 785
e-mail: jakosc@wup-krakow.pl

3. Zasady świadczenia usług przez instytucje audytujące tj. przeprowadzanie audytów na zgodność z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno-Szkoleniowych

Głównym narzędziem zapewniania jakości kształcenia w Małopolsce są Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES). Standardy jako weryfikowalna „norma” jakości zostały wypracowane w WUP w Krakowie we współpracy z partnerami Małopolskiego Partnerstwa na rzecz Kształcenia Ustawicznego (m.in. instytucjami szkoleniowymi, instytucjami zamawiającymi szkolenia). Standardy to innowacyjne narzędzie, które służy do oceny instytucji zainteresowanych otrzymaniem znaku jakości. Standardy (a w zasadzie wskaźniki spełnienia poszczególnych standardów) stanowią kryterium oceny jakości usług w audytowanej instytucji dla audytu zewnętrznego oraz audytu monitorującego ze strony WUP w Krakowie. Przedmiotowe standardy znajdują się w załączniku nr 1. Przedmiotowe standardy mogą ulec zmianie w wyniku wniosków z prowadzonych w instytucjach audytów. W przypadku przyjęcia zmiany standardów instytucje, które otrzymały znak jakości na bazie danej wersji standardów stosują się do nich przez okres 3 lat (na jaki został przyznany znak jakości). W przypadku przyjęcia nowej wersji standardów weryfikacja instytucji odbywa się na podstawie tej wersji, z uwzględnieniem okresu przejściowego związanego z przygotowaniem systemów zarządzania jakością do nowych wymagań.

Instytucja audytująca świadczy odpłatnie **usługi audytu zewnętrznego** na rzecz instytucji w zakresie stosowania MSUES. Audyt ten może być zakończony rekomendacją przyznania lub odmowy przyznania znaku jakości MSUES zainteresowanym instytucjom. Warunkiem koniecznym do ubiegania się o znak jakości jest świadczenie przez instytucje usług szkoleniowych czy też doradczych w Małopolsce, czyli spełnienie jednego z warunków tj.:

- 1) posiadają siedzibę lub oddział firmy w Małopolsce;
- 2) w ostatnich 3 latach prowadziły działalność szkoleniową czy też doradczą dla uczestników/instytucji z Małopolski – min 3 usługi;
- 3) posiadają ofertę w Bazie Usług Rozwojowych w Małopolsce;

UWAGA! W przypadku warunku 2 i 3 instytucje, które w ciągu trzech lat od otrzymania znaku jakości MSUES nie będą świadczyły usług dla uczestników/instytucji z Małopolski, nie będą mogły poddać się recertyfikacji.

UWAGA! W przypadku gdy instytucja nie będzie spełniała tego warunku, nie będzie mogła otrzymać prawa do posługiwania się znakiem jakości MSUES, pomimo pozytywnego wyniku audytu.

A. Warunki dla instytucji zainteresowanych znakiem jakości MSUES

Warunki² jakie musi spełnić instytucja, aby mogła być poddana audytowi dotyczą **populacji i okresu objętego audytem:**

- Populacja - zrealizowanie zgodnie z MSUES co najmniej **6 usług edukacyjno – szkoleniowych³ (w tym co najmniej 1 usługa odpowiednio doradcza lub szkoleniowa, jeśli takie są realizowane)** oraz zaplanowana co najmniej jedna usługa szkoleniowa na czas prowadzenia audytu (do obserwacji).
- Funkcjonowania instytucji zgodnie z MSUES przez co najmniej **3 miesiące** przed audytem.⁴

Ilość usług do badania (próba) wahać się będzie między 1-6 -proporcjonalnie do ilości wszystkich przeprowadzonych w audytowanym okresie usług edukacyjno - szkoleniowych (ok. 10% populacji). Audytor każdorazowo (w raporcie pojedynczego audytu) określi populację oraz wielkość próby do badania, oraz wybierze przedmiotową próbę.

Zależność wielkości próby od wielkości populacji przedstawia poniższa tabela (minimalna wielkość próby jaką musi zbadać audytor z populacji tj. ilości usług edukacyjno - szkoleniowych zgłoszonych przez instytucję do instytucji audytującej).

² Warunki muszą być spełnione łącznie (dotyczy to również prowadzonej przez nią placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego lub ośrodka dokształcania i doskonalenia zawodowego, umożliwiające uzyskanie i uzupełnienie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych, zgodnie z ustawą z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty- jeżeli dotyczy).

³ Zgodnie z definicją zawartą w słowniku

⁴ Ograniczenie to nie dotyczy instytucji, które przed audytem posiadały znak jakości MSUES w zakresie usług szkoleniowych i przystępują do procesu odnowienia znaku jakości.

Populację należy podzielić na usługi szkoleniowe, szkoleniowe indywidualne oraz doradcze. W każdej warstwie należy przyjąć ilość usług do badania).

Lp	Populacja – ilość zrealizowanych usług	Wielkość próby usług szkoleniowych	Wielkość próby usług szkoleniowych indywidualnych	Wielkość próby usług doradczych
1	6-14	1	1	1
2	15-24	2	1	1
3	25-34	3	1	1
4	35-44	4	2	2
5	45-54	5	2	2
6	55 i więcej	6	3	2

B. Cele Systemu zarządzania jakością opartego o MSUES

Cele prowadzonej weryfikacji zgodności z MSUES, której elementem jest audyt zewnętrzny są następujące:

- zapewnienie wysokiej jakości usług edukacyjno - szkoleniowych oferowanych przez instytucje w Małopolsce,
- wsparcie instytucji oferujących usługi edukacyjno - szkoleniowe w rozwoju i uczeniu się organizacyjnym,
- identyfikowanie i popularyzowanie dobrych praktyk, wskazywanie kierunków rozwoju,
- zapewnienie transparentności funkcjonowania instytucji oferujących usługi edukacyjno – szkoleniowe.

C. Rezultaty audytu zewnętrznego na zgodność z MSUES

Efektem audytu zgodności z MSUES będzie:

- uzyskanie racjonalnego zapewnienia, że instytucja realizuje usługi o wymaganym standardzie jakości (przestrzegając Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych, które stanowią wytyczne co do oczekiwanego poziomu w zakresie głównych obszarów działalności instytucji, mających wpływ na jakość usług edukacyjno – szkoleniowych),

- b) sformułowanie opinii na podstawie wyników audytu, pozwalających na usprawnienie funkcjonowania instytucji poprzez:
 - i) wskazanie najmocniejszych stron instytucji – niezależnie od tego czy wiążą się ze spełnianiem standardu czy nie,
 - ii) wskazanie najważniejszych obszarów do rozwoju na bazie standardów,
 - iii) wskazanie, w przypadku braku zgodności z MSUES, działań dostosowujących (przy uwzględnieniu propozycji audytowanej instytucji).
- c) wydanie opinii o działalności instytucji w zgodzie/lub niezgodnie z wymaganym standardem, uprawdopodobniającym dostarczanie dobrych jakościowo usług oraz zasadności lub braku zasadności przyznania prawa do posługiwania się znakiem jakości MSUES (zawartej w sporządzonym raporcie z audytu).

W wyniku przeprowadzonego audytu, WUP w Krakowie otrzymuje opinię audytorów o spełnieniu (lub nie) przez audytowanego wymaganych standardów jakościowych, a tym samym o zasadności (lub jej braku) przyznania prawa do posługiwania się znakiem jakości MSUES. Opinia ta stanowi racjonalne zapewnienie audytora, które jest podstawą do przyznania znaku jakości MSUES. Opinia ta odnosi się do dwóch przypadków:

- a) przyznania prawa do posługiwania się znakiem jakości MSUES – instytucja spełnia wszystkie standardy w ramach MSUES,
- b) odmowy przyznania prawa do posługiwania się znakiem jakości MSUES – instytucja nie spełnia w wymaganym zakresie standardów MSUES. Oznacza to, że wystarczy aby nie spełniła jednego ze **wskaźników poziomu oczekiwanego** w ramach danego standardu.

Uzyskanie racjonalnego zapewnienia, o którym mowa powyżej, winno **opierać się** na:

- a) badaniu dokumentów i materiałów zastanych (np. programy szkoleń, plany, kontrakty, scenariusze, materiały szkoleniowe, raporty z ewaluacji, dokumenty opisujące funkcjonowanie jednostki, strony www, dokumentacja dotycząca kadry, wygenerowane z systemu potwierdzenia obecności i aktywności uczestników usług on-line);
- b) wywiadach indywidualnych z członkami kadry zarządzającej;

- c) wywiadach indywidualnych lub grupowych z uczestnikami usług i kadłą;
- d) obserwacji jednych zajęć;
- e) obserwacji infrastruktury.

Próba do badania, na podstawie której jest sporządzana opinia winna być wybrana przez audytora oraz powinna być reprezentatywna.

Dopuszcza się możliwość rezygnacji z obserwacji szkolenia w poniższych przypadkach:

- jeżeli na dzień realizacji audytu instytucja szkoleniowa nie ma zaplanowanych usług szkoleniowych, które mogłyby podlegać obserwacji, audytor zobowiązany jest do uzyskania stosownego oświadczenia analogicznie jak w zakresie populacji szkoleń do badania. Wyjaśnienia w tym zakresie powinny zostać zapisane w raporcie z audytu. W zaistniałej sytuacji audytor zobowiązany jest do zwiększenia ilości pozostałych technik weryfikacji, np. większa ilość rozmów z uczestnikami zrealizowanych już szkoleń, zwiększenie próby usług do badania - zalecane jest podwojenie liczebności próby. Ponadto jeśli instytucja szkoleniowa posiada własne sale szkoleniowe należy wykonać oględziny sali.
- jeżeli koszty realizacji obserwacji znacząco wpływałyby na koszt audytu, tj. dojazdy na miejsce obserwacji oddalone więcej niż 300 km od miejsca audytu lub siedziby instytucji audytującej, audytor zobowiązany jest w pierwszej kolejności podjąć próbę zorganizowania obserwacji usługi z wykorzystaniem technik ICT. W przypadku braku takiej możliwości audytor zwiększa ilość pozostałych technik weryfikacji, np. większa ilość rozmów z uczestnikami zrealizowanych już szkoleń, zwiększenie próby usług do badania - zalecane jest podwojenie liczebności próby. Ponadto jeśli instytucja szkoleniowa posiada własne sale szkoleniowe należy wykonać oględziny sali z wykorzystaniem technik ICT.

D. Planowanie i przygotowanie audytu na zgodność z MSUES

Zakładana jest realizacja audytu przez **jednego audytora lub zespół audytorów z listy wskazanej we wniosku o wpis do Rejestru instytucji audytujących i audytorów** (z uwzględnieniem obowiązków instytucji audytującej określonych

w pkt E). W przypadku zespołowej realizacji danego audytu koordynator audytów wyznacza audytora wiodącego, który ponosi odpowiedzialność za wyniki audytu i zarządza zespołem audytorów.

Okres objęty audytem to nie mniej niż 3 miesiące działalności instytucji oraz nie mniej niż 6 przeprowadzonych usług edukacyjno – szkoleniowych oraz co najmniej jedna usługa doradcza (o ile taka działalność jest prowadzona przez instytucję).

Instytucja audytująca przed rozpoczęciem audytu **zawiera z instytucją zainteresowaną znakiem jakości MSUES lub recertyfikacją umowę o świadczenie usługi audytu zewnętrznego na zgodność z MSUES**. Umowa ta musi być sporządzona na piśmie. Umowa musi zawierać co najmniej informacje na temat:

- Zakres podmiotowy audytu (pełne i kompletne dane dotyczące instytucji w tym informacje na temat placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego lub ośrodka doskonalenia zawodowego, które podlegały audytowi); Instytucja audytująca ma obowiązek weryfikacji i dokumentowania czy instytucja spełnia co najmniej jeden z warunków (stan na dzień przeprowadzenia audytu):
 - 1) posiada siedzibę lub oddział firmy w Małopolsce;
 - 2) w ostatnich 3 latach prowadziła działalność szkoleniową czy też doradczą dla uczestników/instytucji z Małopolski – min 3 usługi;
 - 3) posiada ofertę w Bazie Usług Rozwojowych w Małopolsce.
- Termin przeprowadzenia audytu z uwzględnieniem obserwacji usługi przez audytora.
- Termin sporządzenia raportu z audytu.
- Informację o prawie instytucji do złożenia reklamacji w trakcie realizacji audytu oraz na wynik audytu do instytucji audytującej i określenie terminu oraz sposobu jej rozpatrzenia, a także informacji o możliwości zgłoszenia do WUP w Krakowie uwag dotyczących jakości prowadzonych audytów:

Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia
plac Na Stawach 1, 30-107 Kraków,
tel. (12) 61 98 452, e-mail: jakosc@wup-krakow.pl.

- Termin przekazania raportu z audytu do WUP w Krakowie, celem m. in. wystawienia znaku jakości w przypadku pozytywnego wyniku audytu.
- Okres objęty audytem (min 3 miesiące działalności zgodnie z MSUES).
- Proponowane metody weryfikacji.
- Zadeklarowaną przez audytowaną instytucję wielkości populacji do wyboru próby (ilości przeprowadzonych szkoleń oraz usług doradczych w okresie objętym audytem, ilości członków kadry, ilości uczestników usług) oraz zobowiązanie instytucji do przedstawienia najpóźniej w pierwszym dniu audytu wykazu wszystkich usług w badanym okresie, wykazu wszystkich członków kadry na dzień jego sporządzenia. Instytucja audytowana składa również oświadczenie, że wykazy te są kompletne. Populacja oraz oświadczenie instytucji o jej kompletności jest włączane do dokumentacji audytu i przechowywane przez instytucje audytujące zgodnie z zasadami i może podlegać weryfikacji ze strony WUP w Krakowie.
- Kalkulację uwzględniającą wszystkie koszty związane z prowadzonym audytem.
- Formę przeprowadzenia audytu (zdalnie lub stacjonarnie) wraz z zastrzeżeniem, że w przypadku powstania wątpliwości co do wiarygodności dowodów podczas audytu zdalnego audytor ma możliwość zmiany formy prowadzenia audytu w trakcie jego trwania ze zdalnej na stacjonarną.
- Zapisy dotyczące ochrony danych osobowych.
- Odpowiedzialność instytucji audytującej za zgodność audytu z niniejszymi zasadami i rekompensatę w przypadku odmowy przyznania znaku jakości instytucji z powodu nieprawidłowego audytu - dotyczy to w szczególności wielkości próby, jakości raportów z audytu.
- Odpowiedzialność instytucji audytującej za ewentualne szkody poczynione w trakcie audytu.
- Odniesienie do sposobu postępowania z informacją przekazywaną audytorom stanowiącą tajemnicę przedsiębiorstwa – oświadczenie audytowanej instytucji przedłożone audytorowi i przekazane do WUP w Krakowie wraz z raportem z audytu.

- Informacja o zatwierdzeniu przez audytowaną instytucję Regulaminu używania znaku jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno - Szkoleniowych (załącznik nr 4).
- Zobowiązanie instytucji audytującej do przekazania ww. podpisanego regulaminu do WUP w Krakowie wraz z raportem z audytu.

E. Realizacja audytu

W trakcie badania audytor/audytorzy analizują funkcjonowanie instytucji odnośnie spełnienia wymagań wszystkich wskaźników MSUES na poziomie oczekiwanym.

- a) Audytor ma obowiązek **dokumentować realizację zadania audytowego**, w szczególności rejestrować weryfikowane dokumenty (dowody w zakresie poczynionych ustaleń), będące źródłem oceny poszczególnych wskaźników MSUES na poziomie oczekiwanym. Dokumentacja ta winna być przechowywana przez okres 4 lat przez audytowaną instytucję i jest dostępna na wezwanie WUP w Krakowie nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia skutecznego wezwania do przedłożenia tej dokumentacji (dotyczy to w szczególności sytuacji reklamacji na audyt). Na **dokumentację audytu** składają się:
 - i) Umowa z audytowaną instytucją.
 - ii) Wykaz weryfikowanych w trakcie audytu dokumentów (ewentualnie ich kopie, jeśli audytor uzna za istotne ich włączenie do dokumentacji), wykaz osób (uczestników usług), z którymi prowadzone były rozmowy.
 - iii) Dokumenty zawierające uwagi audytowanej instytucji wniesione do raportu z audytu, czy też składane przez nią reklamacje.
 - iv) Oświadczenie audytowanej instytucji, w przypadku uznania informacji przekazywanej audytorom za informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa, jeśli ta znajdzie się w raporcie z audytu – w rozumieniu i zgodnie z ustawą z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz.1503 ze zm.). Oświadczenie to instytucja zobowiązana jest w złożyć najpóźniej w terminie skierowania uwag do projektu raportu z audytu.
 - v) Raport z realizacji audytu sporządzony na określonym wzorze, który stanowi załącznik nr 2. Instytucja audytująca zobowiązana jest do przekazania do WUP w Krakowie jednego z dwóch egzemplarzy raportu

z audytu. Wymagania co do dokumentacji znajdują się również we wzorze raportu z audytu.

- vi) Oświadczenia o bezstronności i niezależności audytu.
- b) WUP w Krakowie określił minimalny zakres **raportu z audytu** ze wskazaniem wymagań co do zamieszczanej w raporcie informacji. Instytucja audytująca dostarczy raport z audytu do WUP w Krakowie w terminie uzgodnionym z audytowaną instytucją i określonym w umowie.
- c) Instytucja audytowa jest zobowiązana do **przedstawienia projektu raportu z audytu** audytowanej instytucji, aby ta mogła wnieść ewentualne uwagi do zawartych w nim ustaleń, przed złożeniem raportu do WUP w Krakowie. Instytucja audytująca zobowiązana jest rozpatrzyć (uwzględnić lub odrzucić) wniesione uwagi instytucji audytowanej i zamieścić ostateczne stanowisko w tej sprawie w raporcie. Uwagi te stanowią dokumentację z audytu i powinny być przechowywane i udostępniane na wezwanie WUP w Krakowie.
- d) W przypadku konieczności **zmiany audytora** z listy wskazanej we wniosku o wpis do Rejestru instytucji audytujących i audytorów, instytucja audytująca zgłasza nowego audytora do WUP w Krakowie w celu weryfikacji doświadczenia oraz przeszkolenia w zakresie MSUES. Audytor, który spełnia warunki dotyczące doświadczenia do czasu otrzymania zaświadczenia o odbyciu szkolenia nie może realizować audytów.

Instytucja audytująca przesyła wraz z raportem z audytu do siedziby WUP w Krakowie podpisane przez osobę uprawnioną ze strony instytucji audytującej, koordynatora audytów i audytorów **oświadczenia o bezstronności i niezależności**, którego wzór stanowi załącznik nr 3.

WUP w Krakowie dopuszcza prowadzenie audytu MSUES z wykorzystaniem technik ICT, przy zachowaniu poniższych zasad. Audyt zdalny realizowany jest w formie:

- 1) spotkań telekonferencyjnych z udostępnianiem danych,
- 2) oceny dokumentów i zapisów za pomocą zdalnego dostępu lub przesłanych przez audytowanego,
- 3) rejestrowania informacji i dowodów za pomocą obrazów, nagrań dźwięku lub obrazu i dźwięku,
- 4) obserwacji poprzez dostęp wizualny/ dźwiękowy do prowadzonych szkoleń zdalnych czy też udostępnienie szkoleń on-line,

5) rozmów telefonicznych.

Zasady przeprowadzania zdalnego audytu zgodności z MSUES:

- 1) Realizacja audytu zdalnego musi zostać wspólnie uzgodniona pomiędzy instytucją audytowaną i audytującą. Instytucja audytująca ma prawo do zmiany formy prowadzenia audytu w trakcie jego trwania, ze zdalnej na stacjonarną, w przypadku powstania wątpliwości co do wiarygodności okazywanych zdalnie dokumentów bądź innych zastrzeżeń mających istotny wpływ na wynik audytu.
- 2) Należy zadbać o bezpieczeństwo i poufność informacji elektronicznej / przekazywanej drogą elektroniczną (zgodnie z przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa informacji i ochrony danych).
- 3) Instytucja audytująca informuje potencjalnych klientów przy zastosowaniu jakich technologii komunikacyjno- informacyjnych, tj. usług oraz narzędzi informatycznych (ITC), będzie przeprowadzony audyt.

Zalecany zakres informacji:

- a) platforma/rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa,
 - b) minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji,
 - c) minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego,
 - d) niezbędne oprogramowanie,
 - e) ocena poziomu bezpieczeństwa stosowanych narzędzi ICT,
 - f) procedura audytu zdalnego.
- 4) Instytucja audytująca powinna zidentyfikować i udokumentować w procedurze wewnętrznej zagrożenia i szanse, które mogą wpływać na skuteczność audytu przy zastosowaniu określonych technologii komunikacyjno- informacyjnych (usług oraz narzędzi informatycznych).
 - 5) Wszyscy audytorzy powinni zostać przeszkoleni i być świadomi zagrożeń oraz szans związanych z wykorzystywanymi technologiami informacyjno- komunikacyjnymi oraz wpływu, jaki mogą one mieć na rzetelność i obiektywność oceny oraz zbieranych informacji.
 - 6) Przed przystąpieniem do audytu zdalnego instytucja audytująca powinna sprawdzić, czy instytucja szkoleniowa/doradcza dysponuje niezbędną

infrastrukturą umożliwiającą zastosowanie proponowanych usług i narzędzi ITC.

- 7) Mając na uwadze wykorzystywane usługi i narzędzia ITC zaleca się aby instytucja audytująca wraz z instytucją audytowaną dobrze zaplanowała i uzgodniła czas trwania audytu przy zastosowaniu określonych narzędzi informatycznych, dostępność personelu instytucji audytowanej, sposób przesyłanych informacji oraz ich zakres.
- 8) Raport z przeprowadzonego audytu powinien jasno wskazywać jakie technologie komunikacyjno- informacyjnych zostały wykorzystane do realizacji audytu w odniesieniu do poszczególnych technik/form audytowych.
- 9) W sytuacji kiedy firma szkoleniowa prowadzi szkolenia zdalnie, instytucja audytująca w ramach realizowanego audytu jest zobowiązana do obserwacji takiego szkolenia, a instytucja audytowana zobowiązana jest zapewnić dostęp do prowadzonych szkoleń zdalnych czy też udostępnienia szkoleń on-line.
- 10) Instytucja audytująca jest uprawniona do dokonywania oględzin dokumentów czy też miejsca realizacji usług, z zachowaniem zasad bezpieczeństwa np. w przypadku wątpliwości dotyczących dokumentów okazywanych zdalnie.

Istnieje wiele narzędzi umożliwiających przeprowadzenie audytu zdalnego (np. ClickMeeting, Skype, Teams, WhatsApp, Team Viewer, Zoom). Wybór konkretnego narzędzia czy platformy danych zależy od możliwości technicznych i sprzętowych instytucji audytującej oraz audytowanej. Przy wyborze narzędzia należy ocenić bezpieczeństwo danych i informacji.

4. Rejestr instytucji audytujących i audytorów – prawa i obowiązki instytucji

Instytucje, które spełniają warunki określone w niniejszym dokumencie mogą wnioskować o wpis do Rejestru instytucji audytujących i audytorów. Instytucją prowadzącą Rejestr IA jest WUP w Krakowie (CZJK). Rejestr jest jawny – publikowany na stronach WUP w Krakowie. Wpisanie do Rejestru IA oznacza, że instytucja audytująca jest uprawniona przez WUP w Krakowie do realizacji audytów zgodności z MSUES.

A. Obowiązki instytucji audytującej

Do podstawowych obowiązków instytucji audytującej wpisanej do Rejestru IA należy:

1. Prowadzenie audytów na zgodność z MSUES zgodnie z zasadami określonymi w dokumencie "Międzynarodowe Standardy Profesjonalnej Praktyki Audytu Wewnętrznego", opracowanymi przez The Institute of Internal Auditors, najlepszą praktyką oraz obowiązującym prawem.
2. Zapewnienie możliwości kontroli przez WUP w Krakowie lub podmioty przez niego wskazane zgodności działania z warunkami określonymi w niniejszym dokumencie.
3. Weryfikacja, przed zawarciem umowy o świadczenie usługi audytu na zgodność z MSUES z audytowaną instytucją, warunków przyznania prawa do używania znaku jakości MSUES dotyczących:
 - siedziby audytowanej instytucji;
 - minimalnej wielkości populacji oraz minimalnego okresu objętego audytem;
 - podpisania przez audytowaną instytucję Regulaminu (nie później niż w dniu zawarcia umowy z instytucją).
4. Posiadanie doświadczonej i wykwalifikowanej kadry (koordynator audytów i audytorzy).
5. Uczestnictwo koordynatora audytów i audytorów w konsultacjach dotyczących MSUES organizowanych przez CZJK (nie częściej niż raz na pół roku, chyba, że instytucja audytująca zgłosi potrzebę takich konsultacji w mniejszych odstępach czasu).
6. Przesyłanie do WUP w Krakowie wszystkich dokumentów niezbędnych do przyznania znaku jakości tj.:
 - Raportu z audytu wraz z oświadczeniami o bezstronności i niezależności oraz oświadczeniem dotyczącym tajemnicy przedsiębiorstwa – jeśli dotyczy;
 - Regulaminu podpisanego przez uprawnionego przedstawiciela audytowanej instytucji;
7. Dokumentowanie realizowanego audytu oraz przechowywanie tej dokumentacji w okresie 4 lat.

8. Informowanie audytowanych o możliwości złożenia reklamacji do instytucji audytującej oraz zgłoszenia do WUP w Krakowie uwag dotyczących jakości prowadzonych audytów.
9. Podejmowanie stosownych i adekwatnych działań mających na celu wyjaśnienia w związku z uwagami audytowanej instytucji co do jakości audytu, w tym udzielanie wyjaśnień na wezwanie WUP w Krakowie.
10. Utrzymywanie w gotowości minimum 7 audytorów (umowy o współpracy) do świadczenia usługi audytu.
11. Wyznaczenie ze swojej strony **koordynatora audytów**. Do zadań koordynatora audytów należy:
 - kierowanie pracami audytorów,
 - zapewnienie odpowiedniego nadzoru nad jakością audytów MSUES prowadzonych przez firmę audytorską oraz spójności podejścia i wyników przy realizacji poszczególnych audytów w tym w szczególności zapewnienie, że raport z audytu będzie:
 - i. **Dokładny** - wolny od błędów i zniekształceń, wiernie odpowiadający faktom. Informacje i dowody badania powinny być zbierane, oceniane i prezentowane w raporcie z należytą starannością i precyzją.
 - ii. **Obiektywny** (rzetelny) – rzeczowy i bezstronny. Raport winien być wynikiem rzetelnej i zrównoważonej oceny wszystkich istotnych faktów i okoliczności. Ustalenia i wnioski nie powinny być tendencyjne ani stronnicze, ani nie powinny uwzględniać interesów osobistych i nacisków zainteresowanych stron.
 - iii. **Przejrzysty** (jasny) – łatwy do zrozumienia i logiczny. Przejrzystość można osiągnąć unikając „technicznego” słownictwa i prezentując wszystkie ważne i potrzebne informacje. Raport nie powinien wymagać konieczności interpretowania ani ustnych wyjaśnień.
 - iv. **Konstruktywny** – dzięki treściom w nim zawartych, pomaga badanej organizacji, a także prowadzi do ulepszeń tam, gdzie są one potrzebne.
 - v. **Kompletny** – w raporcie nie brakuje niczego, co byłoby ważne dla odbiorców; zawiera wszystkie ważne informacje i ustalenia, stanowiące poparcie wniosków.
 - zarządzanie informacją w zespole audytorów,
 - planowanie audytów zewnętrznych,

- bieżące kontakty z WUP w Krakowie w sprawie przebiegu audytów, weryfikacja raportów, jakości przekazywanej dokumentacji;
- podejmowanie stosownych działań w odpowiedzi na informacje i uwagi ze strony WUP w Krakowie (w szczególności w wyniku zasadnych uwag audytowanej instytucji co do pracy audytorów),
- przekazywanie do CZJK informacji na temat trudności i problemów związanych z realizacją audytów zewnętrznych oraz spełnieniem przez instytucję MSUES (w szczególności w ramach spotkań konsultacyjnych),
- przekazywanie raportów z audytu, deklaracji bezstronności audytorów i koordynatora, Regulaminu podpisanego przez osobę upoważnioną ze strony audytowanej instytucji, oraz przechowywanie dokumentacji audytu przez okres 4 lat od dnia sporządzenia raportu.

12. Zachowania bezstronności i niezależność audytorów, koordynatora audytów oraz instytucji audytującej wobec audytowanej instytucji.

Instytucja audytująca, koordynator audytów oraz audytorzy muszą spełniać wymóg bezstronności i niezależności od audytowanej instytucji. Spełnienie powyższego wymogu potwierdzone jest poprzez złożenie pisemnego oświadczenia przez instytucję audytującą (tj. podmiot, z którym zostanie podpisana umowa), każdorazowo osoby przeprowadzające audyt (tj. audytorzy) oraz koordynator audytów jako nadzorujący realizację audytów. Wzór oświadczenia znajduje się w załączniku nr 3.

Oświadczenie powinno być złożone przed zawarciem umowy z audytowaną instytucją, a w przypadku audytorów przed rozpoczęciem audytu.

Bezstronność i niezależność nie jest zachowana, jeżeli instytucja audytująca, koordynator audytów lub audytorzy uczestniczący w przeprowadzaniu audytu:

- a) posiada udziały, akcje lub inne tytuły własności w badanej instytucji lub w jednostce z nią stowarzyszonej, dominującej, zależnej lub współzależnej, w której ma wykonać usługę dotyczącą audytu zewnętrznego (zgodnie z ustawą o rachunkowości Dz. U. z 2013 r. poz. 330),
- b) jest lub był w ciągu ostatnich 3 lat przed podpisaniem oświadczenia przedstawicielem prawnym (pełnomocnikiem), członkiem organów nadzorczych bądź zarządzających lub pracownikiem audytowanej instytucji albo jednostki z nią stowarzyszonej, dominującej, zależnej lub współzależnej,

- c) w ciągu ostatnich 3 lat przed podpisaniem oświadczenia uczestniczył w sporządzaniu dokumentów stanowiących przedmiot audytu zewnętrznego,
- d) osiągnął, chociażby w jednym roku w ciągu ostatnich 5 lat przed dniem podpisania oświadczenia, co najmniej 50% przychodu rocznego z tytułu świadczenia usług na rzecz audytowanej instytucji, jednostki wobec niej dominującej lub jednostek z nią stowarzyszonych, jednostek od niej zależnych lub współzależnych – nie dotyczy to pierwszego roku działalności podmiotu przeprowadzającego audyt,
- e) jest małżonkiem, krewnym lub powinowatym w linii prostej do drugiego stopnia lub jest związany z tytułu opieki, przysposobienia lub kurateli z osobą zarządzającą lub będącą w organach nadzorczych audytowanej instytucji albo zatrudnia przy prowadzeniu audytu takie osoby,
- f) z innych powodów dotyczących relacji prywatnych lub służbowych z audytowaną instytucją lub jej personelem, które nie pozwalają spełnić warunku bezstronności i niezależności.

W przypadku naruszenia ww. zasad bezstronności i niezależności przez danego audytora, instytucja audytująca zobowiązana jest oddelegować innego audytora do realizacji danego audytu. W przypadku naruszenia zasad bezstronności i niezależności przez podmiot oraz koordynatora audytów, odmawia on realizacji audytu.

B. Obowiązki WUP w Krakowie

Do podstawowych obowiązków WUP w Krakowie należy:

1. Prowadzenie i upublicznianie Rejestru instytucji audytujących i audytorów.
2. Zapewnienie możliwości **przygotowania audytorów** do realizacji audytów poprzez przeszkolenie audytora zgłoszonego przez instytucję audytującą, spełniającego warunki wpisu do Rejestru IA (nie rzadziej niż raz na kwartał).

Przygotowanie audytorów do realizacji audytów.

Aby zapewnić wysoką jakość audytu WUP w Krakowie - CZJK prowadzi (we wskazanym w ogłoszeniu na stronie internetowej czasie i miejscu – nie rzadziej niż raz na kwartał) szkolenia w zakresie normy – MSUES mające na celu przygotowanie audytorów i koordynatora audytów, spełniających określone warunki, wskazanych przez instytucję audytową. Wszyscy audytorzy wskazani przez instytucję audytującą do realizacji audytu na zgodność z MSUES oraz koordynator audytów zobowiązani

są do odbycia **szkolenia** w zakresie znajomości oraz stosowania Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno – Szkoleniowych. Odbycie takiego szkolenia jest jednym z warunków uzyskania wpisu do rejestru audytorów uprawnionych do audytu MSUES, prowadzonego przez WUP w Krakowie. Szkolenie jest bezpłatne, z tym, że instytucja audytująca pokrywa wszelkie koszty związane z oddelegowaniem audytorów na szkolenie. Szkolenie będzie obejmowało maksymalnie 36 godzin dydaktycznych (4 dni). W przypadku wprowadzania nowych audytorów przez instytucje audytujące wpisane już do rejestru dopuszcza się przygotowanie ich do tej roli w formie uczestnictwa w 5 audytach MSUES jako audytor stażysta i **szkolenia podsumowującego staż**, zorganizowanego przez CZJK (w wymiarze 4 godzin dydaktycznych) w zakresie znajomości i stosowania standardów. Wszyscy uczestnicy szkoleń otrzymają zaświadczenie o ukończeniu oraz zostają włączeni do publicznego rejestru audytorów. Rejestr audytorów jest dostępny na stronach WUP w Krakowie, w związku z tym audytorzy wyrażają zgodę na upublicznienie następującej informacji (imię, nazwisko, firma).

3. Ocena spełniania warunków wpisu do Rejestru instytucji audytujących i audytorów (audyt monitorujący nie rzadziej niż raz na 3 lata, bieżące kontrole i wzywanie do składania wyjaśnień w związku z uwagami ze strony audytowanej instytucji).
4. Prowadzenie konsultacji dla audytorów w zakresie MSUES oraz procedury audytu.

W celu zapewnienia jednolitego rozumienia standardów przez poszczególne instytucje audytujące, WUP w Krakowie oraz instytucje zainteresowane znakiem jakości, prowadzi się wymianę doświadczeń w formie **spotkania konsultacyjnego z udziałem przedstawicieli WUP w Krakowie oraz instytucji audytujących**.

Spotkania konsultacyjne będą służyły również budowaniu bazy wiedzy dotyczącej MSUES przygotowanej i aktualizowanej przez CZJK. Spotkanie konsultacyjne będzie służyło wzajemnej wymianie doświadczeń. W ramach tego spotkania audytorzy oraz pracownicy CZJK wspólnie przeanalizują trudności i problemy związane z:

- a) realizacją audytów zewnętrznych,
- b) spełnieniem przez instytucje MSUES.

Spotkania konsultacyjne będą służyły również sformułowaniu wniosków w zakresie ewentualnej modyfikacji procedury audytującej oraz do planowanego przeglądu MSUES.

Spotkanie będzie planowane oraz przeprowadzane przez WUP w Krakowie.

5. Wystawienie znaku jakości MSUES niezwłocznie po otrzymaniu poprawnej dokumentacji od instytucji audytującej.
6. Prowadzenie i promowanie Rejestru instytucji posiadających znak jakości MSUES.
7. Prowadzenie konsultacji dla instytucji zainteresowanych otrzymaniem znaku jakości w zakresie zastosowania MSUES.
8. Monitorowanie instytucji posiadających znak jakości MSUES – w wyniku reakcji na reklamacje klientów oraz na próbie);

C. Nadzór nad jakością usług instytucji audytujących

WUP w Krakowie zastrzega sobie **prawo do oceny realizacji audytów w formie:**

- a) **Audytu monitorującego** - aby zapewnić wysoką jakość prowadzonych audytów, w ramach nadzoru ze strony WUP w Krakowie – jako dysponującego znakiem jakości MSUES przewidziane są audyty monitorujące (co najmniej raz na 3 lata), dostęp do dokumentacji audytów w szczególności przegląd prowadzonej dokumentacji audytu pod kątem zgodności z określonymi warunkami.
- b) **Oceny raportu** z audytu przez WUP w Krakowie. Ocena raportu dokonywana jest pod kątem zgodności z warunkami wpisu do Rejestru IA.
- c) Analizy i oceny zgłoszeń audytowanych instytucji. Podmioty te mogą zgłosić do WUP w Krakowie uwagi dotyczące jakości prowadzonych audytów. W przypadku gdy zgłoszenie to będzie dokonane w trakcie realizacji audytu, IA podejmie działania stosowne do sytuacji. W przypadku wpłynięcia zgłoszenia - koordynator audytów, zobowiązany jest do odniesienia się do zaistniałej sytuacji niezwłocznie na wezwanie WUP w Krakowie i podjęcie działań mających na celu wyjaśnienie zdarzenia np. spotkanie z kadrą zarządzającą instytucji i audytorem/-ami mające na celu wyjaśnienie sytuacji, wymianę audytora/-ów w przypadku uzasadnionych uwag instytucji podmiotu audytowanego (np. działania niezgodne z powszechnie przyjętymi praktykami przy prowadzeniu tego rodzaju audytu, nieetyczne oraz niezgodne z prawem i najlepszymi przyjętymi praktykami zawodu audytora). Zasadne uwagi dotyczące pracy audytorów mogą być podstawą do wykreślenia z rejestru.
- d) Publikowania Rejestru instytucji audytujących i współpracujących z nią audytorów.

- e) Pozyskiwania informacji zwrotnej od audytowanych instytucji na temat jakości pracy audytorów (ankieta, telefon);
- f) Dostępu do umów regulujących współpracę instytucji audytujących z audytorami.

WUP w Krakowie zastrzega sobie prawo do **usunięcia instytucji audytującej z Rejestru**. Jeżeli WUP w Krakowie wniesie zastrzeżenia co do jakości realizowanych zadań może, o ile to możliwe, wezwać w wyznaczonym terminie do usunięcia nieprawidłowości, a w przypadku rażących uchybień lub braku reakcji na ww. wezwanie skreślić z Rejestru instytucji audytujących i audytorów. Instytucja audytująca zapewnia możliwość kontroli (audytu monitorującego) przez WUP w Krakowie, lub podmioty przez niego wskazane, zgodności swojego działania z warunkami określonymi w niniejszym dokumencie, w szczególności poprzez umożliwienie, w miarę stwierdzonej przez WUP w Krakowie potrzeby, przeprowadzenie czynności wyjaśniających celem weryfikacji zgłaszanych reklamacji. Instytucja audytująca zobowiązana jest niezwłocznie udostępniać niezbędne informacje i dokumenty dla tych czynności. W przypadku stwierdzenia istotnych odstępstw od niniejszych zasad, w tym permanentnym uchylaniu się od składania wyjaśnień i kontroli (audytu monitorującego) WUP w Krakowie zastrzega sobie prawo do wykreślenia z Rejestru instytucji audytujących i audytorów, co następuje z chwilą pisemnego powiadomienia instytucji audytującej o tym fakcie.

Skreślenie z Rejestru może nastąpić w przypadku:

- a) nie spełnienia przez instytucję audytującą warunków określonych w niniejszym dokumencie.
- b) podania przez instytucję audytującą, podczas procesu weryfikacji, informacji niezgodnych z prawdą (stanem faktycznym), co mogło mieć wpływ na wpisanie do Rejestru, szczególnie w zakresie oświadczeń składanych w ramach wniosku o wpis do Rejestru.
- c) Stwierdzenia w drodze wyjaśnień i potwierdzenia w ramach audytu prowadzonego przez WUP w Krakowie lub na zlecenie WUP w Krakowie działania niezgodnie z zasadami.
- d) Braku możliwości, bądź odmowy przeprowadzenia audytu monitorującego lub ponownego audytu sprawdzającego przez WUP w Krakowie lub na

zlecenie WUP w Krakowie, pomimo uprzedniego powiadomienia o zamiarze przeprowadzenia tych czynności.

- e) Stwierdzenie nieprawidłowości polegających na oszustwie, świadomym składaniu nieprawdziwych oświadczeń (w tym w szczególności dotyczących bezstronności i niezależności), zatajenie prawdy celem uzyskania korzyści, stwierdzenie działań mających charakter wyłudzenia, odmowa lub uchylenie się od uczestnictwa w działaniach wyjaśniających lub kontroli (audycie monitorującym) będzie podstawą do usunięcia z rejestru oraz pozbawienia możliwości ponownego ubiegania się instytucji audytującej o wpis do tego rejestru.

WUP w Krakowie informuje instytucję audytową o skreśleniu z Rejestru na piśmie. Pisemne powiadomienie zawiera w szczególności informację o dacie usunięcia z Rejestru oraz warunkach ponownego wpisu.

5. Zasady monitorowania jakości usług instytucji ze znakiem jakości MSUES

W ramach systemu przewidziano monitorowanie jakości usług instytucji ze znakiem jakości MSUES. Monitorowanie to będzie miało następujące formy:

- monitoringu aktywnego – badanie ankietowe lub telefoniczne, przez pracownika CZJK, przegląd stron internetowych instytucji. Głównym celem będzie pozyskanie informacji o zmianach zachodzących w instytucjach oraz wychwycenie problemów z utrzymaniem jakości.
- monitoringu reaktywnego – występuje w momencie zgłoszenia zdarzenia wpływającego na zmianę w organizacji instytucji lub zgłoszenia na nią skargi ze strony uczestników usług. Instytucje zobowiązane są w umowie do informowania swoich klientów o posiadaniu znaku jakości MSUES, a co za tym idzie możliwości składania skarg na jakość usługi do CZJK w WUP w Krakowie. Pracownik CZJK rozpatruje każdą sytuację indywidualnie i w przypadku powtarzających się skarg prosi instytucję o wyjaśnienia lub/i instytucja podlega audytowi ze strony CZJK.

Szczególne zasady monitorowania zostały określone w Regulaminie.

6. Załączniki

Załącznik nr 1. Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych - wersja 2.0

Standard	Wskaźniki spełnienia standardu Poziom spełniania standardu: O – wskaźniki poziomu oczekiwanego, świadczącego o wysokiej jakości usług P – wskaźniki poziomu wykraczającego ponad standard Usługi, których dotyczą poszczególne wskaźniki: S – usługa szkoleniowa D - usługa doradcza S+D – usługa szkoleniowa i doradcza
I. Standardy dotyczące usługi	
1. Cele i zakres usług są dostosowane do potrzeb uczestników	O 1.1. S Kadra zarządzająca instytucją szkoleniową potrafi wskazać związek pomiędzy ofertą szkoleń otwartych a potrzebami i oczekiwaniami potencjalnych odbiorców, odwołując się do wykraczających poza własną opinię źródeł wiedzy (np. własne badania rynku, ogólnodostępne raporty i publikacje). 1.2. S Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję szkoleń zamkniętych jest poprzedzone badaniem potrzeb, którego wyniki są opisane w postaci notatki zawierającej co najmniej: ▪ informacje o uczestnikach, w szczególności dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia; ▪ informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądanых rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania. 1.3. S Instytucja kontaktuje się z częścią uczestników szkoleń otwartych przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach. 1.4. S W szkoleniach otwartych o czasie trwania wynoszącym 60 lub więcej godzin szkoleniowych instytucja zawiera z każdym uczestnikiem lub podmiotem zamawiającym szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.

		1.5.D Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję usług poprzedzona jest analizą potrzeb klienta, której wyniki są opisane np. w karcie doradczej, w kontrakcie, w korespondencji, w notatce czy też w umowie zawierającej co najmniej: ▪ informacje o uczestniku adekwatne do zakresu usługi, ▪ informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných efektów usługi i obszaru ich stosowania. 1.6.D Instytucja kontaktuje się z klientami przed rozpoczęciem usług grupowych w celu określenia ich oczekiwań oraz ustalenia adekwatności zakresu usługi do ich potrzeb (np. e-mail, ankieta, notatka z rozmowy). 1.7.D Instytucja uzgadnia z klientem cele usługi. Cele te powinny być zrozumiałe i jasne dla klienta usługi oraz pozwalać na ocenę czy zostały osiągnięte w określonych ramach czasowych. Instytucja posiada dokumentację w tym zakresie (np. korespondencję z klientem, pisemną umowę, notatkę, kwestionariusz, kontrakt).
	P	1.8.S Instytucja szkoleniowa stosuje wykraczające poza wywiad z uczestnikami i ankiety metody diagnozowania potrzeb uczestników. 1.9.S Instytucja szkoleniowa kwalifikuje uczestników do udziału w szkoleniach kierując się wynikami oceny ich początkowego poziomu zaawansowania. 1.10. S Analiza potrzeb dla wszystkich oferowanych przez instytucję szkoleń zamkniętych obejmuje gromadzenie informacji pochodzących z co najmniej trzech różnych perspektyw wybranych spośród wymienionych poniżej: ▪ bezpośredni przełożeni uczestników, ▪ współpracownicy lub podwładni uczestników, ▪ pracownicy odpowiedzialni w organizacji klienta za rozwój i szkolenia, ▪ członkowie zarządu lub wyższej kadry kierowniczej, ▪ klienci wewnętrzni i zewnętrzni inni interesariusze zainteresowani efektami pracy uczestników.
2. Programy nauczania są opisane w języku efektów uczenia się	O	2.1 S Instytucja opisuje cele uczenia się dla oferowanych szkoleń w taki sposób, by spełniały one łącznie następujące kryteria: ▪ cele są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika, ▪ cele są sformułowane w sposób mierzalny.
	P	2.2 S Instytucja przyznaje wszystkim uczestnikom zaświadczenia potwierdzające udział w szkoleniu w formie dostosowanej do wymagań Ministerstwa Edukacji Narodowej. 2.3 S Instytucja umożliwia uczestnikom wybranych szkoleń potwierdzanie efektów uczenia się w procedurze zgodnej z wymogami Ministerstwa Edukacji Narodowej.

3. Programy i metody są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy i realizowane w adekwatnej formie do celów	O	3.1 S Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte. 3.2 S Oferowane przez instytucję materiały wspomagające kształcenie (np. skrypty, prezentacje, filmy) są wykorzystywane w sposób respektujący prawo autorskie, co obejmuje w szczególności przywołanie ich autora i źródła. 3.3 S Oferowane przez instytucję szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych. 3.4 S Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy. 3.5 D Instytucja określa i przedstawia klientowi metody pracy adekwatne do określonych celów i zakładanych rezultatów usługi zgodnie z najlepszą i aktualną wiedzą oraz praktyką. Metody pracy powinny być dostosowane do poziomu kompetencji i samodzielności osób. Informacje te są dokumentowane (np. korespondencja z klientem, pisemna umowa, notatka, kwestionariusz, kontrakt, karta usługi).
	P	
4. Instytucja prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się	O	4.1. S Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się, w tym m.in.: ▪ rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia, ▪ dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu, ▪ spotkania i sesje poszkoleniowe, ▪ osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrą szkoleniową, ▪ moderowane przez kadrę szkoleniową internetowe fora dyskusyjne, ▪ uzupełniające lekcje e-learningowe, ▪ dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie. 4.2. D Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w rozwoju, w tym m.in.: ▪ Indywidualny Plan Rozwoju, ▪ Indywidualny Plan Działania, ▪ kontakt do osoby świadczącej usługę, ▪ materiały pomocne w dalszym rozwoju.
	P	4.3. S Instytucja umożliwia wszystkim uczestnikom szkoleń indywidualną informację zwrotną o postępach w uczeniu się.

		4.4.S Instytucja oferuje uczestnikom swoich szkoleń min. dwie różne formy wsparcia we wdrażaniu zdobytej wiedzy i umiejętności, w tym m.in.: ▪ dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu, ▪ spotkania i sesje poszkoleniowe, ▪ osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrą szkoleniową, ▪ moderowane przez kadrę szkoleniową internetowe fora dyskusyjne, ▪ uzupełniające lekcje e-learningowe, ▪ dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie. 4.5.S Instytucja realizuje rocznie przynajmniej jeden projekt szkoleniowy dla organizacji, który uwzględnia rozbudowane działania wspierające utrwalanie zmian po zakończeniu szkolenia.
5. Instytucja systematycznie bada rezultaty realizowanych usług	O	5.1S Instytucja stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń, uwzględniającą badanie opinii uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji. 5.2S Instytucja udostępnia raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji. 5.3S Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych, referencje lub opinie uczestników szkoleń. 5.4D Instytucja stosuje procedurę oceny rezultatów usługi w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów. 5.5D Instytucja udostępnia wyniki oceny kadrze prowadzącej usługę oraz zlecającej ją instytucji z zachowaniem zasad etyki zawodowej. 5.6D Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych informację o ocenach swoich usług, referencje lub opinie klientów.
	P	5.7S Instytucja stosuje różnorodne, wykraczające poza badanie opinii uczestników narzędzia oceny szkoleń na poziomie efektów uczenia. 5.8S Instytucja prowadzi i publikuje coroczne wyniki badań długofalowych rezultatów uczenia, obejmujące analizę zmian w sytuacji i zachowaniach uczestników po upływie min. 3 miesięcy od zakończenia wybranego do badań szkolenia.

II. Standardy dotyczące kompetencji i rozwoju kadry		
6. Instytucja dysponuje kadrą odpowiedzialną za merytoryczną jakość usług	O	6.1 S+D Każda z oferowanych przez instytucję usług jest objęta nadzorem kierownika/opiekuna merytorycznego: osoby zatrudnionej lub stale współpracującej z instytucją i odpowiedzialnej za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy. Funkcja ta może być pełniona przez osobę prowadzącą daną usługę. 6.2 S+D Osoba pełniąca w instytucji rolę kierownika/opiekuna merytorycznego spełnia łącznie następujące warunki: - posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych usług (szkoleń, doradztwa, mentoringu) LUB zrealizowała w tym zakresie odpowiednio 300 godzin szkoleń, 500 godzin doradztwa, coachingu, mentoringu, w tym interwizji i superwizji oraz - dysponuje wykształceniem (np. wyższe wykształcenie kierunkowe specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub innej usługi.
	P	6.3 S+D Do pracującej na rzecz instytucji kadry należy co najmniej 5 osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę lub deklarujących stałą współpracę i realizujących na zlecenie tej instytucji co najmniej 60 godzin rocznie.
7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry jest odpowiednia do zakresu oraz celów usług	O	7.1 S+D Wszyscy członkowie kadry posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie czy też kwalifikacje odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych usług.
	P	7.2 S Ponad połowa członków kadry szkoleniowej dysponuje wykształceniem i doświadczeniem na poziomie eksperckim tj. w obrębie dziedziny, której dotyczą świadczone usługi spełnia łącznie trzy z wymienionych poniżej kryteriów: - min. 5-letnie doświadczenie zawodowe (w tym doświadczenie związane z nauczaniem lub doradztwem), - min. 500 godzin zrealizowanych szkoleń, - udokumentowane, zaawansowane wykształcenie (np. specjalistyczne kursy lub studia podyplomowe, tytuł naukowy, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia), - dorobek w tworzeniu autorskich rozwiązań i treści lub kierowaniu pracami merytorycznymi (np. publikacje, badania, autorstwo dokumentów strategicznych, doradztwo dla organizacji, kierownictwo merytoryczne projektów).

8. Kadra posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem lub świadczeniem usług	○ 8.1 S+D Każda z osób należących do kadry instytucji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków: 8.1.1 Kadra szkoleniowa: ▪ ukończyła trwający min. 60 godzin kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych , tj. służący rozwojowi kompetencji zbliżonych do następujących: rozumienie sytuacji uczących się dorosłych, definiowanie celów edukacyjnych, projektowanie programu szkolenia, klarowne prezentowanie wiedzy, stosowanie aktywizujących metod nauczania; ▪ dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej; ▪ posiada 750 godzin doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych; ▪ posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej. 8.1.2 Doradca zawodowy ▪ posiada 200 godzin doświadczenia w świadczeniu usług doradztwa zawodowego; lub ▪ ukończył studia psychologiczne, pedagogiczne, zarządzania zasobami ludzkimi lub studia podyplomowe w obszarze doradztwa zawodowego (w przypadku doradztwa edukacyjno-zawodowego - edukacja dzieci i młodzieży) lub posiada inne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie doradztwa zawodowego. 8.1.3 Coach - ukończył min 60 godzin kursów o programie i zakresie adekwatnym do kursów akredytowanych przez organizacje zrzeszające oraz posiada 100 godzin doświadczenia w coachingu i podlegał superwizji coachów. 8.1.4 Mentor - posiada 100 godzin doświadczenia w mentoringu i ukończył szkolenie/kurs w zakresie mentoringu oraz posiada 5 letnie doświadczenie w danej dziedzinie czy też branży, w której pełni rolę mentora 8.1.5 Doradca ▪ posiada 200 godzin doświadczenia w doradztwie, lub ▪ posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą oraz pracuje tylko w zespole doradczym z koordynatorem merytorycznym. 8.1.6 Facylitator i moderator - posiada 100 godzin doświadczenia w pracy z grupą metodą warsztatową oraz ukończył szkolenie w zakresie facylitacji, moderacji
---	--

		lub technik pracy z grupą.
	P	8.2S Ponad połowa członków kadry szkoleniowej ukończyła zaawansowany kurs lub kursy przygotowujące do kształcenia dorosłych, tj. kurs lub kursy trwające łącznie min. 150 godzin szkoleniowych i służące rozwojowi kompetencji wymienionych w punkcie 9.1. oraz poniżej: ▪ diagnoza potrzeb szkoleniowych ▪ ewaluacja efektów uczenia ▪ rozumienie poznawczych, motywacyjnych i emocjonalnych uwarunkowań skuteczności uczenia dorosłych ▪ rozumienie i oddziaływanie na dynamikę funkcjonowania małych grup społecznych ▪ radzenie sobie w trudnych sytuacjach szkoleniowych ▪ lub dysponuje przyznaniem przez inną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie ww. kompetencji. 8.3S Ponad połowa członków kadry szkoleniowej posiada certyfikaty potwierdzające kompetencje w zakresie kształcenia dorosłych, uzyskane w procesie spełniającym następujące kryteria: ▪ jasno określony zestaw diagnozowanych kompetencji, odpowiadający w przybliżeniu kompetencjom wymienionym w punktach 8.1.1 ▪ różnorodne metody oceny pozwalające na wieloaspektową diagnozę kompetencji ▪ niezależność instytucji przyznającej certyfikat od instytucji zatrudniającej certyfikowaną osobę 8.4D Moderator posiada wiedzę, kompetencje, kwalifikacje lub doświadczenie w dziedzinie, w której świadczy usługi.
9. Kadra aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje	O	9.1 S+D Każdy z członków kadry bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem i trwającym min. 16 godzin w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencja, studia podyplomowe.
	P	9.2 S+D Instytucja wdrożyła systemowe rozwiązania dotyczące doskonalenia kompetencji własnej kadry (np. indywidualne plany rozwoju i szkoleń, cykle szkoleń wewnętrznych, programy mentoringowe, superwizja).
10. Kadra wnosi wkład w popularyzację wiedzy	O	10.1 D Kadra instytucji aktywnie uczestniczy w różnych formach "networkingu" i wymiany doświadczeń w sposób adekwatny do jej potencjału i specyfiki branży (np. wystąpienia na forach, członkostwo w stowarzyszeniach, prowadzenie bloga publikowanie artykułów, popularyzacja

i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL		poprzez media, udział w programach w zakresie odpowiedzialności społecznej).
	P	10.2 S+D Ponad połowa członków kadry należy organizacji działającej na rzecz promocji idei kształcenia przez całe życie, popularyzacji wiedzy lub podnoszenia jakości usług i wymiany dobrych praktyk. 10.3 S+D Członkowie kadry uczestniczyli w ciągu ostatnich 12 miesięcy w łącznie co najmniej trzech wydarzeniach (np. konferencje, warsztaty, seminaria, wizyty studyjne) służących realizacji celów wymienionych w punkcie 10.2. 10.4 S+D Członkowie kadry przygotowali w ciągu ostatnich 12 miesięcy co najmniej jedną publikację lub wystąpienie konferencyjne służące celom wymienionym w punkcie 10.2.

III.Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta		
11. Instytucja zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację usługi	O	11.1 S+D Instytucja stosuje procedurę realizacji usługi rozumianą jako spis czynności, do których przypisane są role odpowiedzialne za ich wykonanie. Procedura definiuje co najmniej następujące role: ▪ opiekun/kierownik merytoryczny (por. standard 6) odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia lub innej usługi, ▪ koordynator organizacyjny odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację usługi. W przypadku usługi szkoleniowej wymienione powyżej role nie są łączone przez jedną osobę w obrębie szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin.
	P	
12. Instytucja organizuje usługi w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej	O	12.1. S Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki: ▪ powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, ▪ dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego, ▪ komfortowa temperatura powietrza, ▪ brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz, ▪ utrzymanie w czystości, ▪ dostęp do zaplecza sanitarnego, ▪ umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiednio do specyfiki szkolenia. <i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia (np. ćwiczenie terenowe).</i>

	12.2. D Miejsce świadczenia usługi jest dostosowane do jej charakteru, nie wpływa negatywnie na realizację celów usługi i pozwala wtedy gdy jest to potrzebne na zachowanie poufności rozmowy "w cztery oczy". W przypadku usługi grupowej pomieszczenia, w których organizowana jest usługa spełnia poniższe warunki: ▪ powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, ▪ dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego, ▪ komfortowa temperatura powietrza, ▪ brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz, ▪ utrzymanie w czystości, ▪ dostęp do zaplecza sanitarnego, ▪ umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni odpowiednio do specyfiki usługi. <i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod.</i>
	P 12.3. S Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w budynkach dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo (podjazdy, windy, toalety, sala szkoleniowa). 12.4. S Oferowane przez instytucję szkolenia są zorganizowane w miejscach zapewniających uczestnikom: ▪ napoje i poczęstunek w trakcie przerw, ▪ znajdującą się poza salą szkoleniową przestrzeń do odpoczynku w trakcie przerw, ▪ dostęp do Internetu i urządzeń biurowych (np. kserokopiarka, faks, drukarka).
13. Instytucja planuje czas realizacji usługi w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej	O 13.1. S+D Harmonogramy czasowe szkoleń i innych usług grupowych prowadzonych przez instytucję spełniają następujące wymagania: ▪ czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni, ▪ czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia, ▪ w trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe, ▪ w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut. <i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod.</i> 13.2. D Czas realizacji usługi jest adekwatny do określonych celów i zaproponowanych metod. Jednorazowa usługa nie może trwać krócej niż 45 min.

	P	
14. Instytucja dysponuje różnorodnymi środkami technicznymi i materiałami wspierającymi realizację usługi	O	14.1. S+D Oferowane przez instytucję usługi odbywają się w pomieszczeniach zapewniających dostęp do różnorodnych środków i materiałów w tym: ▪ flipcharta lub tablicy, ▪ komputera i rzutnika multimedialnego, telefonu, internetu, ▪ papieru i przyborów do pisania dla uczestników, ▪ innych specjalistycznych materiałów niezbędnych do realizacji usługi, gdy stosowana metoda tego wymaga (np. testy, kwestionariusze, materiały dydaktyczne). <i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług niespełniających części wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod.</i>
	P	
15. Instytucja jest przygotowana do reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów	O	15.1 S+D Instytucja stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań odbiorców. Procedura ta jest podana do wiadomości odbiorców i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty. 15.2 S+D Instytucja stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji.
	P	

IV. Standardy dotyczące zarządzania jakością usług		
16. Instytucja dysponuje spójną koncepcją funkcjonowania określającą jej sposób działania i kierunki rozwoju	O	16.1 S+D Instytucja publikuje na stronie internetowej lub w materiałach promocyjnych informacje o swojej koncepcji działania, która może zawierać m.in. misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń i innych usług, metody kształcenia, metody i narzędzia doskonalenia i rozwoju.
	P	
17. Instytucja publikuje rzetelną informację o oferowanych usługach	O	17.1 S Instytucja szkoleniowa publikuje aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informację o programach nauczania, uwzględniając: efekty uczenia, ▪ wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników, ▪ czas trwania i formę kształcenia, ▪ zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi. 17.2 S+D Instytucja publikuje aktualną informację o kadrze delegowanej do realizacji konkretnych usług a w szczególności jej kwalifikacjach, doświadczeniu zawodowym i ważniejszych dotychczas zrealizowanych projektach. 17.3 D W przypadku usług grupowych instytucja publikuje informacje o celach, ramowym programie oraz harmonogramie usługi. 17.4 S+D W wypadku usług projektowanych na zlecenie klienta informacje wymienione w punktach 17.1.S i 17.2 S+D. 17.3 D, są przekazywane zlecniodawcy przed rozpoczęciem usługi.
	P	
18. Instytucja stosuje systemowe rozwiązania wspierające wysoką jakość	O	18.1. S+D Instytucja prowadzi ocenę kadry w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki realizowanych usług a w przypadku usług mających cele edukacyjne/rozwojowe kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych (w przypadku doradztwa edukacyjno - zawodowego dzieci i młodzieży). Analogiczne kryteria są stosowane w odniesieniu do rekrutacji, o ile jest prowadzona.

świadczonych usług		18.2. S+D Instytucja wdrożyła wewnętrzną procedurę zapewniania jakości uwzględniającą w szczególności wykorzystanie wniosków z ewaluacji szkoleń i oceny rezultatów pozostałych usług w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów. 18.3. S Instytucja szkoleniowa prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia w rejestrując co najmniej: ▪ program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć), ▪ listę lub listy obecności, ▪ protokół z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony, ▪ zaświadczenia wydane uczestnikom. 18.4. D Instytucja prowadzi dokumentację realizowanych usług rejestrując co najmniej: ▪ uczestników usługi, ▪ zaświadczenia, o ile są wydawane, ▪ plan/program o ile był sporządzony.
	P	
19. Instytucja upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości usług	O	19.1. S+D Instytucja podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewniania jakości realizowanych usług.
	P	19.2. S+D Instytucja działa na rzecz promocji idei kształcenia przez całe życie, popularyzacji wiedzy lub podnoszenia jakości usług i wymiany dobrych praktyk wewnątrz branży.
20. Instytucja oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje	O	20.1 S W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, instytucja szkoleniowa tworzy programy nauczania zgodne z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów. 20.2 S+D W tych obszarach, w których jest to wymagane, instytucja posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.
	P	

Załącznik nr 2. Wzór raportu z audytu zgodności z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno – Szkoleniowych (2.0)

Miejsce na nazwę i logo instytucji audytującej



RAPORT Z AUDYTU nr

Data sporządzenia:

.....

Podpisy osoby/osób upoważnionych do zatwierdzania raportów ze strony podmiotu audytującego (jeśli dotyczy):

.....

Imię i nazwisko

.....

Podpis

Audytora/audytorzy realizujący zadanie audytowe:

.....

Imię i nazwisko

Zakres podmiotowy audytu

*Nazwa firmy zgodnie z CEIDG, KRS lub inne (zaświadczenie zgodnie z ustawą o systemie oświaty), siedziba. Jeśli instytucja nie posiada siedziby w Małopolsce to **czy** oddział firmy znajduje się w Małopolsce **lub** w ostatnich 3 latach prowadziła działalność szkoleniową czy też doradczą dla uczestników/instytucji z Małopolski – min 3 usługi, **lub** posiada ofertę w Bazie Usług Rozwojowych w Małopolsce na dzień.....;*

- **Termin przeprowadzenia audytu:**

.....

- **Okres objęty audytem:**

.....

- **Opis populacji i próby:**

Usługi szkoleniowe

Tabela ma charakter pomocniczy

	Nazwa szkolenia	trener	data i liczba godzin	Opiekun merytoryczny	Charakter szkolenia O – otwarte, Z - zamknięte
1					
2					

Badaniem objęto szkolenie/azprzeprowadzonych w okresie objętym audytem

Usługi doradcze

Tabela ma charakter pomocniczy

	Nazwa usługi	Osoba prowadząca usługę	data i liczba godzin	Opiekun merytoryczny (jeśli dotyczy)	Rodzaj usługi (np. doradztwo, coaching, mentoring)
1					
2					

Badaniem objęto usług-ę/-i doradczą zprzeprowadzonych w okresie objętym audytem

W ramach badania wykonano następujące czynności:

- wywiad z kadrą zarządzającą,
- wywiad ztrenerami,
- wywiad zuczestnikami,
- przegląd dokumentacji
- przeprowadzono obserwację szkolenia w dn. – nazwa szkolenia:
- analiza strony internetowej firmy: adres wwwprzeprowadzono w dniu

- **PODSUMOWANIE WYNIKÓW AUDYTU - OPINIA AUDYTORA DOTYCZĄCA PRZYZNANIA ZNAKU JAKOŚCI MSUES INSTYTUCJI WRAZ Z UZASADNIENIEM:**

- **INFORMACJA ZWROTNA DLA INSTYTUCJI:**

1. Wskazanie najmocniejszych stron instytucji – niezależnie od tego czy wiążą się ze spełnianiem standardu czy nie;

2. Wskazanie najważniejszych obszarów do rozwoju na bazie standardów;

3. W przypadku braku zgodności z MSUES wskazanie działań dostosowujących (przy uwzględnieniu propozycji audytowanej instytucji);

Tabela przedstawiająca zbiorczą informację na temat spełnienia poszczególnych standardów.

Wpis :Spełniony/ Nie spełniony/nie dotyczy

Grupa I Standardy dotyczące usługi	
1. Cele i zakres tematyczny usługi są dostosowane do potrzeb uczestników	
2. Programy nauczania są opisane w języku efektów uczenia się	
3. Programy i metody są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy i realizowane w adekwatnej do celów formie	
4. Instytucja prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się	
5. Instytucja systematycznie bada rezultaty prowadzonych usług	
Grupa II Standardy dotyczące kompetencji i rozwoju kadry	
6. Instytucja dysponuje kadrą odpowiedzialną za merytoryczną jakość usług	
7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry jest odpowiednia do zakresu oraz celów usługi	
8. Kadra szkoleniowa posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem lub świadczeniem usług	
9. Kadra aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje	
10. Kadra wnosi wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL	

Grupa III Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta	
11. Instytucja zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację usługi	
12. Instytucja organizuje usługi w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej	
13. Instytucja planuje czas realizacji usługi w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej	
14. Instytucja dysponuje różnorodnymi środkami technicznymi materiałami wspierającymi realizację usługi	
15. Instytucja jest przygotowana do reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów	
Grupa IV Standardy dotyczące zarządzania jakością usług	
16. Instytucja dysponuje spójną koncepcją funkcjonowania określającą jej sposób działania i kierunki rozwoju	
17. Instytucja publikuje rzetelną informację o oferowanych usługach	
18. Instytucja stosuje systemowe rozwiązania wspierające wysoką jakość świadczonych usług	
19. Instytucja upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości usług	
20. Instytucja oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje	
Szczegółowe wyniki audytu	

I. Standardy dotyczące usługi.	
1. Cele i zakres tematyczny usługi są dostosowane do potrzeb uczestników	1.1. S Kadra zarządzająca instytucją szkoleniową potrafi wskazać związek pomiędzy ofertą szkoleń otwartych a potrzebami i oczekiwaniami potencjalnych odbiorców, odwołując się do wykraczających poza własną opinię źródeł wiedzy (np. własne badania rynku, ogólnodostępne raporty i publikacje). 1.2. S Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję szkoleń zamkniętych jest poprzedzone badaniem potrzeb, którego wyniki są opisane w postaci notatki zawierającej co najmniej: • informacje o uczestnikach, w szczególności dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia; • informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądanych rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania. 1.3. S Instytucja kontaktuje się z częścią uczestników szkoleń otwartych przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach. 1.4. S W szkoleniach otwartych o czasie trwania wynoszącym 60 lub więcej godzin szkoleniowych instytucja zawiera z każdym uczestnikiem lub podmiotem zamawiającym szkolenie umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania. 1.5. D Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję usług poprzedzona jest analizą potrzeb klienta, której wyniki są opisane np. w karcie doradczej, w kontrakcie, w korespondencji, w notatce czy też w umowie zawierającej co najmniej: • informacje o uczestniku adekwatne do zakresu usługi, • informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądanych efektów usługi i obszaru ich stosowania. 1.6. D Instytucja kontaktuje się z klientami przed rozpoczęciem usług grupowych w celu określenia ich oczekiwań oraz ustalenia adekwatności zakresu usługi do ich potrzeb (np. e-mail, ankieta, notatka z rozmowy). 1.7. D Instytucja uzgadnia z klientem cele usługi. Cele te powinny być zrozumiałe i jasne dla klienta usługi oraz pozwalać na ocenę czy zostały osiągnięte w określonych ramach czasowych. Instytucja posiada dokumentację w tym zakresie (np. korespondencję z klientem, pisemną umowę, notatkę, kwestionariusz, kontrakt).

• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny spełnienia standardu:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
2. Programy nauczania są opisane w języku efektów uczenia się	2.1 S Instytucja opisuje cele uczenia się dla oferowanych szkoleń w taki sposób, by spełniały one łącznie następujące kryteria: • cele są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika, • cele są sformułowane w sposób mierzalny.
• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
3. Programy i metody są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy i realizowane w adekwatnej do celów formie	3.1 S Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte. 3.2 S Oferowane przez instytucję materiały wspomagające kształcenie (np. skrypty, prezentacje, filmy) są wykorzystywane w sposób respektujący prawo autorskie, co obejmuje w szczególności przywołanie

	ich autora i źródła. 3.3S Oferowane przez instytucję szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych. 3.4S Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy. 3.5D Instytucja określa i przedstawia klientowi metody pracy adekwatne do określonych celów i zakładanych rezultatów usługi zgodnie z najlepszą i aktualną wiedzą oraz praktyką. Metody pracy powinny być dostosowane do poziomu kompetencji i samodzielności osób. Informacje te są dokumentowane (np. korespondencja z klientem, pisemna umowa, notatka, kwestionariusz, kontrakt, karta usługi).
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
4. Instytucja prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się	4.1S Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się, w tym m.in.: • rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia, • dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu, • spotkania i sesje poszkoleniowe, • osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrą szkoleniową, • moderowane przez kadrę szkoleniową internetowe fora dyskusyjne, • uzupełniające lekcje e-learningowe, • dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierające dalsze

	samodzielne uczenie. 4.2D Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w rozwoju, w tym m.in.: • Indywidualny Plan Rozwoju, • Indywidualny Plan Działania, • kontakt do osoby świadczącej usługę, • materiały pomocne w dalszym rozwoju.
	• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):
	• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:
	• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:
5. Instytucja systematycznie bada rezultaty prowadzonych usług	5.1S Instytucja stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń, uwzględniającą badanie opinii uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji. 5.2S Instytucja udostępnia raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji. 5.3S Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych, referencje lub opinie uczestników szkoleń. 5.4D Instytucja stosuje procedurę oceny rezultatów usługi w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów. 5.5D Instytucja udostępnia wyniki oceny kadrze prowadzącej usługę oraz zlecającej ją instytucji z zachowaniem zasad etyki zawodowej. 5.6D Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych informacje o ocenach swoich usług, referencje lub opinie klientów.
	• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:

Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
Wynik oceny zgodności dla całego standardu:	
Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
II. Standardy dotyczące kompetencji i rozwoju kadry	
6. Instytucja dysponuje kadrą odpowiedzialną za merytoryczną jakość usług	6.1 S+D Każda z oferowanych przez instytucję usług jest objęta nadzorem kierownika/opiekuna merytorycznego: osoby zatrudnionej lub stale współpracującej z instytucją i odpowiedzialnej za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy. Funkcja ta może być pełniona przez osobę prowadzącą daną usługę. 6.2 S+D Osoba pełniąca w instytucji rolę kierownika/opiekuna merytorycznego spełnia łącznie następujące warunki: • posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych usług (szkoleń, doradztwa, mentoringu) LUB zrealizowała w tym zakresie odpowiednio 300 godzin szkoleń, 500 godzin doradztwa, coachingu, mentoringu, w tym interwizji i superwizji oraz • dysponuje wykształceniem (np. wyższe wykształcenie kierunkowe specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia lub innej usługi.
Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:	
Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
Wynik oceny zgodności dla całego standardu:	

• Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry jest odpowiednia do zakresu oraz celów usługi	7.1 S+D Wszyscy członkowie kadry posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie czy też kwalifikacje odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych usług.
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
8. Kadra szkoleniowa posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem lub świadczeniem usług	8.1 S+D Każda z osób należących do kadry instytucji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków: 8.1.1 Kadra szkoleniowa: • ukończyła trwający min. 60 godzin kurs dydaktyczny lub przygotowujący do kształcenia dorosłych , tj. służący rozwojowi kompetencji zbliżonych do następujących: rozumienie sytuacji uczących się dorosłych, definiowanie celów edukacyjnych, projektowanie programu szkolenia, klarowne prezentowanie wiedzy, stosowanie aktywizujących metod nauczania; • dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej; • posiada 750 godzin doświadczenia w zakresie

	edukacji osób dorosłych; • posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej. 8.1.2 Doradca zawodowy • posiada 200 godzin doświadczenia w świadczeniu usług doradztwa zawodowego; - lub • ukończył studia psychologiczne, pedagogiczne, zarządzania zasobami ludzkimi lub studia podyplomowe w obszarze doradztwa zawodowego (w przypadku doradztwa edukacyjno-zawodowego - edukacja dzieci i młodzieży) lub posiada inne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie doradztwa zawodowego. 8.1.3 Coach • ukończył min 60 godzin kursów o programie i zakresie adekwatnym do kursów akredytowanych przez organizacje zrzeszające oraz posiada 100 godzin doświadczenia w coachingu i podlegał supervizji coachów. 8.1.4 Mentor • posiada 100 godzin doświadczenia w mentoringu i ukończył szkolenie/kurs w zakresie mentoringu oraz posiada 5 letnie doświadczenie w danej dziedzinie czy też branży, w której pełni rolę mentora 8.1.5 Doradca • posiada 200 godzin doświadczenia w doradztwie, - lub • posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą oraz pracuje tylko w zespole doradczym z koordynatorem merytorycznym. 8.1.6 Facylitator i moderator • posiada 100 godzin doświadczenia w pracy z grupą metodą warsztatową oraz ukończył szkolenie w zakresie facylitacji, moderacji lub technik pracy z grupą.
	• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):
	• Wynik oceny zgodności dla całego standardu:

• Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
9. Kadra aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje	9.1 S+D Każdy z członków kadry bierze udział w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem i trwającym min. 16 godzin w tym m.in. wewnętrzne lub zewnętrzne szkolenie, konferencja, studia podyplomowe.
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
10. Kadra wnosi wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL	10.1 D Kadra instytucji aktywnie uczestniczy w różnych formach "networkingu" i wymiany doświadczeń w sposób adekwatny do jej potencjału i specyfiki branży (np. wystąpienia na forach, członkostwo w stowarzyszeniach, prowadzenie bloga publikowanie artykułów, popularyzacja poprzez media, udział w programach w zakresie odpowiedzialności społecznej).
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: .	

• Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
III. Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta	
11. Instytucja zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację usługi	11.1 S+D Instytucja stosuje procedurę realizacji usługi rozumianą jako spis czynności, do których przypisane są role odpowiedzialne za ich wykonanie. Procedura definiuje co najmniej następujące role: • opiekun/kierownik merytoryczny (por. standard 6) odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia lub innej usługi, • koordynator organizacyjny odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację usługi. <i>W przypadku usługi szkoleniowej wymienione powyżej role nie są łączone przez jedną osobę w obrębie szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin.</i>
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: . • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	

12. Instytucja organizuje usługi w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej	12.1 S Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki: powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, • dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego, • komfortowa temperatura powietrza, • brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz, • utrzymanie w czystości, • dostęp do zaplecza sanitarnego, • umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiednio do specyfiki szkolenia. <i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia (np. ćwiczenie terenowe).</i> 12.2 D Miejsce świadczenia usługi jest dostosowane do jej charakteru, nie wpływa negatywnie na realizację celów usługi i pozwala wtedy gdy jest to potrzebne na zachowanie poufności rozmowy "w cztery oczy". W przypadku usługi grupowej pomieszczenia, w których organizowana jest usługa spełnia poniższe warunki: • powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, • dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego, • komfortowa temperatura powietrza, • brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz, • utrzymanie w czystości, • dostęp do zaplecza sanitarnego, • umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni odpowiednio do specyfiki usługi. <i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to</i>
--	---

	<i>uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod.</i>
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
13. Instytucja planuje czas realizacji usługi w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej	13.1 S+D Harmonogramy czasowe szkoleń i innych usług grupowych prowadzonych przez instytucję spełniają następujące wymagania: czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni, • czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia, • w trakcie zajęć zaplanowane są się regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe, • w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut. <i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod.</i> 13.2 D Czas realizacji usługi jest adekwatny do określonych celów i zaproponowanych metod. Jednorazowa usługa nie może trwać krócej niż 45 min.
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:	

• Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
14. Instytucja dysponuje różnorodnymi środkami technicznymi materiałami wspierającymi realizację usługi	14.1 S+D Oferowane przez instytucję usługi odbywają się w pomieszczeniach zapewniających dostęp do różnorodnych środków i materiałów w tym: flipcharta lub tablice, ▪ komputera i rzutnika multimedialnego, telefonu, Internetu, ▪ papieru i przyborów do pisania dla uczestników, ▪ innych specjalistycznych materiałów niezbędnych do realizacji usługi, gdy stosowana metoda tego wymaga (np. testy, kwestionariusze, materiały dydaktyczne). <i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług niespełniających części wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod.</i>
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	

15. Instytucja jest przygotowana do reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów	15.1 S+D Instytucja stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań odbiorców. Procedura ta jest podana do wiadomości odbiorców i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty. S+D Instytucja stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji. 15.2 S+D Instytucja stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawiania się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji.
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
IV. Standardy dotyczące zarządzania jakością usług	
16. Instytucja dysponuje spójną koncepcją funkcjonowania określającą jej sposób działania i kierunki rozwoju	16.1 S+D Instytucja publikuje na stronie internetowej lub w materiałach promocyjnych informacje o swojej koncepcji działania, która może zawierać m.in. misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń i innych usług, metody kształcenia, metody i narzędzia doskonalenia i rozwoju.

• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
17. Instytucja publikuje rzetelną informację o oferowanych usługach	17.1 S Instytucja szkoleniowa publikuje aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informację o programach nauczania, uwzględniając: efekty uczenia, ▪ wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników, ▪ czas trwania i formę kształcenia, ▪ zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi. 17.2 S+D Instytucja publikuje aktualną informację o kadrze delegowanej do realizacji konkretnych usług a w szczególności jej kwalifikacjach, doświadczeniu zawodowym i ważniejszych dotychczas zrealizowanych projektach. 17.3 D W przypadku usług grupowych instytucja publikuje informacje o celach, ramowym programie oraz harmonogramie usługi. 17.4 S+D W wypadku usług projektowanych na zlecenie klienta informacje wymienione w punktach 17.1.S i 17.2 S+D. 17.3 D, są przekazywane zlecającemu przed rozpoczęciem usługi.
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	

• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
18. Instytucja stosuje systemowe rozwiązania wspierające wysoką jakość świadczonych usług	18.1 S+D Instytucja prowadzi ocenę kadry w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki realizowanych usług, a w przypadku usług mających cele edukacyjne/rozwojowe kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych (w przypadku doradztwa edukacyjno-zawodowego dzieci i młodzieży). Analogiczne kryteria są stosowane w odniesieniu do rekrutacji, o ile jest prowadzona. 18.2 S+D Instytucja wdrożyła wewnętrzną procedurę zapewniania jakości uwzględniającą w szczególności wykorzystanie wniosków z ewaluacji szkoleń i oceny rezultatów pozostałych usług w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów. 18.3 S Instytucja szkoleniowa prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia w rejestrując co najmniej: ▪ program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć), ▪ listę lub listy obecności, ▪ protokół z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony, ▪ zaświadczenia wydane uczestnikom. 18.4 D Instytucja prowadzi dokumentację realizowanych usług rejestrując co najmniej: ▪ uczestników usługi, ▪ zaświadczenia, o ile są wydawane, ▪ plan/program o ile był sporządzony.
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu:	

• Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
19. Instytucja upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości usług	19.1 S+D Instytucja podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewniania jakości realizowanych usług.
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	
• Wynik oceny zgodności dla całego standardu: • Uzasadnienie oceny:	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
20. Instytucja oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje	20.1 S W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w których jest to wymagane, instytucja szkoleniowa tworzy programy nauczania zgodne z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów. 20.2 S+D W tych obszarach, w których jest to wymagane, instytucja posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.
• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):	

• Wynik oceny zgodności dla całego standardu:
• Uzasadnienie oceny:
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:

Załącznik nr 3. Oświadczenie o bezstronności i niezależności

Przystępując do realizacji audytu zewnętrznego instytucji

.....
(pełna nazwa i adres)

ja

(imię i nazwisko)

jako⁵

oświadczam, że spełniam wymóg bezstronności i niezależności, tj.:

- nie posiadam udziałów, akcji lub innych tytułów własności w instytucji audytowanej lub w jednostce z nią stowarzyszonej, dominującej, zależnej lub współzależnej, w której mam wykonać usługę audytu zewnętrznego (zgodnie z ustawą o rachunkowości Dz. U. z 2013 r. poz. 330),
- nie jestem i nie byłem/-am w ostatnich 3 latach przed podpisaniem oświadczenia przedstawicielem prawnym (pełnomocnikiem), członkiem organów nadzorczych bądź zarządzających lub pracownikiem instytucji albo jednostki z nią/nimi stowarzyszonej, dominującej, zależnej lub współzależnej,
- nie osiągnąłem/-am chociażby w jednym roku w ciągu 5 lat przed podpisaniem oświadczenia co najmniej 50% przychodu rocznego z tytułu świadczenia usług na rzecz danej instytucji audytowanej, jednostki wobec niej dominującej lub jednostek z nią stowarzyszonych, jednostek od niej zależnych lub współzależnych (nie dotyczy to pierwszego roku działalności podmiotu przeprowadzającego audyt),
- w ostatnich 3 latach przed podpisaniem oświadczenia nie uczestniczyłem/am w sporządzaniu dokumentów stanowiących przedmiot audytu,
- nie jestem małżonkiem, krewnym lub powinowatym w linii prostej do drugiego stopnia i nie jestem związany/-a z tytułu opieki, przysposobienia czy kurateli z osobą zarządzającą lub będącą w organach nadzorczych instytucji audytowanej
- nie mam żadnych innych powodów w tym dotyczących relacji prywatnych lub służbowych z instytucją audytowaną lub jej personelem, które spowodowałyby, że nie spełniam warunków bezstronności i niezależności.

.....
(Podpis osoby uczestniczącej w przeprowadzeniu audytu)

.....
(Data i miejsce)

⁵ Osoba reprezentująca instytucję audytującą lub koordynator audytu lub audytor

Załącznik nr 4. Regulamin używania znaku jakości Małopolskich Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych (MSUES 2.0)

1. Znak jakości MSUES (zwany dalej znakiem) przyznawany jest na okres 3 lat, po przeprowadzeniu audytu na zgodność z MSUES 2.0 przez uprawnionego niezależnego od audytowanej instytucji audytora a w raporcie z audytu zawarta jest odpowiednia opinia. Prawo do używania tego znaku może być przyznane instytucji, która spełnia jeden z poniższych warunków:
 - 1) posiada siedzibę lub oddział firmy w Małopolsce;
 - 2) w ostatnich 3 latach prowadziła działalność szkoleniową czy też doradczą dla uczestników/instytucji z Małopolski – min. 3 usługi;
 - 3) posiada ofertę w Bazie Usług Rozwojowych w Małopolsce;W przypadku warunku 2 i 3 instytucje, które w ciągu trzech lat od otrzymania znaku jakości MSUES nie będą świadczyły usług dla uczestników/instytucji z Małopolski, nie będą mogły poddać się recertyfikacji..
2. Znakiem może posługiwać się wyłącznie instytucja oraz prowadzona przez nią placówka kształcenia ustawicznego, placówka kształcenia praktycznego lub ośrodki dokształcania i doskonalenia zawodowego, umożliwiające uzyskanie i uzupełnienie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych⁶, o ile podlegały one audytowi na zasadach opisanych w pkt 1.
3. Wraz z przyznaniem znaku instytucja zostaje wpisana do *Rejestru instytucji posiadających znak jakości MSUES*, zwanego dalej *Rejestrem*, prowadzonego przez WUP w Krakowie w ramach Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia (CZJK). Instytucja wyraża zgodę na zamieszczenie na stronie internetowej informacji o przyznaniu znaku z podaniem jej pełnej nazwy oraz danych do kontaktu (telefon, e-mail).
4. Instytucja zobowiązuje się do utrzymania zgodności z MSUES 2.0 oraz zapewnienia odpowiedniej jakości świadczonych usług edukacyjno – szkoleniowych po otrzymaniu znaku przez cały okres, na który znak został przyznany i w pełnym zakresie świadczonych usług.
5. W przypadku gdy instytucja po audycie oraz otrzymaniu znaku jakości rozszerzy swoją działalność o świadczenie usług doradczych lub odpowiednio szkoleniowych, zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić o tym Centrum

⁶ zgodnie z Ustawą z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz.U.2015.2156).

Zapewniania Jakości Kształcenia. Instytucja wpisana do Rejestru zobowiązana jest do stosowania udostępnionej przez WUP w Krakowie graficznej wizualizacji znaku jakości MSUES. Znak przeznaczony jest do używania wyłącznie przez podmioty uprawnione i stosowany dla potwierdzenia faktu spełniania wymogów określonych w Małopolskich Standardach Usług Edukacyjno – Szkoleniowych wersja 2.0.

6. Instytucja podaje dane do kontaktu ze strony WUP w Krakowie (adres e – mail, telefon) oraz wyraża zgodę na otrzymywanie ze strony WUP Kraków informacji związanych z systemem zarządzania jakością opartym o MSUES.
7. Z dniem przyznania znaku (oznaczonym na certyfikacie) WUP w Krakowie udziela instytucji nieodpłatnie licencji niewyłącznej na korzystanie ze znaku jakości MSUES, do którego przysługują mu autorskie prawa majątkowe. Licencja obejmuje prawo do korzystania ze znaku na następujących polach eksploatacji:
 - a)wprowadzenie do pamięci komputera;
 - b)upublicznienie na stronie internetowej instytucji, a także na oficjalnych profilach instytucji w portalach społecznościowych;
 - c)upublicznianie w materiałach informacyjno–promocyjnych dotyczących oferty instytucji, w tym w szczególności w materiałach drukowanych i audiowizualnych oraz w korespondencji e-mail;
 - d)powielanie dowolną techniką.
8. Instytucja zobowiązuje się stosować zasady określone w dokumencie pod nazwą: Graficzna wizualizacja znaku, który zostanie wysłany na wskazany przez instytucję adres e –mail.
9. Korzystanie przez instytucję ze znaku musi odbywać się z poszanowaniem prawa, dobrych obyczajów i ogólnie przyjętych zasad współżycia społecznego.
10. Licencja na korzystanie ze znaku nie obejmuje prawa instytucji do udzielania sublicencji podmiotom i osobom trzecim.
11. Licencja na korzystanie ze znaku jest przyznana na okres 3 lat od dnia przyznania znaku. Po upływie tego okresu instytucja jest usuwana z Rejestru, chyba, że przed upływem terminu ważności licencji, instytucja i placówka wymieniona w pkt 2 podda się ponownemu audytowi.
12. Prawo do korzystania ze znaku wygasa również w przypadku odebrania znaku i wykreślenia podmiotu z Rejestru na zasadach opisanych poniżej.

13. Prawo do korzystania ze znaku zostaje cofnięte w momencie odebrania instytucji znaku. Za datę cofnięcia prawa do korzystania ze znaku przyjmuje się datę skutecznego doręczenia informacji o odebraniu znaku.
14. Znak może być odebrany instytucji w przypadku stwierdzenia nie przestrzegania warunków określonych w MSUES (świadczenia usług poniżej wymaganego w MSUES poziomu jakości).
15. Instytucja zapewnia możliwość monitorowania przez WUP w Krakowie, lub podmioty przez niego wskazane, zgodności swojego działania z MSUES, w szczególności poprzez:
- a) uczestnictwo w działaniach monitorujących inicjowanych przez WUP w Krakowie (CZJK) (prowadzonych w formie np. ankiety, rozmowy z konsultantem);
 - b) informowanie wszystkich klientów o posiadaniu znaku i związanej z tym możliwości składania przez nich do WUP w Krakowie (CZJK) informacji o niskiej jakości usług, niezgodności działalności instytucji z wymaganiami MSUES osobiście, telefonicznie lub mailowo na adres: jakosc@wup-krakow.pl;
 - c) niezwłoczne informowanie o zmianach w instytucji mających wpływ na możliwość utrzymania zgodności z MSUES oraz zapewnienia odpowiedniej jakości, np. zmiana sytuacji finansowej, formy prawnej itp.;
 - d) umożliwienie, w miarę stwierdzonej przez WUP w Krakowie potrzeby, przeprowadzenia czynności kontrolnych, audytu monitorującego lub innych działań mających na celu weryfikację przestrzegania wymogów MSUES, a w szczególności weryfikację zgłaszanych informacji od klientów;
 - e) niezwłoczne udostępnienie wszystkich niezbędnych informacji i dokumentów dla czynności opisanych w pkt 15 d) oraz upoważnienie pracowników działających z ramienia WUP w Krakowie do przetwarzania udostępnianych im danych uczestników szkoleń, na zasadach obowiązujących w instytucji.
16. W przypadku stwierdzenia istotnych odstępstw od niniejszego Regulaminu, w tym nie wypełniania wymogów określonych w MSUES w sposób permanentny lub uzasadnionego zarzutu świadczenia niskiej jakości usług, WUP w Krakowie zastrzega sobie prawo do odebrania znaku, co następuje z dniem skutecznego doręczenia informacji o tym fakcie instytucji. Odebranie znaku może nastąpić w przypadku:

- a) nie spełnienia przez instytucję warunków określonych w niniejszym regulaminie;
 - b) podania przez instytucję, podczas audytu zgodności z MSUES informacji niezgodnych z prawdą (stanem faktycznym), w szczególności w zakresie podania nieprawdziwych lub niekompletnych danych dotyczących zgłoszonych do tego audytu usług oraz członków kadry (kompletności populacji audytu).
 - c) potwierdzenia informacji o utracie zgodności z MSUES w wyniku działań monitorujących określonych w pkt. 15, przeprowadzenia ponownego audytu lub kontroli przez WUP w Krakowie lub na zlecenie WUP w Krakowie.
 - d) braku możliwości, bądź odmowy przeprowadzenia audytu monitorującego, kontroli lub ponownego audytu sprawdzającego przez WUP lub na zlecenie WUP, pomimo uprzedniego powiadomienia o zamiarze przeprowadzenia tych czynności;
 - e) stwierdzenia na podstawie wyników innych kontroli WUP Kraków, wynikających z zawartych przez instytucję umów nie związanych bezpośrednio ze znakiem, warunków o których mowa w pkt c).
17. Stwierdzenie nieprawidłowości polegających na oszustwie, świadomym składaniu nieprawdziwych oświadczeń, zatajeniu prawdy celem uzyskania korzyści, stwierdzenie działań mających charakter wyłudzenia, odmowa lub uchylenie się od uczestnictwa w działaniach monitorujących oraz kontrolnych lub audytach monitorujących, będzie podstawą do odebrania znaku oraz pozbawienia możliwości ponownego ubiegania się instytucji o przyznanie znaku.
18. WUP w Krakowie informuje instytucję o odebraniu znaku na piśmie. Pisemne powiadomienie zawiera w szczególności informację o dacie pozbawienia znaku, warunkach ponownego uzyskania znaku (jeśli dotyczy).
19. W momencie odebrania znaku instytucja zostaje usunięta z prowadzonego przez WUP w Krakowie (CZJK) Rejestru.
20. Instytucja, która została pozbawiona znaku, wyraża zgodę na zamieszczenie na stronie internetowej WUP pełnej nazwy instytucji wraz z informacją o odebraniu znaku.
21. W przypadku odebrania instytucji znaku lub upływu terminu, do którego znak został przyznany, instytucja niezwłocznie usuwa wszelkie informacje dotyczące

zgodności jej działania z MSUES z miejsc, w których je publikowała (*np. strona internetowa, materiały szkoleniowe, materiały informacyjne i promocyjne*).

22. Używanie znaku bezprawnie, a więc bez koniecznej licencji, będzie uznane przez WUP w Krakowie za korzystanie z niego bez zgody uprawnionego, co stanowi naruszenie praw Województwa Małopolskiego i może być równoznaczne z próbą wyłudzenia nienależnych korzyści w oparciu o nieprawdę i jako takie będzie podstawą do sądowego dochodzenia roszczeń.
23. Instytucja przed zawarciem umowy o świadczenie usługi audytu zgodności z MSUES zobowiązana jest zweryfikować na stronie WUP w Krakowie lub w CZJK uprawnienia instytucji audytującej.
24. Akceptacja regulaminu poprzez jego podpisanie przez osoby upoważnione do reprezentacji ze strony instytucji zainteresowanej otrzymaniem znaku jest warunkiem koniecznym do przyznania prawa do używania znaku jakości MSUES.
25. Niniejszy regulamin przestaje obowiązywać z chwilą wygaśnięcia lub odebrania prawa do używania znaku. W przypadku ponownego audytu zgodności z MSUES WUP w Krakowie zastrzega sobie prawo do zmiany warunków regulaminu.

Oświadczam, że zapoznał-em/-am się z „Opisem Systemu zarządzania jakością w oparciu o Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych” i akceptuję warunki określone w regulaminie:

.....dnia.....

(miejscowość, data)

.....

(podpis oraz czytelnie imię i nazwisko oraz funkcja osoby reprezentującej instytucję ubiegającą się o znak, oznaczenie instytucji⁷ – nazwa, siedziba.⁸)

⁷ Zgodnie z dostępnymi rejestrami publicznymi (*np. CEIDG, KRS, Zaświadczeniem dot. rejestracji placówki kształcenia ustawicznego, placówka kształcenia praktycznego lub ośrodek doskonalenia i doskonalenia zawodowego*) lub innymi dostępnymi dokumentami.

⁸ W przypadku podpisu osoby upoważnionej do reprezentowania, należy załączyć oryginał lub uwierzytelnioną kopię dokumentu poświadczającego umocowanie takiej osoby do działania w imieniu osoby reprezentującej.

Załącznik nr 5. Wzór umowy licencyjnej (MSUES 2.0)

UMOWA LICENCYJNA

zawarta w dniu w, pomiędzy Województwem
Małopolskim Wojewódzkim Urzędem Pracy w Krakowie Pl. Na Stawach 1, 30-107
Kraków

reprezentowanym przez:

.....,

zwanym dalej Licencjodawcą,

a

..... z siedzibą/zamieszkały, zarejestrowaną
w KRS/CEIDG/wpisaną do właściwej ewidencji....., NIP:, REGON:
..... reprezentowanym przez:

.....,

zwaną dalej Licencjobiorcą.

Przedmiotem niniejszej umowy jest udzielenie niewyłącznej, nieodpłatnej licencji na
używanie Znak jakości MSUES - znaku towarowego, chronionego na terytorium
Rzeczypospolitej Polskiej prawem ochronnym nr 301908, dla klas towarowych 35,41,
zwanego dalej znakiem towarowym.

§ 1

1. Licencjodawca oświadcza, że uzyskał prawo ochronne nr 301908 uprawniające do
wyłącznego używania znaku towarowego MSUES.
2. Prawo ochronne na znak towarowy, o którym mowa w ust. 1 zostało
zarejestrowane, zgodnie z decyzją Urzędu Patentowego Rzeczypospolitej Polskiej z
dnia 21 sierpnia 2017 r.

§ 2

1. Licencjodawca udziela licencji niewyłącznej i nieodpłatnej i upoważnia
Licencjobiorcę do korzystania ze znaku towarowego, o którym mowa w § 1 w

zakresie prowadzonej działalności szkoleniowej i doradczej na okres 3 lat począwszy od dnia zawarcia umowy.

2. Licencjobiorca oświadcza, że znak towarowy będzie używany w ramach działalności prowadzonej pod nazwą i adresem zawartym w umowie.

3. Licencjobiorca przyjmuje do wiadomości, że na certyfikacie potwierdzającym udzielenie licencji będą zamieszczone nazwa oraz adres, o których mowa w ust. 2 oraz w raporcie z audytu (część dotycząca podmiotowego zakresu audytu).

4. Przez używanie znaku należy rozumieć prawo do korzystania z graficznej wizualizacji znaku na następujących polach eksploatacji:

- a) wprowadzenie do pamięci komputera;
- b) upublicznienie na stronie internetowej instytucji szkoleniowej, a także na oficjalnych profilach instytucji szkoleniowej w portalach społecznościowych;
- c) upublicznianie w materiałach informacyjno-promocyjnych dotyczących oferty instytucji szkoleniowej, w tym w szczególności w materiałach drukowanych i audiowizualnych oraz w korespondencji e-mail;
- d) powielanie dowolną techniką.

5. Licencjobiorca jest zobowiązany do wskazania na używanie znaku towarowego na podstawie licencji poprzez umieszczenie oznaczenia "lic." w sąsiedztwie znaku towarowego.

6. Licencjodawca zastrzega sobie prawo kontrolowania Licencjobiorcy w zakresie przestrzegania zasad korzystania ze znaku określonych w niniejszej umowie i Regulaminie Używania Znak Jakości MSUES .

7. W przypadku naruszania powyższych zasad Licencjodawca ma prawo rozwiązania niniejszej umowy w trybie natychmiastowym.

§ 3

Licencjobiorca nie może udzielać sublicencji do używania znaku towarowego będącego przedmiotem niniejszej umowy.

§ 4

Licencjobiorca ma obowiązek używania znaku towarowego będącego przedmiotem licencji przez okres oznaczony w niniejszej umowie i na warunkach w niej określonych.

§ 5

1. Każda ze stron może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia.

2. W każdym przypadku niniejsza umowa traci moc z dniem wygaśnięcia prawa ochronnego na znak towarowy.

§ 6

Licencjobiorca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Licencjodawcy na piśmie o wszystkich wiadomych mu naruszeniach prawa ochronnego na znak towarowy przez osoby trzecie.

§ 7

1. Strony zobowiązują się do wzajemnej lojalności, poszanowania wzajemnych interesów oraz udzielania wszelkich niezbędnych informacji.

2. W razie powstania szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej umowy przez jedną ze stron, druga strona jest uprawniona do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 8

Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 9

1. Do wszystkich spraw nie unormowanych w niniejszej umowie będą miały zastosowanie przepisy ustawy z dnia 30.06.2000 r. – Prawo własności przemysłowej (Dz.U. z 2017 r., poz. 776).

2. W sprawach nie uregulowanych w powyżej wymienionej ustawie zastosowanie będą miały odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 10

Ewentualne spory wynikłe w związku z realizacją niniejszej umowy rozstrzygać będzie właściwy sąd dla licencjodawcy.

§ 11

1. Umowa obowiązuje od daty jej podpisania przez obie strony.

2. Z chwilą podpisania niniejszej umowy tracą moc wszelkie wcześniejsze ustalenia stron, dotyczące przedmiotu uregulowanego niniejszą umową.

§ 12

Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....

Licencjobiorca

.....

Licencjodawca

Załącznik nr 6. Opis systemu zarządzania jakością w oparciu o MSUES plus

1. Wstęp

Uczenie się poprzez działanie, w środowisku pracy, pod okiem doświadczonej osoby, pozwala oszczędzić czas i pieniądze przeznaczone na zdobycie nowych umiejętności przez pracowników. W projekcie pn „Ucz się u mistrza” z usług uczenia w miejscu pracy skorzystają przedsiębiorcy, którzy wykorzystają przyznane im na ten cel bony rozwojowe. Co jest istotne, wszystkie usługi uczenia w miejscu pracy będą musiały spełniać wymagania jakościowe MSUES plus.

Realizacja projektu pn „Ucz się u mistrza” ma na celu zwiększenie dostępności do usług rozwojowych dla firm i ich pracowników z wybranych branż usługowych szczególnie dotkniętych skutkami pandemii COVID-19 (w tym: kosmetyczno-fryzjerskiej i turystyczno-gastronomicznej) z wykorzystaniem systemu bonowego. Działania realizowane w projekcie są komplementarne i będą prowadzone równolegle z działalnością Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia finansowaną ze środków Pomocy Technicznej RPO WM (Oś 13), w ramach którego przyznawany jest od 7 lat Znak jakości MSUES dla firm szkoleniowych i doradczych w systemie bonowym.

MSUES plus to standard określający warunki jakościowe dla usług uczenia w miejscu pracy. Określa on warunki, jakie musi spełniać dostawca tej usługi. Standard został wypracowany z udziałem przedsiębiorców, którzy zadeklarowali gotowość do przygotowania takich usług uczenia i wprowadzenia ich na rynek oraz dotychczasowego doświadczenia Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie (WUP) w zakresie zarządzania jakością w oparciu o Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES). W procesie tworzenia standardu dużą rolę odegrała współpraca z przedsiębiorcami oraz instytucjami szkoleniowymi posiadającymi znak jakości MSUES czy też członkami Małopolskiego Partnerstwa na rzecz Kształcenia Ustawicznego (MPKU). Po konsultacjach prowadzonych w różnych środowiskach (m. in. Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, Departamentu Zarządzania Programami Operacyjnymi Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego) MSUES plus został zatwierdzony przez Radę Programową MPKU.

Ponadto informacja o MSUES plus została przyjęta przez Zarząd Województwa Małopolskiego.

Standard MSUES plus ma pomóc przedsiębiorcom właściwie przygotować się do świadczenia usługi uczenia w miejscu pracy (przewidziano konsultacje w tym zakresie), oraz pozwolić administracji w bezpieczny sposób przekazywać dofinansowanie dla takich usług.

MSUES plus zostanie pilotażowo zweryfikowany i przetestowany w projekcie „Ucz się u mistrza”, w systemie podmiotowego finansowania usług uczenia w miejscu pracy. Zweryfikowane standardy MSUES plus stanowią użyteczne narzędzie do zapewniania jakości tych usług.

System zarządzania jakością w oparciu o MSUES plus to opis procesu przygotowania, wdrażania i monitorowania przedsiębiorców świadczących usługi uczenia w miejscu pracy, zgonie z wymaganiami jakościowym określonymi w MSUES plus.

2. System zarządzania jakością w oparciu o MSUES plus

A. Definicje

Usługa uczenia w miejscu pracy – proces, który obejmuje uczenie w rzeczywistych warunkach pracy oraz uczenie się przez działanie, prowadzone u boku „mistrza w swoim fachu” w faktycznym miejscu pracy mistrza lub klienta. Usługa odpowiada na potrzeby przedsiębiorców i pracowników w zakresie rozwoju kompetencji tj. nabywania umiejętności, zdobywania wiedzy oraz doskonalenia postaw i zachowań zawodowych. Usługa jest ukierunkowana na dzielenie się doświadczeniem i dobrymi praktykami, kluczowymi z punktu widzenia interesów klienta.

Mistrz w swoim fachu - to specjalista w określonej dziedzinie; samozatrudniony, lub zatrudniony u dostawcy usługi czy też regularnie z nim współpracujący.

Dostawca usługi/ sprzedawca – przedsiębiorca realizujący usługę uczenia w miejscu pracy.

Klient/ kupujący – osoba (lub podmiot), która potrzebuje uzupełnić lub wzmocnić swoje kompetencje (lub swoich pracowników) poprzez uczenie się u boku „mistrza w swoim fachu” w rzeczywistych warunkach pracy.

MSUES plus - standardy określające warunki jakościowe dla usług uczenia w miejscu pracy.

Audyt - rozumiany jako ogół działań prowadzonych przez WUP lub na zlecenie WUP – przez osobę uprawnioną, niezależną od podmiotu audytowanego, skutkujący uzyskaniem obiektywnej i niezależnej oceny jakości usług uczenia w miejscu pracy świadczonych przez dostawcę przy zastosowaniu wymagań zdefiniowanych w MSUES plus.

WUP Kraków – Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie, jednostka organizacyjna Samorządu Województwa Małopolskiego nadzorująca System zarządzania jakością w oparciu o MSUES plus w ramach Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia.



Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia
Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie
plac Na Stawach 1, 30-107 Kraków
tel. (12) 61 98 452, faks (12) 42 29 785
e-mail: jakosc@wup-krakow.pl

B. Opis sytemu zarządzania jakością w opraciu o MSUES plus

Opis systemu zawiera proces konsultacji monitorowania i weryfikacji dostawców usług uczenia w miejscu pracy pod kątem spełniania wymagań określonych w MSUES plus - standardzie uczenia w miejscu pracy. Proces ten przebiega następująco:

1. Konsultacje to spotkanie konsultanta z przedstawicielem dostawcy usługi odbywające się w Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia (dalej: CZJK) w uzgodnionym wcześniej terminie. Konsultacje mogą odbywać się przy użyciu narzędzi do prowadzenia spotkań online .
2. Celem konsultacji jest pomoc dostawcy usług w przygotowaniu, realizacji oraz ewaluacji usługi uczenia w miejscu pracy zgodnie z MSUES plus.
3. Dostawca usługi dokonuje samooceny w zakresie spełniania standardów tj. uzupełnia częściowo **plan wdrożenia MSUES plus** (Załącznik nr 1).
4. Podczas konsultacji dostawca usługi zdobywa wiedzę w zakresie:
 - standardów MSUES plus,
 - metod weryfikacji poszczególnych standardów,
 - źródeł, które mogą być podstawą do weryfikacji zgodności z MSUES plus,
 - możliwych działań dostosowujących funkcjonowanie przedsiębiorcy do wymagań MSUES plus.
5. Podczas konsultacji są przedstawiane przedsiębiorcy przykłady dobrych praktyk w zakresie usług uczenia się, tj. przykłady opisu językiem efektów uczenia się, procedura reklamacji, elementy umowy realizacji usługi, check-listy dot.

procedury świadczenia usługi, przykładowe dokumenty dot. oceny i ewaluacji usługi.

6. Efektem konsultacji jest kompletny **plan wdrożenia MSUES plus** mający na celu pomoc przedsiębiorcy we wdrożeniu standardów. Plan zawiera samoocenę przedsiębiorcy oraz określa możliwe działania dostosowujące funkcjonowanie przedsiębiorcy do wymagań MSUES plus.
7. Dostawca usługi ponosi odpowiedzialność za dostosowanie i realizację usług uczenia w miejscu pracy zgodnie z MSUES plus.
8. Przed przystąpieniem do realizacji usług w projekcie „Ucz się u Mistrza”, dostawca usługi, oświadcza gotowość do świadczenia usług uczenia w miejscu pracy zgodnie z wymaganiami MSUES plus (Załącznik nr 2).
9. Na podstawie deklaracji przedsiębiorcy, CZJK przekazuje informacje do projektu o gotowości przedsiębiorcy do świadczenia usługi uczenia w miejscu pracy zgodnie z MSUES plus.
10. Podpisana przez przedsiębiorcę deklaracja dotycząca gotowości do świadczenia usług uczenia w miejscu pracy zgodnie z wymaganiami MSUES plus jest wymagana przy rejestracji do „Bazy usług uczenia w miejscu pracy”.
11. W CZJK istnieje możliwość potwierdzenia spełniania wymagań dotyczących mistrzów, o ile dostawca usługi przedstawi stosowne dokumenty.
12. Każdy usługodawca, który zrealizuje co najmniej jedną usługę uczenia w miejscu pracy w projekcie „Ucz się u mistrza” może podlegać weryfikacji zgodności z MSUES plus.
13. Weryfikacja zgodności dostawców i usług uczenia w miejscu pracy z MSUES plus będzie realizowana w trakcie audytu.
14. Efektem audytu zgodności z MSUES plus będzie:
 - a) uzyskanie racjonalnego zapewnienia, że instytucja realizuje usługi o wymaganym standardzie jakości MSUES plus,
 - b) sformułowanie opinii na podstawie wyników audytu, pozwalających na usprawnienie funkcjonowania dostawcy usług poprzez:
 - i) wskazanie najmocniejszych stron – niezależnie od tego czy wiążą się ze spełnianiem standardu czy nie,
 - ii) wskazanie najważniejszych obszarów do rozwoju na bazie standardów,

- iii) wskazanie, w przypadku braku zgodności z MSUES plus, działań dostosowujących (przy ewentualnym uwzględnieniu propozycji audytowanej instytucji).
 - c) wydanie opinii o działalności instytucji w zgodzie/lub niezgodnie z wymaganym standardem, uprawniającym do dostarczania dobrych jakościowo usług oraz zasadności lub braku zasadności przyznania prawa do posługiwania się znakiem jakości MSUES, uwzględniając pkt. 21.(zawartej w sporządzonym raporcie z audytu – wzór stanowi załącznik nr 3).
15. Znak jakości MSUES zostanie wydany po włączeniu standardów usług uczenia w miejscu pracy MSUES plus do Systemu zarządzania jakością opartego o Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych.
 16. Audyty zgodności z MSUES plus prowadzone są zgodnie z zasadami określonymi w dokumencie „Międzynarodowe Standardy Profesjonalnej Praktyki Audytu Wewnętrznego”, opracowanymi przez The Institute of Internal Auditors, najlepszą praktyką oraz obowiązującym prawem.
 17. Audytorzy mają obowiązek dokumentowania realizowanego audytu oraz przechowywanie tej dokumentacji w WUP w Krakowie w ramach Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia.
 18. Audytorzy muszą spełniać wymóg bezstronności i niezależności od audytowanej instytucji. Spełnienie powyższego wymogu potwierdzane jest poprzez złożenie pisemnego oświadczenia (wzór stanowi załącznik nr 4),
 19. Konsultant CZJK może uczestniczyć w audycie w roli obserwatora, nie formułuje opinii w ramach audytu.
 20. W przypadku negatywnej weryfikacji, dostawca usługi w porozumieniu z CZJK określa sposób i termin wdrożenia usprawnień.
 21. W przypadku drugiej negatywnej weryfikacji, dostawca traci możliwość otrzymania znaku jakości MSUES w zakresie usług uczenia w miejscu pracy.
 22. W przypadku dostawców usług, którzy oprócz usług uczenia w miejscu pracy realizują również usługi szkoleniowe i/lub doradcze, warunkiem uzyskania znaku jakości MSUES będzie obowiązkowa weryfikacja usług szkoleniowych i/lub doradczych z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno-Szkoleniowych.

23. Co do zasady warunkiem przystąpienia do audytu jest prowadzenie działań zgodnie z MSUES przez co najmniej 3 miesiące oraz zrealizowanie zgodnie z MSUES co najmniej 6 usług szkoleniowych. Niemniej jednak dla dostawców usług, którzy przeszli pozytywnie audyt MSUES plus, warunki te mogą zostać ustalone indywidualnie na podstawie deklaracji dostawcy o świadczeniu usług zgodnie z MSUES. Okres prowadzenia działalności szkoleniowej lub doradczej zgodnie z MSUES nie może być krótszy niż jeden miesiąc.
24. W przypadku gdy dostawca usługi po audycie oraz otrzymaniu znaku jakości MSUES rozszerzy swoją działalność o świadczenie usług doradczych i/lub szkoleniowych, zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić o tym Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia.
25. W ramach działań CZJK przewidziano monitorowanie jakości świadczonych usług pod kątem spełniania standardów MSUES plus. Monitorowanie to będzie miało następujące formy:
- a) monitoringu aktywnego – badanie ankietowe lub telefoniczne, przez pracownika CZJK, przegląd stron internetowych instytucji. Głównym celem będzie pozyskanie informacji o zmianach zachodzących u dostawców usług oraz wychwycenie problemów z utrzymaniem jakości;
 - b) monitoringu reaktywnego – występuje w momencie zgłoszenia zdarzenia wpływającego na zmianę w organizacji instytucji lub zgłoszenia na nią skargi ze strony uczestników usług.
26. Monitorowanie i audyt w zakresie zgodności ze standarem MSUES plus może obejmować:
- a) weryfikację dokumentacji,
 - b) badanie opinii (wywiady z uczestnikami, mistrzami i członkami kadry),
 - c) obserwację faktycznej realizacji usługi,
 - d) oględziny infrastruktury.
27. Monitoring może być niezpowiedziany, w szczególności gdy będzie dotyczył obserwacji faktycznej realizacji usługi czy badania opinii.

Załącznik nr 1: Plan wdrożenia MSUES plus

Plan wdrożenia MSUES plus to narzędzie mające na celu pomoc przedsiębiorcy we wdrożeniu MSUES plus. Plan zawiera samoocenę przedsiębiorcy w zakresie spełniania standardów. Ponadto określa możliwe działania dostosowujące funkcjonowanie przedsiębiorcy do wymagań MSUES plus.

Dane dotyczące przedsiębiorcy	
Nazwa przedsiębiorcy:	
Adres/siedziba przedsiębiorcy:	
NIP przedsiębiorcy:	
Dane osoby do kontaktu:	
Imię i nazwisko:	
Telefon:	
E-mail do kontaktu:	

(Tabela zawiera minimalny zakres danych przedsiębiorcy, w przypadku potrzeb zakres danych będzie poszerzany).

Możliwe metody weryfikacji standardów:

- badanie dokumentów i materiałów zastanych (np. programy usług, oferty, umowa, kontrakty, raporty z ewaluacji, dokumenty opisujące funkcjonowanie jednostki, strony www, dokumentacja dotycząca kadry),
- wywiady z członkami kadry zarządzającej,
- wywiady z uczestnikami usług oraz mistrzami,
- obserwacja usługi,
- oględziny infrastruktury.

Tabela poniżej zostanie opracowana wspólnie z przedsiębiorcą w odniesieniu do każdego ze standardów (tak jak wskazano poniżej w standardzie nr 1.1).

SAMOOCENA PRZEDSIĘBIORCY	Spełniony/ nie spełniony
(opis, w jaki sposób przedsiębiorca potwierdzi spełnienie standardu)	

(opis, jakie działania przedsiębiorca zamierza podjąć celem dostosowania do standardu MSUES plus)	
Źródła/dowody na podstawie których może zostać oceniony standard (przykłady):	
1.2. Mistrz w swoim fachu to specjalista w określonej dziedzinie, który: a) pracuje co najmniej 5 lat w dziedzinie, w której będzie świadczył usługę; b) posiada doświadczenie w danej dziedzinie poparte imiennymi referencjami (wystawionymi przez pracodawców, współpracujących przedsiębiorców z branży, organizacje branżowe czy też klientów) lub potwierdzone osiągnięciami weryfikowanymi podczas krajowych lub międzynarodowych konkursów organizowanych przez branżowe organizacje eksperckie; c) posiada wiedzę w danej dziedzinie, udokumentowaną w postaci dyplomów, certyfikatów lub imiennymi referencjami; d) jest uznanym autorytetem w swoim środowisku, branży i potrafi to uzasadnić. (np. własne portfolio); e) posiada kompetencje metodyczne związane z uczeniem dorosłych. (Jeśli nie posiada - uzupełnia takie wsparcie w ramach projektu w postaci konsultacji ze specjalistami).	
2. Przygotowanie usługi i sporządzenie oferty	
2.1. Usługa uczenia w miejscu pracy jest projektowana i opracowywana przez dostawcę usługi, na zasadach współpracy pomiędzy kupującym, jego pracownikiem (jeśli dotyczy) oraz dostawcą usługi. Rezultatem współpracy jest oferta, która zaspokaja potrzeby klienta w zakresie rozwoju kompetencji swoich lub/i pracowników.	
2.2. Oferta zawiera co najmniej następujące informacje: a) cel usługi, b) konkretne efekty usługi w zakresie uczenia się i rozwoju (program/opis usługi), c) potencjał techniczny, środki oraz stosowane metody pracy/uczenia, d) opis umiejętności i doświadczenia „mistrza w swoim fachu”, który będzie świadczył tę usługę, e) termin realizacji usług, f) czas trwania usług, harmonogram, g) miejsce wykonywania usługi.	
2.3. Oferta powinna zostać ostatecznie zaakceptowana i potwierdzona w formie np. korespondencji z klientem, kontraktu, pisemnej umowy. <i>Dobłą praktyką jest podpisanie umowy pomiędzy dostawcą usługi a klientem. Umowa zabezpiecza obie strony, gdyż określa zakres usługi oraz wzajemne zobowiązania np. warunki reklamacji. Oferta nie powinna różnić się od umowy.</i>	
3. Realizacja usługi	
3.1. Dostawca usługi realizuje usługę uczenia w miejscu pracy zgodnie z ostateczną tj. zaakceptowaną przez klienta ofertą. Realizacja usługi odbywa się w rzeczywistych warunkach pracy tj. w faktycznym miejscu pracy mistrza lub klienta. W ramach usługi wykorzystywane są wszelkie środki i materiały techniczne niezbędne do osiągnięcia uzgodnionych efektów.	
3.2. Usługa uczenia w miejscu pracy powinna być realizowana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa m.in. dotyczącymi warunków sanitarnych, BHP.	
3.3. Mistrz w swoim fachu realizuje usługę osobiście.	

3.4. W przypadku gdy usługa nie spełnia wymagań określonych w ostatecznej ofercie, klient ma możliwość rezygnacji z usługi w trakcie jej trwania. Uregulowania w tym zakresie powinny znaleźć się np. w umowie, regulaminie lub udostępnionej klientowi procedurze reklamacji.
4. Potwierdzenie efektów usługi
4.1. Po zakończeniu usługi, „mistrz w swoim fachu” odnosi się do efektów określonych w ostatecznej ofercie i ocenia stopień ich osiągnięcia. <i>Najczęściej stosowaną metodą weryfikacji efektów uczenia się w tym przypadku jest obserwacja w warunkach rzeczywistych. Ostateczny sposób oceny jest uwarunkowany zakresem usługi. Można korzystać z innych form oceny np. test umiejętności praktycznych, test wiedzy, wywiad, prezentacja.</i>
4.2. Wynikiem oceny jest certyfikat/zaświadczenie sporządzone przez „mistrza w swoim fachu” i potwierdzone przez dostawcę usługi, zawierające co najmniej informację o osiągniętych efektach w odniesieniu do nabytych umiejętności, w wyniku udziału w usłudze uczenia w miejscu pracy.
5. Ocena usługi
5.1. Dostawca usługi stosuje procedurę oceny usługi oraz „mistrza w swoim fachu”. Klient ocenia usługę oraz „mistrza w swoim fachu” odnosząc się do zakładanych efektów oraz sposobu realizacji usługi. Pierwsza ocena dokonywana jest bezpośrednio po zakończeniu usługi przez uczestnika usługi a druga ocena przez kupującego w terminie późniejszym np. miesiąc po zakończeniu usługi, żeby ocenić czy nastąpiła zmiana zachowania i efekty uczenia zostały zastosowane na zajmowanym stanowisku pracy.
5.2. Dostawca usługi analizuje proces świadczenia usługi oraz informacje otrzymane od klientów w ramach oceny usługi i na podstawie tej analizy, doskonali procedurę świadczenia usług uczenia w miejscu pracy.
Dodatkowe pytania:
Oświadczenie dostawcy usługi
1. Akceptuję plan wdrożenia MSUES plus oraz zobowiązuje się do wdrożenia i utrzymania zgodności z MSUES plus tj. zapewnienia odpowiedniej jakości świadczonych usług w ramach projektu „Ucz się u Mistrza”. Data: ----- Podpis osoby uprawnionej/ dostawcy usługi

Załącznik nr 2: Deklaracja przedsiębiorcy

Nazwa i adres przedsiębiorcy:

.....
.....
.....

NIP:

Deklaracja przedsiębiorcy

1. Oświadczam, że jako dostawca usługi, jestem gotowy do świadczenia usługi uczenia w miejscu pracy zgodnie z wymaganiami MSUES plus.
2. Zobowiązuje się do utrzymania zgodności z MSUES plus tj. zapewnienia odpowiedniej jakości świadczonych usług uczenia w miejscu pracy w ramach projektu „Ucz się u Mistrza”.

Data:-----

Podpis osoby uprawnionej

Załącznik nr 3: Wzór raportu

RAPORT Z AUDYTU nr *numer kolejny w danym roku/ rok*



Data sporządzenia:

.....

Audytor/audytorzy realizujący zadanie audytowe:

.....

imię i nazwisko

.....

podpis

Zweryfikował:

.....
imię i nazwisko

.....
podpis

Zakres podmiotowy audytu

(dane dotyczące przedsiębiorcy objętego audytem zgodnie z regulaminem (dokumentami np. CEIDG, umowa spółki, KRS, itd.) nazwa, siedziba.

- Termin przeprowadzenia audytu:

.....

- Okres objęty audytem:

.....

- Opis populacji i próby:

Tabela ma charakter pomocniczy

	Nazwa usługi	Imię i nazwisko mistrza	data i liczba godzin	Dodatkowe informacje
1				
2				

Badaniem objęto usługę/iZprzeprowadzonych w okresie objętym audytem.

W ramach badania wykonano następujące czynności:

- wywiad z kadrą zarządzającą,
- wywiad zmistrzami,
- wywiad zuczestnikami,
- przegląd dokumentacji

- *przeprowadzono obserwację usługi w dn. – nazwa usługi:*
- *analiza strony internetowej firmy : adres wwwprzeprowadzono w dniu*

• **PODSUMOWANIE WYNIKÓW AUDYTU - OPINIA AUDYTORA DOTYCZĄCA PRYZNANIA ZNAKU JAKOŚCI MSUES WRAZ Z UZASADNIENIAM:**

• **INFORMACJA ZWROTNA DLA DOSTAWCY USŁUG:**

1. Wskazanie najmocniejszych stron przedsiębiorcy – niezależnie od tego czy wiążą się ze spełnianiem standardu czy nie;

2. Wskazanie najważniejszych obszarów do rozwoju na bazie standardów;

3. W przypadku braku zgodności z MSUES plus wskazanie działań dostosowujących (przy uwzględnieniu propozycji przedsiębiorcy);

Tabela przedstawiająca zbiorczą informację na temat spełnienia poszczególnych standardów.

Wpis :Spełniony/ Nie spełniony/nie dotyczy

MSUES plus - standard uczenia w miejscu pracy	
1. Wymagania dla dostawcy usługi uczenia w miejscu pracy	
2. Przygotowanie usługi i sporządzenie oferty	
3. Realizacja usługi	
4. Potwierdzenie efektów usługi	
5. Ocena usługi	

Szczegółowe wyniki audytu	
1. Wymagania dla dostawcy usługi uczenia w miejscu pracy	1.1 Przedsiębiorca (dostawca usługi), który jest zainteresowany świadczeniem usługi uczenia w miejscu pracy powinien spełniać poniższe warunki: d) aktywnie prowadzić działalność w branży, w której chce świadczyć usługę przez co najmniej dwa lata w ciągu ostatnich czterech lat; e) posiadać potencjał techniczny oraz bazę niezbędną do realizacji celu usługi uczenia w miejscu pracy odpowiednie do zdiagnozowanych potrzeb; f) być „mistrzem w swoim fachu” lub zatrudniać czy też współpracować z co najmniej jednym takim specjalistą.
	• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu
	• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:
1. Wymagania dla dostawcy usługi uczenia w miejscu pracy	1.2 Mistrz w swoim fachu to specjalista w określonej dziedzinie, który: f) pracuje co najmniej 5 lat w dziedzinie, w której będzie świadczył usługę; g) posiada doświadczenie w danej dziedzinie poparte imiennymi referencjami (wystawionymi przez pracodawców, współpracujących przedsiębiorców z branży, organizacje branżowe czy też klientów) lub potwierdzone osiągnięciami weryfikowanymi podczas krajowych lub międzynarodowych konkursów organizowanych przez branżowe organizacje eksperckie; h) posiada wiedzę w danej dziedzinie, udokumentowaną w postaci dyplomów, certyfikatów lub imiennymi referencjami; i) jest uznanym autorytetem w swoim środowisku, branży i potrafi to uzasadnić. (np. własne portfolio); j) posiada kompetencje metodyczne związane z uczeniem dorosłych. (Jeśli nie posiada - uzupełnia takie wsparcie w ramach projektu w postaci konsultacji ze specjalistami).
	• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu
	• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:
2. Przygotowanie usługi i sporządzenie oferty	2.1 Usługa uczenia w miejscu pracy jest projektowana i opracowywana przez dostawcę usługi, na zasadach współpracy pomiędzy kupującym, jego pracownikiem (jeśli dotyczy) oraz dostawcą usługi. Rezultatem współpracy jest oferta, która zaspokaja potrzeby klienta w zakresie rozwoju kompetencji swoich lub/i pracowników.

• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
2. Przygotowanie usługi i sporządzenie oferty efektów uczenia się	2.2 Oferta zawiera co najmniej następujące informacje: h) cel usługi, i) konkretne efekty usługi w zakresie uczenia się i rozwoju (program/opis usługi), j) potencjał techniczny, środki oraz stosowane metody pracy/uczenia, k) opis umiejętności i doświadczenia „mistrza w swoim fachu”, który będzie świadczył tę usługę, l) termin realizacji usług, m) czas trwania usług, harmonogram, n) miejsce wykonywania usługi.
• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
2. Przygotowanie usługi i sporządzenie oferty	2.3 Oferta powinna zostać ostatecznie zaakceptowana i potwierdzona w formie np. korespondencji z klientem, kontraktu, pisemnej umowy. <i>Dobrą praktyką jest podpisanie umowy pomiędzy dostawcą usługi a klientem. Umowa zabezpiecza obie strony, gdyż określa zakres usługi oraz wzajemne zobowiązania np. warunki reklamacji. Oferta nie powinna różnić się od umowy.</i>
• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	

3. Realizacja usługi	3.1 Dostawca usługi realizuje usługę uczenia w miejscu pracy zgodnie z ostateczną tj. zaakceptowaną przez klienta ofertą. Realizacja usługi odbywa się w rzeczywistych warunkach pracy tj. w faktycznym miejscu pracy mistrza lub klienta. W ramach usługi wykorzystywane są wszelkie środki i materiały techniczne niezbędne do osiągnięcia uzgodnionych efektów.
• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
3. Realizacja usługi	3.2 Usługa uczenia w miejscu pracy powinna być realizowana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa m.in. dotyczącymi warunków sanitarnych, BHP.
• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
3. Realizacja usługi	3.3 Mistrz w swoim fachu realizuje usługę osobiście.
• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
3. Realizacja usługi	3.4 W przypadku gdy usługa nie spełnia wymagań określonych w ostatecznej ofercie, klient ma możliwość rezygnacji z usługi w trakcie jej trwania. Uregulowania w tym zakresie powinny znaleźć się np. w umowie,

	regulaminie lub udostępnionej klientowi procedurze reklamacji.
• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
4. Potwierdzenie efektów usługi	4.1 Po zakończeniu usługi, „mistrz w swoim fachu” odnosi się do efektów określonych w ostatecznej ofercie i ocenia stopień ich osiągnięcia. <i>Najczęściej stosowaną metodą weryfikacji efektów uczenia się w tym przypadku jest obserwacja w warunkach rzeczywistych. Ostateczny sposób oceny jest uwarunkowany zakresem usługi. Można korzystać z innych form oceny np. test umiejętności praktycznych, test wiedzy, wywiad, prezentacja.</i>
• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
4. Potwierdzenie efektów usługi	4.2 Wynikiem oceny jest certyfikat/zaświadczenie sporządzone przez „mistrza w swoim fachu” i potwierdzone przez dostawcę usługi, zawierające co najmniej informację o osiągniętych efektach w odniesieniu do nabytych umiejętności, w wyniku udziału w usłudze uczenia w miejscu pracy.
• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
5. Ocena usługi	5.1 Dostawca usługi stosuje procedurę oceny usługi oraz „mistrza w swoim fachu”. Klient ocenia usługę oraz „mistrza w swoim fachu” odnosząc się do zakładanych efektów oraz sposobu realizacji usługi.

	Pierwsza ocena dokonywana jest bezpośrednio po zakończeniu usługi przez uczestnika usługi a druga ocena przez kupującego w terminie późniejszym np. miesiąc po zakończeniu usługi, żeby ocenić czy nastąpiła zmiana zachowania i efekty uczenia zostały zastosowane na zajmowanym stanowisku pracy.
• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	
5. Ocena usługi	5.2 Dostawca usługi analizuje proces świadczenia usługi oraz informacje otrzymane od klientów w ramach oceny usługi i na podstawie tej analizy, doskonalą procedurę świadczenia usług uczenia w miejscu pracy.
• Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika • Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników) • Wynik oceny zgodności i uzasadnienie oceny spełnienia wskaźnika/ standardu	
• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:	

Załącznik nr 4: Wzór oświadczenia o bezstronności.

Przystępując do realizacji audytu dostawcy usługi/przedsiębiorcy:

.....

(pełna nazwa i adres)

ja

(imię i nazwisko)

Jako audytor oświadczam, że spełniam wymóg bezstronności i niezależności, tj.:

- nie posiadam udziałów, akcji lub innych tytułów własności w instytucji audytowanej lub w jednostce z nią stowarzyszonej, dominującej, zależnej lub współzależnej, w której mam wykonać usługę audytu zewnętrznego
- nie jestem i nie byłem/-am w ostatnich 3 latach przed podpisaniem oświadczenia przedstawicielem prawnym (pełnomocnikiem), członkiem organów nadzorczych bądź zarządzających lub pracownikiem instytucji albo jednostki z nią/nimi stowarzyszonej, dominującej, zależnej lub współzależnej,
- nie osiągnąłem/-am chociażby w jednym roku w ciągu 5 lat przed podpisaniem oświadczenia co najmniej 50% przychodu rocznego z tytułu świadczenia usług na rzecz danej instytucji audytowanej, jednostki wobec niej dominującej lub jednostek z nią stowarzyszonych, jednostek od niej zależnych lub współzależnych (nie dotyczy to pierwszego roku działalności podmiotu przeprowadzającego audyt),
- w ostatnich 3 latach przed podpisaniem oświadczenia nie uczestniczyłem/am w sporządzaniu dokumentów stanowiących przedmiot audytu,
- nie jestem małżonkiem, krewnym lub powinowatym w linii prostej do drugiego stopnia i nie jestem związany/-a z tytułu opieki, przysposobienia czy kurateli z osobą zarządzającą lub będącą w organach nadzorczych instytucji audytowanej
- nie mam żadnych innych powodów w tym dotyczących relacji prywatnych lub służbowych z instytucją audytowaną lub jej personelem, które spowodowałyby, że nie spełniam warunków bezstronności i niezależności.

.....

(Podpis osoby uczestniczącej w przeprowadzeniu audytu)

.....

(Data i miejsce)

Wydawca: Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie

pl. Na Stawach 1,30-107 Kraków

tel. 12 42 87 870, faks 12 42 29 785

e-mail: kancelaria@wup-krakow.pl

www.wup-krakow.pl

www.pociagdokariery.pl

Copyright by Województwo Małopolskie, Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonywane z podaniem źródła.



Fundusze
Europejskie
Program Regionalny



MAŁOPOLSKA

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

