



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

---

Wersja 7.0 z dnia 30.01.2019 roku.

## Spis treści

1. Wstęp – ogólny opis systemu .....	3
2. Definicje .....	6
3. Zasady świadczenia usług przez instytucje audytujące tj. przeprowadzanie audytów na zgodność z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno-Szkoleniowych 9	
A. Warunki dla instytucji zainteresowanych znakiem jakości MSUES.....	10
B. Cele Systemu zarządzania jakością opartego o MSUES .....	11
C. Rezultaty audytu zewnętrznego na zgodność z MSUES .....	11
D. Planowanie i przygotowanie audytu na zgodność z MSUES .....	13
E. Realizacja audytu .....	15
4. Rejestr instytucji audytujących i audytorów – prawa i obowiązki instytucji .....	17
A. Obowiązki instytucji audytującej .....	17
B. Obowiązki WUP Kraków .....	20
C. Nadzór nad jakością usług instytucji audytujących .....	22
5. Zasady monitorowania jakości usług instytucji ze znakiem jakości MSUES .....	24
6. Załączniki .....	26
Załącznik nr 1. Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych- wersja 1.0 .....	26
Załącznik nr 2. Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych - wersja 2.0 .....	36
Załącznik nr 3. Wzór raportu z audytu zgodności z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno – Szkoleniowych (1.0).....	50
Załącznik nr 4. Wzór raportu z audytu zgodności z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno – Szkoleniowych (2.0).....	66
Załącznik nr 5. Oświadczenie o bezstronności i niezależności .....	88
Załącznik nr 6. Regulamin używania znaku jakości Małopolskich Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych (MSUES 1.0) .....	89
Załącznik nr 7. Regulamin używania znaku jakości Małopolskich Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych (MSUES 2.0) .....	95
Załącznik nr 8. Wzór umowy licencyjnej (MSUES 1.0).....	100
Załącznik nr 9. Wzór umowy licencyjnej (MSUES 2.0).....	104

## 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 Kwalifikacji<sup>1</sup>, 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 całonocnego, z którego mogą korzystać osoby dorosłe.

**Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie** (zwany dalej WUP Kraków), 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 będzie realizowany audyt zewnętrzny prowadzony przez uprawnione instytucje audytujące, które będą weryfikowały instytucje świadczące usługi edukacyjno – szkoleniowe zainteresowane znakiem jakości MSUES..

W ramach WUP Kraków 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 Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno- Szkoleniowych oraz znak jakości MSUES**. Funkcje wspierające instytucje

---

<sup>1</sup> [Dz.U. 2017 nr 0 poz. 986](#)

szkoleniowe realizowane są m.in. przez udostępnianie i aktualizację Przewodnika po Małopolskich Standardach Usług Edukacyjno – Szkoleniowych Przewodnik jest zamieszczony na stronie [www.pociagdokariery.pl](http://www.pociagdokariery.pl).

Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych wersja 1.0, zamieszczone w załączniku nr 1, dotyczy instytucji, które uzyskały znak do końca 2017 roku. Wszystkie znaki jakości, wydane w wyniku audytu, który obejmował tylko usługi szkoleniowe obowiązują przez 3 lata od dnia wydania. Znak jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno – Szkoleniowych będzie przyznawany do końca 2017 roku oraz zachowa ważność do czasu wygaśnięcia zawieranych umów licencyjnych. Instytucja używa wówczas następującego znaku jakości:



Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych wersja 2,0, zamieszczone są w załączniku nr 2. Znak ten dotyczy instytucji, które zostały zweryfikowane po aktualizacji standardu. Instytucje te zostały zweryfikowane zarówno w zakresie usług szkoleniowych jak i doradczych. Instytucja używa wówczas 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<sup>2</sup> 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 Małopolskich Standardach Usług Edukacyjno – Szkoleniowych” umożliwi instytucji szkoleniowej

---

<sup>2</sup> Warunek ten nie dotyczy firm szkoleniowych, które posiadają już znak jakości MSUES, który otrzymały w ramach projektu PFK a wystąpią o ponowną weryfikację.

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 6 raz 7.

## 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 Kraków 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 Kraków.
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 osiągnięcia 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 1.0) oraz w załączniku nr 2 (wersja 2.0) oraz na stronie [www.pociagdokariery.pl](http://www.pociagdokariery.pl).
- 11. Znak jakości MSUES** oznacza znak Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych lub modyfikowany znak MSUES związany z rozszerzeniem standardów o usługi doradcze (certyfikat). Właścicielem znaków jest Województwo Małopolskie, (znak Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych jest potwierdzony świadectwem ochronnym na znak towarowy nr 267469 z kolei znak MSUES jest zgłoszony do rejestracji do Urzędu Patentowego wnioskiem z dnia 27.12.2016 nr Z-65673 **Prawo do używania znaków** 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 Kraków (graficzna wizualizacja znaków udostępniana jest instytucjom, które zawarły umowy licencyjne - wzory stanowią załącznik nr 8 i 9).
- 12. WUP Kraków** – 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](mailto: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 Kraków 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 Kraków. Przedmiotowe standardy znajdują się w załączniku nr 1 (wersja 1.0) oraz załączniku nr 2 (wersja 2.0)

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.

#### **A. Warunki dla instytucji zainteresowanych znakiem jakości MSUES**

**Warunki**<sup>3</sup> 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 – szkoleniowych**<sup>4</sup> (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.<sup>5</sup>

Ilość usług do badania (próbą) 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. Populacja należy podzielić na usługi szkoleniowe, szkoleniowe indywidualne oraz doradcze. W każdej warstwie należy przyjąć ilość usług do badania).

---

<sup>3</sup> 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).

<sup>4</sup> Zgodnie z definicją zawartą w słowniku

<sup>5</sup> Ograniczenie to nie dotyczy instytucji, które przed audytem posiadały znak jakości MSUES w zakresie usług szkoleniowych i przystępują do procesu odnowienia znaku jakości.

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:

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

## **C. Rezultaty audytu zewnętrznego na zgodność z MSUES**

**Efektem audytu zgodności z MSUES** będzie:

- a) 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 Kraków 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, );
- b) wywiadach indywidualnych z członkami kadry zarządzającej;
- c) wywiadach indywidualnych lub grupowych z uczestnikami usług i kadra;
- 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.

#### **D. Planowanie i przygotowanie audytu na zgodność z MSUES**

Zakładana jest realizację 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 i 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)<sup>6</sup>:

- 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;

---

<sup>6</sup> Warunek ten nie dotyczy firm, które posiadają już znak jakości MSUES, który otrzymały w ramach projektu PFK. Wykaz instytucji zamieszczony jest na stronie <https://bonyszkoleniowe.pl/prod/files/REJESTR%20znakow%20jakosci%20na%20dzien%2021.03.2016.pdf>,

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.

- 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 Kraków 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](mailto:jakosc@wup-krakow.pl).

- Termin przekazania raportu z audytu do WUP Kraków, 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 Kraków.
- Kalkulację uwzględniającą wszystkie koszty związane z prowadzonym audytem.
- 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 Kraków wraz z raportem z audytu
- Informacja o zatwierdzeniu przez audytowaną instytucję Regulaminu systemu zarządzania jakością opartego o MSUES (stanowi odpowiednio załącznik nr 6 lub 7).
- Zobowiązanie instytucji audytującej do przekazania ww. podpisanego regulaminu do WUP Kraków 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 Kraków 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 (ewentualne 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 odpowiednio załącznik nr 3 lub 4. Instytucja audytująca zobowiązana jest do przekazania WUP Kraków 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 Kraków określił minimalny zakres **raportu z audytu** ze wskazaniem wymagań co do zamieszczanej w raporcie informacji. Instytucja audytująca dostarczy raport z audytu do WUP Kraków 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 Kraków. 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 Kraków.
- 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 Kraków 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 Kraków podpisane przez osobę uprawnioną ze strony instytucji audytującej, koordynatora audytów i audytorów **oświadczenia o bezstronności i niezależności**, którego wzór stanowi załącznik nr 5.



#### **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 Kraków (CZJK). Rejestr jest jawny – publikowany na stronach WUP Kraków. Wpisanie do Rejestru IA oznacza, że instytucja audytująca jest uprawniona przez WUP Kraków 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 Kraków 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 co najmniej 3 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 Kraków 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 Kraków 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 Kraków.
  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 będzie należało:
    - 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:
  - o zarządzanie informacją w zespole audytorów,
  - o planowanie audytów zewnętrznych;
  - o bieżące kontakty z WUP Kraków w sprawie przebiegu audytów, weryfikacja raportów, jakości przekazywanej dokumentacji;
  - o podejmowanie stosownych działań w odpowiedzi na informacje i uwagi za strony WUP Kraków (w szczególności w wyniku zasadnych uwag audytowanej instytucji co do pracy audytorów),
  - o przekazywanie do CZJK informacji na temat trudności i problemów związanych z realizacją audytów zewnętrznych oraz spełnieniem przez instytucje MSUES (w szczególności w ramach spotkań konsultacyjnych),
  - o 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 5.

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 Kraków**

**Do podstawowych obowiązków WUP Kraków 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 Kraków - 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 Kraków. Szkolenie jest bezpłatne, z tym, że instytucja audytująca pokrywa wszelkie koszty związane z oddelegowaniem audytorów na szkolenia. Szkolenie będzie obejmowało maksymalnie 36 h 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 Kraków, 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 wzywaniu 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 Kraków oraz instytucje zainteresowane znakiem jakości, prowadzi się wymianę doświadczeń w formie **spotkania konsultacyjnego**

**z udziałem przedstawicieli WUP Kraków 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 Kraków.

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 Kraków zastrzega sobie **prawo do oceny realizacji audytów w formie:**

- a) **Audytu monitorującego** - aby zapewnić wysoką jakość prowadzonych audytów, w ramach nadzoru ze strony WUP Kraków – 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 Kraków. 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 Kraków 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 Kraków i podjęcie działań mających na celu wyjaśnienie zdarzenia np. spotkanie z kadrami 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 Kraków zastrzega sobie prawo do **usunięcia instytucji audytującej z Rejestru**. Jeżeli WUP Kraków 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 Kraków, lub podmioty przez niego wskazane, zgodności swojego działania z warunkami określonymi w niniejszym dokumencie, w szczególności poprzez umożliwienie, w miarę stwierdzonej przez WUP 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 Kraków 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 WUP Kraków lub na zlecenie WUP działania niezgodnie z zasadami.
- d) Braku możliwości, bądź odmowy przeprowadzenia audytu monitorującego lub ponownego audytu sprawdzającego przez WUP lub na zlecenie WUP, 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 uchylanie 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 Kraków 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 telefonicznym, przez pracownika CZJK, przegląd stron internetowych instytucji. Głównym celem będzie pozyskanie informacji o zmianach zachodzących w instytucjach oraz wychwycenie problemów z utrzymaniem jakości.
- monitoring reaktywny – 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 Kraków. 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 1.0

Standard	Wskaźniki spełnienia standardu O – wskaźniki poziomu oczekiwanego, świadczącego o wysokiej jakości usług P – wskaźniki poziomu wykraczającego ponad standard
<b>I. Standardy dotyczące usługi edukacyjno-szkoleniowej.</b>	
1. Cele i zakres tematyczny szkoleń są dostosowane do potrzeb uczestników	<p><b>O</b></p> <p>1.1. 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).</p> <p>1.2. Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję szkoleń zamkniętych jest poprzedzone badaniem potrzeb, którego wyniki są opisane w postaci notatki zawierającej co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ informacje o uczestnikach, w szczególności dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia;</li> <li>▪ informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądanых rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.</li> </ul> <p>1.3. Instytucja kontaktuje się z częścią uczestników szkoleń otwartych przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach.</p> <p>1.4. 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.</p>

	<b>P</b>	<p>1.1. Instytucja szkoleniowa stosuje wykraczające poza wywiad z uczestnikami i ankiety metody diagnozowania potrzeb uczestników.</p> <p>1.2. Instytucja szkoleniowa kwalifikuje uczestników do udziału w szkoleniach kierując się wynikami oceny ich początkowego poziomu zaawansowania.</p> <p>1.3. Analiza potrzeb dla wszystkich oferowanych przez instytucję szkoleń zamkniętych obejmuje gromadzenie informacji pochodzących z co najmniej trzech różnych perspektyw wybranych spośród wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bezpośredni przełożeni uczestników</li> <li>▪ współpracownicy lub podwładni uczestników</li> <li>▪ pracownicy odpowiedzialni w organizacji klienta za rozwój i szkolenia</li> <li>▪ członkowie zarządu lub wyższej kadry kierowniczej</li> <li>▪ klienci wewnętrzni i zewnętrzni</li> <li>▪ inni interesariusze zainteresowani efektami pracy uczestników.</li> </ul>
2. Programy nauczania są opisane w języku efektów uczenia się	<b>O</b>	<p>2.1. Instytucja opisuje cele uczenia się dla oferowanych szkoleń w taki sposób, by spełniały one łącznie następujące kryteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cele są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika</li> <li>▪ cele są sformułowane w sposób mierzalny</li> </ul>
	<b>P</b>	<p>2.2. Instytucja przyznaje wszystkim uczestnikom zaświadczenia potwierdzające udział w szkoleniu w formie dostosowanej do wymagań Ministerstwa Edukacji Narodowej.</p> <p>2.3. Instytucja umożliwia uczestnikom wybranych szkoleń potwierdzanie efektów uczenia się w procedurze zgodnej z wymogami Ministerstwa Edukacji Narodowej.</p>
3. Programy szkoleniowe są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy i realizowane w adekwatnej do celów formie	<b>O</b>	<p>3.1. Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte.</p> <p>3.2. 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.</p> <p>3.3. Oferowane przez instytucję szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych.</p> <p>3.4. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.</p>
	<b>P</b>	

4. Instytucja szkoleniowa prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się	O	<p>4.1. Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się, w tym m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia</li> <li>▪ dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu</li> <li>▪ spotkania i sesje poszkoleniowe</li> <li>▪ osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrami szkoleniową</li> <li>▪ moderowane przez kadrami szkoleniową internetowe fora dyskusyjne</li> <li>▪ uzupełniające lekcje e-learningowe</li> <li>▪ dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie.</li> </ul>
	P	<p>4.2. Instytucja umożliwia wszystkim uczestnikom szkoleń indywidualną informację zwrotną o postępach w uczeniu się.</p> <p>4.3. Instytucja oferuje uczestnikom swoich szkoleń min. dwie różne formy wsparcia we wdrażaniu zdobytej wiedzy i umiejętności, w tym m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu</li> <li>▪ spotkania i sesje poszkoleniowe</li> <li>▪ osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrami szkoleniową</li> <li>▪ moderowane przez kadrami szkoleniową internetowe fora dyskusyjne</li> <li>▪ uzupełniające lekcje e-learningowe</li> <li>▪ dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie.</li> </ul> <p>4.4. Instytucja realizuje rocznie przynajmniej jeden projekt szkoleniowy dla organizacji, który uwzględnia rozbudowane działania wspierające utrwalanie zmian po zakończeniu szkolenia.</p>
5. Instytucja szkoleniowa systematycznie bada rezultaty prowadzonych szkoleń	O	<p>5.1. Instytucja stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń, uwzględniającą badanie opinii uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji.</p> <p>5.2. Instytucja udostępnia raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się kadrom prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.</p> <p>5.3. Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych, referencje lub opinie uczestników szkoleń.</p>

	<b>P</b>	<p>5.4. Instytucja stosuje różnorodne, wykraczające poza badanie opinii uczestników narzędzia oceny szkoleń na poziomie efektów uczenia.</p> <p>5.5. 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.</p>
<b>II. Standardy dotyczące kompetencji i rozwoju kadry szkoleniowej</b>		
6. Instytucja szkoleniowa dysponuje kadrami odpowiedzialną za merytoryczną jakość usług.	<b>O</b>	<p>6.1. Każde z oferowanych przez instytucję szkoleń jest objęte 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 szkolenie.</p> <p>6.2. Osoba pełniąca w instytucji szkoleniowej rolę kierownika/opiekuna merytorycznego spełnia łącznie następujące warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń LUB zrealizowała w tym zakresie 300 godzin szkoleń lub doradztwa</li> <li>▪ dysponuje wykształceniem (np. wyższe wykształcenie kierunkowe specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia</li> </ul>
	<b>P</b>	6.3. Do pracującej na rzecz instytucji kadry szkoleniowej 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 szkoleniowych rocznie.
7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry	<b>O</b>	7.1. Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń.

<p>szkoleniowej jest odpowiednia do zakresu szkoleń oraz ich celów edukacyjnych</p>	<p><b>P</b></p>	<p>7.2. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ min. 5-letnie doświadczenie zawodowe (w tym doświadczenie związane z nauczaniem lub doradztwem)</li> <li>▪ min. 500 godzin zrealizowanych szkoleń</li> <li>▪ udokumentowane, zaawansowane wykształcenie (np. specjalistyczne kursy lub studia podyplomowe, tytuł naukowy, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia)</li> <li>▪ dorobek w tworzeniu autorskich rozwiązań i treści lub kierowaniu pracami merytorycznymi (np. publikacje, badania, autorstwo dokumentów strategicznych, doradztwo dla organizacji, kierownictwo merytoryczne projektów)</li> </ul>
<p>8. Kadra szkoleniowa posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych</p>	<p><b>O</b></p>	<p>8.1. Każda z osób należących do kadry szkoleniowej instytucji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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;</li> <li>▪ dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej;</li> <li>▪ posiada 750 godzin doświadczenia w zakresie w edukacji osób dorosłych;</li> <li>▪ posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej.</li> </ul>

	<b>P</b>	<p>8.2. 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diagnoza potrzeb szkoleniowych</li> <li>▪ ewaluacja efektów uczenia</li> <li>▪ rozumienie poznawczych, motywacyjnych i emocjonalnych uwarunkowań skuteczności uczenia dorosłych</li> <li>▪ rozumienie i oddziaływanie na dynamikę funkcjonowania małych grup społecznych</li> <li>▪ radzenie sobie w trudnych sytuacjach szkoleniowych lub dysponuje przyznaniem przez inną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie ww. kompetencji.</li> </ul> <p>8.3. Ponad połowa członków kadry szkoleniowej posiada certyfikaty potwierdzające kompetencje w zakresie kształcenia dorosłych, uzyskane w procesie spełniającym następujące kryteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ jasno określony zestaw diagnozowanych kompetencji, odpowiadający w przybliżeniu kompetencjom wymienionym w punktach 8.1. i 8.3.</li> <li>▪ różnorodne metody oceny pozwalające na wieloaspektową diagnozę kompetencji</li> <li>▪ niezależność instytucji przyznającej certyfikat od instytucji zatrudniającej certyfikowaną osobę.</li> </ul>
9. Kadra szkoleniowa aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje	<b>O</b>	9.1. Każdy z członków kadry szkoleniowej 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).
	<b>P</b>	9.2. Instytucja szkoleniowa wdrożyła systemowe rozwiązania dotyczące doskonalenia kompetencji własnej kadry szkoleniowej (np. indywidualne plany rozwoju i szkoleń, cykle szkoleń wewnętrznych, programy mentoringowe, superwizja).
10. Kadra	<b>O</b>	

szkoleniowa wnosi wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL	P	<p>10.1. Ponad połowa członków kadry szkoleniowej należy organizacji działającej na rzecz promocji idei kształcenia przez całe życie, popularyzacji wiedzy lub podnoszenia jakości usług i wymiany dobrych praktyk.</p> <p>10.2. Członkowie kadry szkoleniowej uczestniczyli w ciągu ostatnich 12 miesięcy w łącznie co najmniej trzech wydarzeniach (np. konferencje, warsztaty, seminaria, wizyty studyjne) służących realizacji celów wymienionych w punkcie 10.1.</p> <p>10.3. Członkowie kadry szkoleniowej przygotowali w ciągu ostatnich 12 miesięcy co najmniej jedną publikację lub wystąpienie konferencyjne służące celom wymienionym w punkcie 10.1.</p>
<b>III. Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta</b>		
11. Instytucja szkoleniowa zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację szkolenia	O	<p>11.1. Instytucja stosuje procedurę realizacji usługi szkoleniowej rozumianą jako spis czynności, do których przypisane są role odpowiedzialne za ich wykonanie. Procedura definiuje co najmniej następujące role:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ opiekun/kierownik merytoryczny (por. standard 6) odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia</li> <li>▪ koordynator organizacyjny odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację szkolenia</li> </ul> <p>Wymienione powyżej role nie są łączone przez jedną osobę w obrębie szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin.</p>
12. Instytucja organizuje szkolenia w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej	O	<p>12.1. Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy,</li> <li>▪ dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego</li> <li>▪ komfortowa temperatura powietrza</li> <li>▪ brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz</li> <li>▪ utrzymanie w czystości</li> <li>▪ dostęp do zaplecza sanitarnego</li> <li>▪ umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiednio do specyfiki szkolenia.</li> </ul> <p><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></p>



	P	<p>12.2. Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w budynkach dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo (podjazdy, windy, toalety, sala szkoleniowa).</p> <p>12.3. Oferowane przez instytucję szkolenia są zorganizowane w miejscach zapewniających uczestnikom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ napoje i poczęstunek w trakcie przerw;</li> <li>▪ znajdującą się poza salą szkoleniową przestrzeń do odpoczynku w trakcie przerw;</li> <li>▪ dostęp do Internetu i urządzeń biurowych (np. kserokopiarka, faks, drukarka)</li> </ul>
13. Instytucja planuje czas szkolenia w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej	O	<p>13.1. Harmonogramy czasowe szkoleń prowadzonych przez instytucję spełniają następujące wymagania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni</li> <li>▪ czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia</li> <li>▪ w trakcie zajęć zaplanowane są się regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe</li> <li>▪ w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest <b>jedna</b> przerwa trwająca min. 45 minut.</li> </ul> <p><i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia.</i></p>
	P	
14. Instytucja szkoleniowa dysponuje różnorodnym i środkami technicznymi i materiałami wspierający mi uczenie	O	<p>14.1. Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach zapewniających dostęp do różnorodnych środków i materiałów dydaktycznych, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tablice suchościeralnej lub tablice typu flipchart</li> <li>▪ rzutnika folii lub komputera i rzutnika multimedialnego</li> <li>▪ papieru i przyborów do pisania dla uczestników</li> <li>▪ innych specjalistycznych pomocy dydaktycznych niezbędnych do realizacji szkolenia</li> </ul> <p><i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń niespełniających części wymienionych warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia</i></p>
	P	<p>14.2. W miejscu realizacji oferowanych przez instytucję szkoleń znajduje się dostępna dla uczestników biblioteczka publikacji i materiałów edukacyjnych o tematyce odpowiedniej do obszaru kształcenia.</p>

15. Instytucja szkoleniowa jest przygotowana do reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów	O	<p>15.1. Instytucja stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura ta jest podana do wiadomości odbiorców i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.</p> <p>15.2. Instytucja stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej szkolenie lub niedostępności miejsca jego realizacji.</p>
	P	
<b>IV. Standardy dotyczące zarządzania jakością usług szkoleniowych.</b>		
16. Instytucja szkoleniowa dysponuje spójną koncepcją funkcjonowania określającą jej sposób działania i kierunki rozwoju	O	16.1. Instytucja szkoleniowa publikuje na stronie internetowej lub w materiałach promocyjnych informacje o swojej koncepcji działania, która może zawierać m.in. misję, cele, wartości, obszary tematyczne szkoleń, metody kształcenia, czy kierunki doskonalenia i rozwoju.
	P	
17. Instytucja szkoleniowa publikuje rzetelną informację o oferowanych usługach	O	<p>17.1. Instytucja szkoleniowa publikuje aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informację o programach nauczania, uwzględniając:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ efekty uczenia</li> <li>▪ wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników</li> <li>▪ czas trwania i formę kształcenia</li> <li>▪ zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi</li> </ul> <p>17.2. Instytucja publikuje aktualną informację o kadrze szkoleniowej delegowanej do prowadzenia konkretnych zajęć a w szczególności jej kwalifikacjach, doświadczeniu zawodowym i ważniejszych dotychczas zrealizowanych projektach szkoleniowych.</p> <p>17.3. W wypadku szkoleń projektowanych na zlecenie klienta informacje wymienione w punktach 17.1. i 17.2. są przekazywane zleceniodawcy przed rozpoczęciem szkolenia.</p>
	P	

<p>18. Instytucja szkoleniowa stosuje systemowe rozwiązania wspierające wysoką jakość świadczonych usług</p>	<p>O</p>	<p>18.1. Instytucja prowadzi ocenę kadry szkoleniowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem dorosłych. Analogiczne kryteria są stosowane w odniesieniu do rekrutacji, o ile jest prowadzona.</p> <p>18.2. Instytucja szkoleniowa wdrożyła wewnętrzną procedurę zapewniania jakości uwzględniającą w szczególności wykorzystanie wniosków z ewaluacji.</p> <p>18.3. Instytucja szkoleniowa prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia w rejestrując co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć)</li> <li>▪ listę lub listy obecności</li> <li>▪ protokół z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony</li> <li>▪ zaświadczenia wydane uczestnikom</li> </ul>
<p>19. Instytucja szkoleniowa upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości szkoleń</p>	<p>O</p>	<p>19.1. Instytucja podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewniania jakości realizowanych szkoleń.</p>
<p>20. Instytucja szkoleniowa oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje</p>	<p>O</p>	<p>20.1. 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.</p> <p>20.2. W tych obszarach tematycznych szkoleń oraz formach kształcenia, w których jest to wymagane, instytucja szkoleniowa posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.</p>

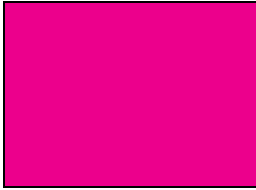
**Załącznik nr 2. Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych - wersja 2.0**

Standard	<p><b>Wskaźniki spełnienia standardu</b></p> <p><b>Poziom spełniania standardu:</b></p> <p><b>O</b> – wskaźniki poziomu oczekiwanego, świadczącego o wysokiej jakości usług  <b>P</b> – wskaźniki poziomu wykraczającego ponad standard</p> <p><b>Usługi, których dotyczą poszczególne wskaźniki:</b></p> <p><b>S</b> – usługa szkoleniowa  <b>D</b> - usługa doradcza  <b>S+D</b> – usługa szkoleniowa i doradcza</p>
<b>I. Standardy dotyczące usługi</b>	
<p>1. Cele i zakres usług są dostosowane do potrzeb uczestników</p>	<p><b>O</b></p> <p>1.5. 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).</p> <p>1.6. S Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję szkoleń zamkniętych jest poprzedzone badaniem potrzeb, którego wyniki są opisane w postaci notatki zawierającej co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ informacje o uczestnikach, w szczególności dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia;</li> <li>▪ informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.</li> </ul> <p>1.7. S Instytucja kontaktuje się z częścią uczestników szkoleń otwartych przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach.</p> <p>1.8. 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.</p>

		<p>1.9.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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ informacje o uczestniku adekwatne do zakresu usługi,</li> <li>▪ informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných efektów usługi i obszaru ich stosowania.</li> </ul> <p>1.10. 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).</p> <p>1.11. 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>
	<p><b>P</b></p>	<p>1.12. S Instytucja szkoleniowa stosuje wykraczające poza wywiad z uczestnikami i ankiety metody diagnozowania potrzeb uczestników.</p> <p>1.13. S Instytucja szkoleniowa kwalifikuje uczestników do udziału w szkoleniach kierując się wynikami oceny ich początkowego poziomu zaawansowania.</p> <p>1.14. S Analiza potrzeb dla wszystkich oferowanych przez instytucję szkoleń zamkniętych obejmuje gromadzenie informacji pochodzących z co najmniej trzech różnych perspektyw wybranych spośród wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bezpośredni przełożeni uczestników,</li> <li>▪ współpracownicy lub podwładni uczestników,</li> <li>▪ pracownicy odpowiedzialni w organizacji klienta za rozwój i szkolenia,</li> <li>▪ członkowie zarządu lub wyższej kadry kierowniczej,</li> <li>▪ klienci wewnętrzni i zewnętrzni inni interesariusze zainteresowani efektami pracy uczestników.</li> </ul>
<p>2. Programy nauczania są opisane w języku efektów uczenia się</p>	<p><b>O</b></p>	<p>2.1 S Instytucja opisuje cele uczenia się dla oferowanych szkoleń w taki sposób, by spełniały one łącznie następujące kryteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cele są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika,</li> <li>▪ cele są sformułowane w sposób mierzalny.</li> </ul>
	<p><b>P</b></p>	<p>2.2 S Instytucja przyznaje wszystkim uczestnikom zaświadczenia potwierdzające udział w szkoleniu w formie dostosowanej do wymagań Ministerstwa Edukacji Narodowej.</p>

		2.3S Instytucja umożliwi 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	O	<p>3.1S Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte.</p> <p>3.2S 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.</p> <p>3.3S Oferowane przez instytucję szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych.</p> <p>3.4S Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.</p> <p>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).</p>
4. Instytucja prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się	P	
	O	<p>4.1.S Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się, w tym m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia,</li> <li>▪ dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu,</li> <li>▪ spotkania i sesje poszkoleniowe,</li> <li>▪ osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrą szkoleniową,</li> <li>▪ moderowane przez kadrę szkoleniową internetowe fora dyskusyjne,</li> <li>▪ uzupełniające lekcje e-learningowe,</li> <li>▪ dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie.</li> </ul> <p>4.2.D Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w rozwoju, w tym m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indywidualny Plan Rozwoju,</li> <li>▪ Indywidualny Plan Działania,</li> <li>▪ kontakt do osoby świadczącej usługę,</li> <li>▪ materiały pomocne w dalszym rozwoju.</li> </ul>

	<b>P</b>	<p>4.3.S Instytucja umożliwia wszystkim uczestnikom szkoleń indywidualną informację zwrotną o postępach w uczeniu się.</p> <p>4.4.S Instytucja oferuje uczestnikom swoich szkoleń min. dwie różne formy wsparcia we wdrażaniu zdobytej wiedzy i umiejętności, w tym m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu,</li> <li>▪ spotkania i sesje poszkoleniowe,</li> <li>▪ osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrą szkoleniową,</li> <li>▪ moderowane przez kadrę szkoleniową internetowe fora dyskusyjne,</li> <li>▪ uzupełniające lekcje e-learningowe,</li> <li>▪ dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie.</li> </ul> <p>4.5.S Instytucja realizuje rocznie przynajmniej jeden projekt szkoleniowy dla organizacji, który uwzględnia rozbudowane działania wspierające utrwalanie zmian po zakończeniu szkolenia.</p>
<p>5. Instytucja systematycznie bada rezultaty realizowanych usług</p>	<b>O</b>	<p>5.1 S Instytucja stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń, uwzględniającą badanie opinii uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji.</p> <p>5.2 S Instytucja udostępnia raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.</p> <p>5.3 S Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych, referencje lub opinie uczestników szkoleń.</p> <p>5.4 D Instytucja stosuje procedurę oceny rezultatów usługi w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów.</p> <p>5.5 D Instytucja udostępnia wyniki oceny kadrze prowadzącej usługę oraz zlecającej ją instytucji z zachowaniem zasad etyki zawodowej.</p> <p>5.6 D Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych informację o ocenach swoich usług, referencje lub opinie klientów.</p>
	<b>P</b>	<p>5.7 S Instytucja stosuje różnorodne, wykraczające poza badanie opinii uczestników narzędzia oceny szkoleń na poziomie efektów uczenia.</p>



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 kadrami odpowiedzialnymi za merytoryczną jakość usług	<p><b>O</b> 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.</p> <p>6.2 S+D Osoba pełniąca w instytucji rolę kierownika/opiekuna merytorycznego spełnia łącznie następujące warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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</li> </ul> <p>oraz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
	<p><b>P</b> 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.</p>
7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry jest odpowiednia do zakresu oraz celów usług	<p><b>O</b> 7.1 S+D Wszyscy członkowie kadry posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie czy też kwalifikacje odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych usług.</p>
	<p><b>P</b> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ min. 5-letnie doświadczenie zawodowe (w tym doświadczenie związane z nauczaniem lub doradztwem),</li> <li>▪ min. 500 godzin zrealizowanych szkoleń,</li> <li>▪ udokumentowane, zaawansowane wykształcenie (np. specjalistyczne kursy lub studia podyplomowe, tytuł naukowy, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia),</li> <li>▪ dorobek w tworzeniu autorskich rozwiązań i treści lub kierowaniu pracami merytorycznymi (np. publikacje, badania, autorstwo dokumentów strategicznych, doradztwo dla organizacji, kierownictwo merytoryczne projektów).</li> </ul>

<p>8. Kadra posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem lub świadczeniem usług</p>	<p>○ 8.1 S+D Każda z osób należących do kadry instytucji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:</p> <p>8.1.1 Kadra szkoleniowa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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;</li> <li>▪ dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej;</li> <li>▪ posiada 750 godzin doświadczenia w zakresie edukacji osób dorosłych;</li> <li>▪ posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej.</li> </ul> <p>8.1.2 Doradca zawodowy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ posiada 200 godzin doświadczenia w świadczeniu usług doradztwa zawodowego;</li> </ul> <p>lub</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul> <p>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.</p> <p>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</p> <p>8.1.5 Doradca</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ posiada 200 godzin doświadczenia w doradztwie,</li> </ul> <p>lub</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą oraz pracuje tylko w zespole doradczym z koordynatorem merytorycznym.</li> </ul> <p>8.1.6 Facylitator i moderator - posiada 100 godzin doświadczenia w pracy z grupą metodą warsztatową oraz ukończył szkolenie w zakresie facylitacji, moderacji</p>
---	--

		lub technik pracy z grupą.
	<b>P</b>	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diagnoza potrzeb szkoleniowych</li> <li>▪ ewaluacja efektów uczenia</li> <li>▪ rozumienie poznawczych, motywacyjnych i emocjonalnych uwarunkowań skuteczności uczenia dorosłych</li> <li>▪ rozumienie i oddziaływanie na dynamikę funkcjonowania małych grup społecznych</li> <li>▪ radzenie sobie w trudnych sytuacjach szkoleniowych</li> <li>▪ lub dysponuje przyznaniem przez inną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie ww. kompetencji.</li> </ul> <p>8.3S Ponad połowa członków kadry szkoleniowej posiada certyfikaty potwierdzające kompetencje w zakresie kształcenia dorosłych, uzyskane w procesie spełniającym następujące kryteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ jasno określony zestaw diagnozowanych kompetencji, odpowiadający w przybliżeniu kompetencjom wymienionym w punktach 8.1.1</li> <li>▪ różnorodne metody oceny pozwalające na wieloaspektową diagnozę kompetencji</li> <li>▪ niezależność instytucji przyznającej certyfikat od instytucji zatrudniającej certyfikowaną osobę</li> </ul> <p>8.4D Moderator posiada wiedzę, kompetencje, kwalifikacje lub doświadczenie w dziedzinie, w której świadczy usługi.</p>
9. Kadra aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje	<b>O</b>	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.
	<b>P</b>	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	<b>O</b>	10.1 D Kadra instytucji aktywnie uczestniczy w różnych

wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL		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).
	<b>P</b>	<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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

III. Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta		
11. Instytucja zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację usługi	O	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ opiekun/kierownik merytoryczny (por. standard 6) odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia lub innej usługi,</li> <li>▪ koordynator organizacyjny odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację usługi.</li> </ul> <p>W przypadku usługi szkoleniowej wymienione powyżej role nie są łączone przez jedną osobę w obrębie szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin.</p>
	P	
12. Instytucja organizuje usługi w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej	O	<p>12.1. S Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy,</li> <li>▪ dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,</li> <li>▪ komfortowa temperatura powietrza,</li> <li>▪ brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz,</li> <li>▪ utrzymanie w czystości,</li> <li>▪ dostęp do zaplecza sanitarnego,</li> <li>▪ umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiednio do specyfiki szkolenia.</li> </ul> <p><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></p>

	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,</li> <li>▪ komfortowa temperatura powietrza,</li> <li>▪ brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz,</li> <li>▪ utrzymanie w czystości,</li> <li>▪ dostęp do zaplecza sanitarnego,</li> <li>▪ meblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni odpowiednio do specyfiki usługi.</li> </ul> <p><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>
	<p><b>P</b> 12.3. S Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w budynkach dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo (podjazdy, windy, toalety, sala szkoleniowa).</p> <p>12.4. S Oferowane przez instytucję szkolenia są zorganizowane w miejscach zapewniających uczestnikom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ napoje i poczęstunek w trakcie przerw,</li> <li>▪ znajdującą się poza salą szkoleniową przestrzeń do odpoczynku w trakcie przerw,</li> <li>▪ dostęp do Internetu i urządzeń biurowych (np. kserokopiarka, faks, drukarka).</li> </ul> <p><b>O</b> 13.1. S+D Harmonogramy czasowe szkoleń i innych usług grupowych prowadzonych przez instytucję spełniają następujące wymagania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni,</li> <li>▪ czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia,</li> <li>▪ w trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe,</li> <li>▪ w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.</li> </ul> <p><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>
<p>13. Instytucja planuje czas realizacji usługi w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej</p>	

		13.2. D Czas realizacji usługi jest adekwatny do określonych celów i zaproponowanych metod. Jednorazowa usługa nie może trwać krócej niż 45 min.
	<b>P</b>	
14. Instytucja dysponuje różnorodnymi środkami technicznym i materiałami wspierającymi realizację usługi	<b>O</b>	<p>14.1. S+D Oferowane przez instytucję usługi odbywają się w pomieszczeniach zapewniających dostęp do różnorodnych środków i materiałów w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ flipcharta lub tablicy,</li> <li>▪ komputera i rzutnika multimedialnego, telefonu, internetu,</li> <li>▪ papieru i przyborów do pisania dla uczestników,</li> <li>▪ innych specjalistycznych materiałów niezbędnych do realizacji usługi, gdy stosowana metoda tego wymaga (np. testy, kwestionariusze, materiały dydaktyczne).</li> </ul> <p><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>
	<b>P</b>	
15. Instytucja jest przygotowana do reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów	<b>O</b>	<p>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.</p> <p>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>
	<b>P</b>	

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	<p>17.1 S Instytucja szkoleniowa publikuje aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informację o programach nauczania, uwzględniając: efekty uczenia,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników,</li> <li>▪ czas trwania i formę kształcenia,</li> <li>▪ zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi.</li> </ul> <p>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.</p> <p>17.3 D W przypadku usług grupowych instytucja publikuje informacje o celach, ramowym programie oraz harmonogramie usługi.</p> <p>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 zleceniodawcy przed rozpoczęciem usługi.</p>
	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		<p>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.</p> <p>18.3. S Instytucja szkoleniowa prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia w rejestrując co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć),</li> <li>▪ listę lub listy obecności,</li> <li>▪ protokół z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony,</li> <li>▪ zaświadczenia wydane uczestnikom.</li> </ul> <p>18.4. D Instytucja prowadzi dokumentację realizowanych usług rejestrując co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ uczestników usługi,</li> <li>▪ zaświadczenia, o ile są wydawane,</li> <li>▪ plan/program o ile był sporządzony.</li> </ul>
	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	<p>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.</p> <p>20.2 S+D W tych obszarach, w których jest to wymagane, instytucja posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.</p>
	P	

**Załącznik nr 3. Wzór raportu z audytu zgodności z Małopolskimi  
Standardami Usług Edukacyjno – Szkoleniowych (1.0)**

*Pieczęć nagłówkowa instytucji audytującej*

**RAPORT Z AUDYTU nr**

*Uwaga! pochylonym drukiem opisano wymagania co do zamieszczanej w raporcie informacji. Opis umieszczony w zakresie części dotyczącej szczegółowych wyników audytu pod pierwszym standardem dotyczy wszystkich pozostałych standardów*

Data sporządzenia:

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

.....

*Imię i nazwisko*

.....

*Podpis*

Audytor/audytorzy realizujący zadanie audytowe:

.....

*Imię i nazwisko*

.....

*Imię i nazwisko*

- **Zakres podmiotowy audytu**

(dane dotyczące instytucji szkoleniowej objętej audytem zgodnie z umową i regulaminem (dokumentami np. CEIDG, umowa spółki, KRS, Zaświadczeniem dot. rejestracji placówki kształcenia ustawicznego, placówka kształcenia praktycznego lub ośrodek dokształcania i doskonalenia zawodowego itd. ) nazwa, siedziba. Jeśli instytucja szkoleniowa 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:**

(przedział czasowy, w którym instytucja szkoleniowa zadeklarowała zgodność z MSUES – **minimum 3 miesiące**, liczony do dnia rozpoczęcia audytu)

- **Opis populacji i próby:**

**populacja:** ilość przeprowadzonych usług edukacyjno - szkoleniowych (w tym informacja na temat ilości szkoleń zamkniętych i szkoleń otwartych) (minimum 6) , liczba uczestników szkoleń, liczba osób prowadzących szkolenia;

**próba:** wykaz badanych szkoleń, ilość badanych uczestników tych szkoleń oraz ilość badanych członków kadry szkoleniowej.

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

*Jednoznaczna opinia audytora:*

*Instytucja szkoleniowa spełnia wszystkie standardy i audytor rekomenduje przyznanie prawa do używania znaku jakości MSUES lub*

*Instytucja szkoleniowa nie spełnia w wymaganym zakresie standardów x, ...x, audytor nie rekomenduje przyznania prawa do używania znaku jakości MSUES.*

- **INFORMACJA ZWROTNA DLA INSTYTUCJI SZKOLENIOWEJ:**

*Sformułowanie opinii na podstawie wyników audytu, pozwalających na usprawnienie funkcjonowania instytucji szkoleniowej poprzez:*

- *wskazanie najmocniejszych stron instytucji – niezależnie od tego czy wiążą się ze spełnianiem standardu czy nie,*
- *wskazanie najważniejszych obszarów do rozwoju na bazie standardów,*
- *wskazanie w przypadku braku zgodności z MSUES wskazanie działań dostosowujących (przy uwzględnieniu propozycji instytucji szkoleniowej).*

Tabela przedstawiająca zbiorczą informację na temat spełnienia poszczególnych standardów.

<b>Grupa I Standardy dotyczące usługi edukacyjno-szkoleniowej</b>	
1. Cele i zakres tematyczny szkoleń są dostosowane do potrzeb uczestników	<i>Spełniony/ Nie spełniony</i>
2. Programy nauczania są opisane w języku efektów uczenia się	
3. Programy szkoleniowe są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy i realizowane w adekwatnej do celów formie	
4. Instytucja szkoleniowa prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się	
5. Instytucja szkoleniowa systematycznie bada rezultaty prowadzonych szkoleń	
<b>Grupa II Standardy dotyczące kompetencji i rozwoju kadry szkoleniowej</b>	
6. Instytucja szkoleniowa dysponuje kadrami odpowiedzialną za merytoryczną jakość usług	
7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry szkoleniowej jest odpowiednia do zakresu szkoleń oraz ich celów edukacyjnych	
8. Kadra szkoleniowa posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych	
9. Kadra szkoleniowa aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje	
10. Kadra szkoleniowa wnosi wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL	Nie dotyczy
<b>Grupa III Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta</b>	
11. Instytucja szkoleniowa zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację szkolenia	
12. Instytucja organizuje szkolenia w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej	
13. Instytucja planuje czas szkolenia w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej	
14. Instytucja szkoleniowa dysponuje różnorodnymi środkami technicznymi materiałami wspierającymi uczenie	
15. Instytucja szkoleniowa jest przygotowana do reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów	
<b>Grupa IV Standardy dotyczące zarządzania jakością usług</b>	

<b>szkoleniowych</b>	
16. Instytucja szkoleniowa dysponuje strategią określającą jej sposób działania i kierunki rozwoju	
17. Instytucja szkoleniowa publikuje rzetelną informację o oferowanych usługach	
18. Instytucja szkoleniowa stosuje systemowe rozwiązania wspierające wysoką jakość świadczonych usług	
19. Instytucja szkoleniowa upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości szkoleń	
20. Instytucja szkoleniowa oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje	

<b>Szczegółowe wyniki audytu</b>	
<b>I. Standardy dotyczące usługi edukacyjno-szkoleniowej.</b>	
<b>1. Cele i zakres tematyczny szkoleń są dostosowane do potrzeb uczestników</b>	<p>1.15. 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).</p> <p>1.16. Realizacja wszystkich prowadzonych przez instytucję szkoleń zamkniętych jest poprzedzone badaniem potrzeb, którego wyniki są opisane w postaci notatki zawierającej co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ informacje o uczestnikach, w szczególności dotyczące wyjściowego poziomu kompetencji rozwijanych w trakcie szkolenia;</li> <li>▪ informacje o oczekiwaniach zamawiającego, w szczególności dotyczące pożądaných rezultatów szkolenia i obszaru ich stosowania.</li> </ul> <p>1.17. Instytucja kontaktuje się z częścią uczestników szkoleń otwartych przed rozpoczęciem szkolenia i zbiera uzupełniające informacje o ich potrzebach.</p> <p>1.18. 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.</p>
<p>• <b>Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></p> <p><i>ustalenia są to stwierdzenia faktów. W raporcie powinny zostać przedstawione te ustalenia, które są konieczne dla uzasadnienia lub wyjaśnienia oceny/wniosków i działań dostosowujących. Należy określić czy każdy wskaźnik jest spełniony, nie spełniony lub częściowo spełniony oraz odnieść się do źródła/dowodu, na podstawie którego dokonano oceny danego wskaźnika. Źródła/dowody mają być określone w taki sposób aby inny audytor prowadzący ten sam audyt na ich</i></p>	

podstawie doszedł do tych samych wniosków. W opisie należy stosować numery referencyjne dowodów. Dowody badania mogą być wytwarzane bezpośrednio przez audytora, bądź pochodzić od osób trzecich bądź instytucji szkoleniowej. Aby minimalizować Ryzyko Audytu, audytor powinien potwierdzać dowody badania pozyskane z różnych źródeł pod kątem ich zgodności (np. dowody pozyskane od instytucji szkoleniowej potwierdzić w trakcie rozmów z uczestnikami szkoleń lub członkami kadry szkoleniowej, czy też w trakcie obserwacji i oględzin).

- **Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):**

1) W przypadku nie spełnienia wskaźnika audytor opisuje działania dostosowujące, które pozwolą na spełnienie standardu w przyszłości.

- **Wynik oceny zgodności dla całego standardu:**

Aby standard był spełniony, muszą zostać spełnione wszystkie jego wskaźniki.

- **Uzasadnienie oceny spełnienia standardu:**

Koncentrować się powinno na ustosunkowaniu się do wszystkich wskaźników standardu. W przypadku tych, które są ewidentnie spełnione lub nie spełnione i potwierdzają to wszystkie źródła/dowody należy o tym napisać. W przypadku gdy źródła/dowody podawały sprzeczne informacje należy wyjaśnić przyczyny podjętej decyzji.

- **Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:**

Wykaz wszystkich badanych przez audytora źródeł/dowodów, które były podstawą do wydania opinii wraz z numerem referencyjnym.

**2. Programy nauczania są opisane w języku efektów uczenia się**

2.1 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 cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:**
- **Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):**

- **Wynik oceny zgodności dla całego standardu:**

- **Uzasadnienie oceny:**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<b>3. Programy szkoleniowe są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy i realizowane w adekwatnej do celów formie</b>	<p>3.1. Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte.</p> <p>3.2. 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.</p> <p>3.3. Oferowane przez instytucję szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych.</p> <p>3.4. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<b>4. Instytucja szkoleniowa prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się</b>	<p>4.1. Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się, w tym m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia</li> <li>▪ dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu</li> <li>▪ spotkania i sesje poszkoleniowe</li> <li>▪ osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrą szkoleniową</li> <li>▪ moderowane przez kadrę szkoleniową internetowe fora dyskusyjne</li> <li>▪ uzupełniające lekcje e-learningowe</li> <li>▪ dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia, materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<b>5. Instytucja szkoleniowa systematycznie bada rezultaty prowadzonych szkoleń</b>	<p>5.1. Instytucja stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń, uwzględniającą badanie opinii uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji.</p> <p>5.2. Instytucja udostępnia raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się kadry prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.</p> <p>5.3. Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych, referencje lub opinie uczestników szkoleń.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<b>II. Standardy dotyczące kompetencji i rozwoju kadry szkoleniowej</b>	
<b>6. Instytucja szkoleniowa dysponuje kadrą odpowiedzialną za merytoryczną jakość usług</b>	<p>6.1. Każde z oferowanych przez instytucję szkoleń jest objęte 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 szkolenie.</p> <p>6.2. Osoba pełniąca w instytucji szkoleniowej rolę kierownika/opiekuna merytorycznego spełnia łącznie następujące warunki:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych szkoleń LUB zrealizowała w tym zakresie 300 godzin szkoleń lub doradztwa</li> <li>▪ dysponuje wykształceniem (np. wyższe wykształcenie kierunkowe specjalistyczne kursy i studia podyplomowe, właściwe dla dziedziny certyfikaty i uprawnienia) w zakresie odpowiednim do tematyki szkolenia</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry szkoleniowej jest odpowiednia do zakresu szkoleń oraz ich celów edukacyjnych</b></p>	<p>7.1. Wszyscy członkowie kadry szkoleniowej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych szkoleń.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	

<p><b>8. Kadra szkoleniowa posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem osób dorosłych</b></p>	<p>8.1. Każda z osób należących do kadry szkoleniowej instytucji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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;</li> <li>▪ dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej;</li> <li>▪ posiada 750 godzin doświadczenia zakresie w edukacji osób dorosłych;</li> <li>▪ posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</li> <li>• Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</li> <li>• Uzasadnienie oceny:</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</li> </ul>	
<p><b>9. Kadra szkoleniowa aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje</b></p>	<p>9.1. Każdy z członków kadry szkoleniowej 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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>10. Kadra szkoleniowa wnosi wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL</b></p>	
<p><b>III. Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta</b></p>	
<p><b>11. Instytucja szkoleniowa zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację szkolenia</b></p>	<p>11.1. Instytucja stosuje procedurę realizacji usługi szkoleniowej rozumianą jako spis czynności, do których przypisane są role odpowiedzialne za ich wykonanie. Procedura definiuje co najmniej następujące role:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ opiekun/kierownik merytoryczny (por. standard 6) odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia</li> <li>▪ koordynator organizacyjny odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację szkolenia</li> <li>▪ Wymienione powyżej role nie są łączone przez jedną osobę w obrębie szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: .</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>12. Instytucja organizuje szkolenia w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej</b></p>	<p>12.1. Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego</li> <li>▪ komfortowa temperatura powietrza</li> <li>▪ brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz</li> <li>▪ utrzymanie w czystości</li> <li>▪ dostęp do zaplecza sanitarnego</li> <li>▪ meblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiednio do specyfiki szkolenia.</li> </ul> <p><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></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>13. Instytucja planuje czas szkolenia w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej</b></p>	<p>13.1. Harmonogramy czasowe szkoleń prowadzonych przez instytucję spełniają następujące wymagania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni</li> <li>▪ czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia</li> <li>▪ w trakcie zajęć zaplanowane są się regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe</li> <li>▪ w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych</li> </ul>

	<p>zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.</p> <p><i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>14. Instytucja szkoleniowa dysponuje różnorodnymi środkami technicznymi materiałami wspierającymi uczenie</b></p>	<p>14.1.Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach zapewniających dostęp do różnorodnych środków i materiałów dydaktycznych, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tablicy suchościeralnej lub tablicy typu flipchart</li> <li>▪ rzutnika folii lub komputera i rzutnika multimedialnego</li> <li>▪ papieru i przyborów do pisania dla uczestników</li> <li>▪ innych specjalistycznych pomocy dydaktycznych niezbędnych do realizacji szkolenia</li> </ul> <p><i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja szkoleń nie spełniających części warunków, o ile jest to uzasadnione specyficzną formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod kształcenia.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	

<p><b>15. Instytucja szkoleniowa jest przygotowana do reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów</b></p>	<p>15.1. Instytucja stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których szkolenie nie spełniło oczekiwań odbiorców. Procedura ta jest podana do wiadomości odbiorców i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.</p> <p>15.2. Instytucja stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej szkolenie lub niedostępności miejsca jego realizacji.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</li> <li>• Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</li> <li>• Uzasadnienie oceny:</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</li> </ul>	
<p><b>IV. Standardy dotyczące zarządzania jakością usług szkoleniowych</b></p>	
<p><b>16. Instytucja szkoleniowa dysponuje strategią określającą jej sposób działania i kierunki rozwoju</b></p>	<p>16.1. Instytucja szkoleniowa opublikowała dokument, w którym określiła w szczególności realizowane przez siebie cele, uznawane wartości, grupy odbiorców, obszary tematyczne szkoleń, stosowane formy kształcenia, a także kierunki doskonalenia i rozwoju.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</li> <li>• Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>17. Instytucja szkoleniowa publikuje rzetelną informację o oferowanych usługach</b></p>	<p>17.1. Instytucja szkoleniowa publikuje aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informację o programach nauczania, uwzględniając:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ efekty uczenia</li> <li>▪ wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników</li> <li>▪ czas trwania i formę kształcenia</li> <li>▪ zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi</li> </ul> <p>17.2. Instytucja publikuje aktualną informację o kadrze szkoleniowej delegowanej do prowadzenia konkretnych zajęć a w szczególności jej kwalifikacjach, doświadczeniu zawodowym i ważniejszych dotychczas zrealizowanych projektach szkoleniowych.</p> <p>17.3. W wypadku szkoleń projektowanych na zlecenie klienta informacje wymienione w punktach 17.1. i 17.2. są przekazywane zleceniodawcy przed rozpoczęciem szkolenia.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>18. Instytucja szkoleniowa stosuje systemowe rozwiązania wspierające</b></p>	<p>18.1 Instytucja prowadzi ocenę kadry szkoleniowej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki szkoleń oraz kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem dorosłych. Analogiczne kryteria są stosowane w odniesieniu do rekrutacji, o ile jest prowadzona.</p> <p>18.2 Instytucja szkoleniowa wdrożyła wewnętrzną procedurę zapewniania jakości uwzględniającą w szczególności</p>

<p><b>wysoką jakość świadczonych usług</b></p>	<p>wykorzystanie wniosków z ewaluacji.  18.3 Instytucja szkoleniowa prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia w rejestrując co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć)</li> <li>▪ listę lub listy obecności</li> <li>▪ protokół z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony</li> <li>▪ zaświadczenia wydane uczestnikom</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>19. Instytucja szkoleniowa upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości szkoleń</b></p>	<p>19.1. Instytucja podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewniania jakości realizowanych szkoleń.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>20. Instytucja</b></p>	<p>20.1. W obszarach tematycznych szkoleń i formach kształcenia, w</p>



<p><b>szkoleniowa oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje</b></p>	<p>których jest to wymagane, instytucja szkoleniowa tworzy programy nauczania zgodne z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów.</p> <p>20.2.W tych obszarach tematycznych szkoleń oraz formach kształcenia, w których jest to wymagane, instytucja szkoleniowa posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	

**Załącznik nr 4. 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/a .....z .....przeprowadzonych w okresie objętym audytem

### **Usługi doradcze**

*Tabela ma charakter pomocniczy*

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

*Badaniem objęto usług-ę/-i doradczą ..... z .....przeprowadzonych w okresie objętym audytem*

*W ramach badania wykonano następujące czynności:*

- *wywiad z kadrą zarządzającą,*
- *wywiad z .....trenerami,*
- *wywiad z .....uczestnikami,*
- *przegląd dokumentacji .....*
- *przeprowadzono obserwację szkolenia w dn. .... – nazwa szkolenia: .....*
- *analiza strony internetowej firmy : adres www .....przeprowadzono w dniu .....*
- **PODSUMOWANIE WYNIKÓW AUDYTU - OPINIA AUDYTORA DOTYCZĄCA PRYZNANIA ZNAKU JAKOŚCI MSUES INSTYTUCJI WRAZ Z UZASADNIENIAM:**
- **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

<b>Grupa I Standardy dotyczące usługi</b>	
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	
<b>Grupa II Standardy dotyczące kompetencji i rozwoju kadry</b>	
6. Instytucja dysponuje kadrami 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	
<b>Grupa III Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta</b>	
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	
<b>Grupa IV Standardy dotyczące zarządzania jakością usług</b>	
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 pożądaných 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).
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny spełnienia standardu:</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>
<b>2. Programy nauczania są opisane w języku efektów uczenia się</b>	<p>2.1 S Instytucja opisuje cele uczenia się dla oferowanych szkoleń w taki sposób, by spełniały one łącznie następujące kryteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cele są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika,</li> <li>• cele są sformułowane w sposób mierzalny.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i ocena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>
<b>3. Programy i metody są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy i realizowane w adekwatnej do</b>	<p>3.1 S Uczestnicy szkoleń otrzymują materiały zawierające podsumowanie treści szkolenia i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostało ono oparte.</p> <p>3.2 S Oferowane przez instytucję materiały wspomagające kształcenie (np. skrypty, prezentacje, filmy) są wykorzystywane w sposób respektujący prawo</p>



<p><b>celów formie</b></p>	<p>autorskie, co obejmuje w szczególności przywołanie ich autora i źródła.</p> <p>3.3S Oferowane przez instytucję szkolenia wykorzystują różnorodne, angażujące uczestników metody kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących się osób dorosłych.</p> <p>3.4S Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści szkolenia oraz specyfiki grupy.</p> <p>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).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li>   <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li>   <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>4. Instytucja prowadzi działania wspierające utrwalanie efektów uczenia się</b></p>	<p>4.1 S Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w utrwalaniu efektów uczenia się, w tym m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rekomendacje i wskazówki dotyczące samokształcenia po zakończeniu szkolenia,</li> <li>• dodatkowe ćwiczenia i zadania do wykonania po szkoleniu,</li> <li>• spotkania i sesje poszkoleniowe,</li> <li>• osobiste lub dystansowe konsultacje z kadrą szkoleniową,</li> <li>• moderowane przez kadrę szkoleniową internetowe fora dyskusyjne,</li> <li>• uzupełniające lekcje e-learningowe,</li> <li>• dostęp do bazy wiedzy (artykuły, ćwiczenia,</li> </ul>

	<p>materiały audiowizualne) wspierającej dalsze samodzielne uczenie.</p> <p>4.2D Instytucja zapewnia uczestnikom lub delegującej ich organizacji co najmniej jedną formę wsparcia w rozwoju, w tym m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indywidualny Plan Rozwoju,</li> <li>• Indywidualny Plan Działania,</li> <li>• kontakt do osoby świadczącej usługę,</li> <li>• materiały pomocne w dalszym rozwoju.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>5. Instytucja systematycznie bada rezultaty prowadzonych usług</b></p>	<p>5.1S Instytucja stosuje procedurę oceny efektów uczenia się wszystkich szkoleń, uwzględniającą badanie opinii uczestników lub inne zaawansowane formy ewaluacji.</p> <p>5.2S Instytucja udostępnia raporty podsumowujące ocenę efektów uczenia się kadrze prowadzącej dane szkolenie, a w wypadku szkoleń zamkniętych również zlecającej je instytucji.</p> <p>5.3S Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych, referencje lub opinie uczestników szkoleń.</p> <p>5.4D Instytucja stosuje procedurę oceny rezultatów usługi w odniesieniu do zakładanych i uzgodnionych z klientem celów.</p> <p>5.5D Instytucja udostępnia wyniki oceny kadrze prowadzącej usługę oraz zlecającej ją instytucji z zachowaniem zasad etyki zawodowej.</p> <p>5.6D Instytucja publikuje na stronach internetowych lub w materiałach informacyjnych informacje o ocenach swoich usług, referencje lub opinie klientów.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> </ul>	

- **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:**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<b>7. Wiedza teoretyczna i praktyczna kadry jest odpowiednia do zakresu oraz celów usługi</b>	7.1 S+D Wszyscy członkowie kadry posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie czy też kwalifikacje odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych usług.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<b>8. Kadra szkoleniowa posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem lub świadczeniem usług</b>	8.1 S+D Każda z osób należących do kadry instytucji spełnia co najmniej jeden z wymienionych poniżej warunków: 8.1.1 Kadra szkoleniowa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• dysponuje przyznaniem przez zewnętrzną instytucję certyfikatem potwierdzającym posiadanie kompetencji zbliżonych do wymienionych powyżej;</li> <li>• posiada 750 godzin doświadczenia w zakresie</li> </ul>

	<p>edukacji osób dorosłych;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• posiada specjalistyczne wykształcenie i min. 5-letnie doświadczenie zawodowe w danej dziedzinie oraz prowadzi kształcenie wyłącznie w formie wykładowej.</li> </ul> <p>8.1.2 Doradca zawodowy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• posiada 200 godzin doświadczenia w świadczeniu usług doradztwa zawodowego;</li> <li>lub</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>8.1.3 Coach</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul> <p>8.1.4 Mentor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul> <p>8.1.5 Doradca</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• posiada 200 godzin doświadczenia w doradztwie,</li> <li>lub</li> <li>• posiada specjalistyczną wiedzę, kompetencje lub kwalifikacje w dziedzinie, w której świadczy usługę doradczą oraz pracuje tylko w zespole doradczym z koordynatorem merytorycznym.</li> </ul> <p>8.1.6 Facylitator i moderator</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• posiada 100 godzin doświadczenia w pracy z grupą metodą warsztatową oraz ukończył szkolenie w zakresie facylitacji, moderacji lub technik pracy z grupą.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<b>9. Kadra aktywnie uczestniczy w działaniach rozwojowych i aktualizuje własne kompetencje</b>	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.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<b>10. Kadra wnosi wkład w popularyzację wiedzy i wymianę dobrych praktyk w zakresie LLL</b>	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).
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: .</b></li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<b>III. Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta</b>	
<b>11. Instytucja zapewnia uczestnikom rzetelną obsługę i sprawną organizację usługi</b>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opiekun/kierownik merytoryczny (por. standard 6) odpowiedzialny za nadzór nad treścią i rezultatami szkolenia lub innej usługi,</li> <li>• koordynator organizacyjny odpowiedzialny za zarządzanie informacją, kontakt z klientem i organizację usługi.</li> </ul> <p><i>W przypadku usługi szkoleniowej wymienione powyżej role nie są łączone przez jedną osobę w obrębie szkoleń trwających dłużej niż 16 godzin.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika: .</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	

<p><b>12. Instytucja organizuje usługi w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej</b></p>	<p>12.1 S Oferowane przez instytucję szkolenia odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki: powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,</li> <li>• komfortowa temperatura powietrza,</li> <li>• brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz,</li> <li>• utrzymanie w czystości,</li> <li>• dostęp do zaplecza sanitarnego,</li> <li>• umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni w sposób odpowiednio do specyfiki szkolenia.</li> </ul>
	<p><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></p>
	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy,</li> <li>• dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,</li> <li>• komfortowa temperatura powietrza,</li> <li>• brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz,</li> <li>• utrzymanie w czystości,</li> <li>• dostęp do zaplecza sanitarnego,</li> <li>• umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni odpowiednio do specyfiki usługi.</li> </ul>
	<p><i>W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja usług nie spełniających części ww. warunków, o ile jest to</i></p>



	<i>uzasadnione specyficzną formą pracy wynikającą z przyjętych celów i metod.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>
<p><b>13. Instytucja planuje czas realizacji usługi w sposób sprzyjający komfortowi uczestników i higienie pracy umysłowej</b></p>	<p>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,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia,</li> <li>• w trakcie zajęć zaplanowane są się regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe,</li> <li>• w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.</li> </ul> <p><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> <p>13.2 D Czas realizacji usługi jest adekwatny do określonych celów i zaproponowanych metod. Jednorazowa usługa nie może trwać krócej niż 45 min.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>14. Instytucja dysponuje różnorodnymi środkami technicznymi materiałami wspierającymi realizację usługi</b></p>	<p>14.1 S+D Oferowane przez instytucję usługi odbywają się w pomieszczeniach zapewniających dostęp do różnorodnych środków i materiałów w tym: flipcharta lub tablicy,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ komputera i rzutnika multimedialnego, telefonu, internetu,</li> <li>▪ papieru i przyborów do pisania dla uczestników,</li> <li>▪ innych specjalistycznych materiałów niezbędnych do realizacji usługi, gdy stosowana metoda tego wymaga (np. testy, kwestionariusze, materiały dydaktyczne).</li> </ul> <p><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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	

<p><b>15. Instytucja jest przygotowana do reagowania na nieprzewidziane sytuacje i zastrzeżenia klientów</b></p>	<p>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.</p> <p>15.2 S+D Instytucja stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawiania się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>IV. Standardy dotyczące zarządzania jakością usług</b></p>	
<p><b>16. Instytucja dysponuje spójną koncepcją funkcjonowania określającą jej sposób działania i kierunki rozwoju</b></p>	<p>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>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<p><b>17. Instytucja publikuje rzetelną informację o oferowanych usługach</b></p>	<p>17.1 S Instytucja szkoleniowa publikuje aktualny katalog oferowanych szkoleń zawierający informację o programach nauczania, uwzględniając: efekty uczenia,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wstępne wymagania wobec poziomu zaawansowania uczestników,</li> <li>▪ czas trwania i formę kształcenia,</li> <li>▪ zarys programu nauczania, w tym nazwy tematów wraz z ramami czasowymi.</li> </ul> <p>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.</p> <p>17.3 D W przypadku usług grupowych instytucja publikuje informacje o celach, ramowym programie oraz harmonogramie usługi.</p> <p>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 zleceniodawcy przed rozpoczęciem usługi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</li> <li>• Uzasadnienie oceny:</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</li> </ul>	
<p><b>18. Instytucja stosuje systemowe rozwiązania wspierające wysoką jakość świadczonych usług</b></p>	<p>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. 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.</p> <p>18.3 S Instytucja szkoleniowa prowadzi dokumentację przebiegu kształcenia w rejestrując co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ program szkolenia (w tym wymiar godzinowy i tematy poszczególnych zajęć),</li> <li>▪ listę lub listy obecności,</li> <li>▪ protokół z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony,</li> <li>▪ zaświadczenia wydane uczestnikom.</li> </ul> <p>18.4 D Instytucja prowadzi dokumentację realizowanych usług rejestrując co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ uczestników usługi,</li> <li>▪ zaświadczenia, o ile są wydawane,</li> <li>▪ plan/program o ile był sporządzony.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</li> <li>• Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<b>19. Instytucja upowszechnia wiedzę o dobrych praktykach w zapewnianiu jakości usług</b>	19.1 S+D Instytucja podaje do publicznej wiadomości rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewniania jakości realizowanych usług.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li> </ul>	
<b>20. Instytucja oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje</b>	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. S+D W tych obszarach, w których jest to wymagane, instytucja posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty. 20.2 S+D W tych obszarach, w których jest to wymagane, instytucja posiada wymagane akredytacje, licencje lub certyfikaty.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ustalenia i cena stanu faktycznego dla każdego wskaźnika:</b></li> <li>• <b>Działania dostosowujące (jeśli dotyczy któregoś ze wskaźników):</b></li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Wynik oceny zgodności dla całego standardu:</b></li> <li>• <b>Uzasadnienie oceny:</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Źródła/dowody na podstawie których oceniono dany standard:</b></li></ul>

## **Załącznik nr 5. Oświadczenie o bezstronności i niezależności**

Przystępując do realizacji audytu zewnętrznego instytucji

.....  
(pełna nazwa i adres)

ja .....

(imię i nazwisko)

jako .....<sup>7</sup>

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.

---

<sup>7</sup> Osoba reprezentująca instytucję audytującą lub koordynator audytu lub audytor



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

.....  
(Data i miejsce)

**Załącznik nr 6. Regulamin używania znaku jakości Małopolskich Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych (MSUES 1.0)**

1. Znak jakości MSUES (zwany dalej znakiem) przyznawany jest na okres 3 lat, po przeprowadzeniu audytu na zgodność z MSUES przez uprawnionego niezależnego od instytucji szkoleniowej audytora a w raporcie z audytu zawarta jest odpowiednia opinia. Prawo do używania tego znaku może być przyznane instytucji szkoleniowej, 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. Warunek ten nie dotyczy instytucji szkoleniowych, które brały udział w projekcie PFK – podmiotowe finansowanie kształcenia, realizowanym przez WUP Kraków.
3. Znakiem może posługiwać się wyłącznie instytucja szkoleniowa oraz prowadzona przez nią placówka kształcenia ustawicznego, placówka kształcenia praktycznego lub ośrodki dokształcania i doskonalenia zawodowego, umożliwiające uzyskanie i uzupełnienie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych<sup>8</sup>, o ile podlegały one audytowi na zasadach opisanych w pkt. 1.
4. Wraz z przyznaniem znaku instytucja szkoleniowa zostaje wpisana do *Rejestru instytucji szkoleniowych posiadających znak jakości MSUES*, zwanego dalej *Rejestrem IS*, prowadzonego przez WUP Kraków w ramach Centrum

---

<sup>8</sup> zgodnie z Ustawą z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz.U.2015.2156).

- Zapewnienia Jakości Kształcenia (CZJK). Instytucja szkoleniowa wyraża zgodę na zamieszczenie na stronie internetowej informacji o przyznaniu znaku z podaniem jej pełnej nazwy oraz danych do kontaktu (telefon, e-mail).
5. Instytucja szkoleniowa zobowiązuje się do utrzymania zgodności z MSUES 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.
  6. Instytucja szkoleniowa wpisana do Rejestru nabywa uprawnienia do stosowania udostępnionej przez WUP Kraków graficznej wizualizacji znaku, będącego znakiem objętym prawem ochronnym nr 267469. Znak przeznaczony jest do używania wyłącznie przez podmioty uprawnione i stosowany dla potwierdzenia faktu spełniania wymogów określonych w Małopolskich Standardach Usług Edukacyjno – Szkoleniowych.
  7. Instytucja szkoleniowa podaje dane do kontaktu ze strony WUP Kraków (adres e – mail, telefon) oraz wyraża zgodę na otrzymywanie ze strony WUP Kraków informacji związanych z systemem zarządzania jakością opartym o MSUES.
  8. Z dniem przyznania znaku (oznaczonym na certyfikacie) WUP Kraków udziela instytucji szkoleniowej nieodpłatnie licencji niewyłącznej na korzystanie z graficznej wizualizacji znaku jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych, do której przysługują mu autorskie prawa majątkowe. Licencja obejmuje 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.
  9. Graficzna wizualizacja znaku wraz z opisem zostanie przesłana na wskazany przez instytucję szkoleniową adres e –mail. Instytucja szkoleniowa zobowiązuje się stosować zasady określone w tym dokumencie.

10. Korzystanie przez instytucję szkoleniową z graficznej wizualizacji znaku musi odbywać się z poszanowaniem prawa, dobrych obyczajów i ogólnie przyjętych zasad współżycia społecznego.
11. Licencja na korzystanie z graficznej wizualizacji znaku nie obejmuje prawa instytucji szkoleniowej do udzielania sublicencji podmiotom i osobom trzecim.
12. Licencja na korzystanie z graficznej wizualizacji znaku jest przyznana na okres 3 lat od dnia przyznania znaku. Po upływie tego okresu instytucja szkoleniowa jest usuwana z Rejestru, chyba, że przed upływem terminu ważności licencji, instytucja szkoleniowa i placówka wymieniona w pkt.2 podda się ponownemu audytowi.
13. Prawo do korzystania z graficznej wizualizacji znaku wygasa również w przypadku odebrania znaku i wykreślenia podmiotu z Rejestru na zasadach opisanych poniżej.
14. Prawo do korzystania ze znaku zostaje cofnięte w momencie odebrania instytucji szkoleniowej znaku. Za datę cofnięcia prawa do korzystania ze znaku przyjmuje się datę skutecznego doręczenia informacji o odebraniu znaku.
15. Znak może być odebrany instytucji szkoleniowej w przypadku stwierdzenia nie przestrzegania warunków określonych w MSUES (świadczenia usług poniżej wymaganego w MSUES poziomu jakości).
16. Instytucja szkoleniowa zapewnia możliwość monitorowania przez WUP Kraków, lub podmioty przez niego wskazane, zgodności swojego działania z MSUES, w szczególności poprzez:
  - a) uczestnictwo w działaniach monitorujących inicjowanych przez WUP Kraków (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 Kraków (CZJK) informacji o niskiej jakości usług, niezgodności działalności instytucji szkoleniowej z wymaganiami MSUES osobiście, telefonicznie lub mailowo na adres: [jakosc@wup-krakow.pl](mailto: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 Kraków potrzeby, przeprowadzenia czynności kontrolnych, audytu monitorującego lub w celu

weryfikacji przestrzegania wymogów MSUES, a w szczególności weryfikacji 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 Kraków do przetwarzania udostępnianych im danych uczestników szkoleń, na zasadach obowiązujących w instytucji szkoleniowej.

17. 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 szkoleniowych, WUP Kraków zastrzega sobie prawo do odebrania znaku, co następuje z dniem skutecznego doręczenia informacji o tym fakcie instytucji szkoleniowej. Odebranie znaku może nastąpić w przypadku:

- a) nie spełnienia przez instytucję szkoleniową warunków określonych w niniejszym regulaminie;
- b) podania przez instytucję szkoleniową, 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 szkoleniowej (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 Kraków lub na zlecenie WUP Kraków.
- 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 szkoleniową umów nie związanych bezpośrednio ze znakiem, warunków o których mowa w pkt c).

18. Stwierdzenie nieprawidłowości polegających na oszustwie, świadomym składaniu nieprawdziwych oświadczeń, zatajeniu prawdy celem uzyskania korzyści, stwierdzenie działań mających charakter wyłudzenia, odmowa lub uchylanie się od uczestnictwa w działaniach monitorujących oraz kontrolnych

lub audytach monitorujących, będzie podstawą do odebrania znaku oraz pozbawienia możliwości ponownego ubiegania się instytucji szkoleniowej o przyznanie znaku.

19. WUP Kraków informuje instytucję szkoleniową o odebraniu znaku na piśmie. Pisemne powiadomienie zawiera w szczególności informację o dacie pozbawienia znaku, warunkach ponownego uzyskania znaku (jeśli dotyczy).
20. W momencie odebrania znaku instytucja szkoleniowa zostaje usunięta z prowadzonego przez WUP Kraków (CZJK) Rejestru.
21. Instytucja szkoleniowa, która została pozbawiona znaku, wyraża zgodę na zamieszczenie na stronie internetowej WUP pełnej nazwy instytucji wraz z informacją o odebraniu znaku.
22. W przypadku odebrania instytucji szkoleniowej znaku lub upływu terminu, do którego znak został przyznany, instytucja szkoleniowa 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*).
23. Używanie znaku bezprawnie, a więc bez koniecznej licencji, będzie uznane przez WUP Kraków 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.
24. Instytucja szkoleniowa przed zawarciem umowy o świadczenie usługi audytu zgodności z MSUES zobowiązana jest zweryfikować na stronie WUP Kraków lub w CZJK uprawnienia instytucji audytującej.
25. Akceptacja regulaminu poprzez jego podpisanie przez osoby upoważnione do reprezentacji ze strony instytucji szkoleniowej zainteresowanej otrzymaniem znaku jest warunkiem koniecznym do przyznania prawa do używania znaku jakości MSUES.
26. Niniejszy regulamin przestaje obowiązywać z chwilą wygaśnięcia lub odebrania prawa do używania znaku. W przypadku ponownego audytu zgodności z MSUES WUP Kraków zastrzega sobie prawo do zmiany warunków regulaminu.

27. Załącznik do regulaminu stanowi kopia świadectwa ochronnego na znak towarowy nr 267469, Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno – Szkoleniowych.

**Oświadczam, że zapoznałem/-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 szkoleniową ubiegającą się o znak, Oznaczenie instytucji szkoleniowej<sup>9</sup> – nazwa, siedziba.<sup>10</sup>)

---

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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 7. 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:
  - 4) posiada siedzibę lub oddział firmy w Małopolsce;
  - 5) w ostatnich 3 latach prowadziła działalność szkoleniową czy też doradczą dla uczestników/instytucji z Małopolski – min. 3 usługi;
  - 6) 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 zawodowych<sup>11</sup>, 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 Kraków 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

---

<sup>11</sup> 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 Kraków 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 Kraków (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 Kraków 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 Kraków, lub podmioty przez niego wskazane, zgodności swojego działania z MSUES, w szczególności poprzez:
  - a) uczestnictwo w działaniach monitorujących inicjowanych przez WUP Kraków (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 Kraków (CZJK) informacji o niskiej jakości usług, niezgodności działalności instytucji z wymaganiami MSUES osobiście, telefonicznie lub mailowo na adres: [jakosc@wup-krakow.pl](mailto: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 Kraków 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 Kraków 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 Kraków 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 Kraków lub na zlecenie WUP Kraków.
  - 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 uchylanie 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 Kraków 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 Kraków (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 Kraków 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 Kraków 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 Kraków zastrzega sobie prawo do zmiany warunków regulaminu.

**Oświadczam, że zapoznałem/-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 instytucji<sup>12</sup> – nazwa, siedziba.<sup>13</sup>)

---

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> 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 8. Wzór umowy licencyjnej (MSUES 1.0)

### 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 znaku towarowego , chronionego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej  
prawem ochronnym nr 267469, dla klas towarowych 35,41, zwanego dalej znakiem  
towarowym.

### § 1

1. Licencjodawca oświadcza, że jest wyłącznie uprawnionym z tytułu prawa  
ochronnego na znak towarowy nr 267469
2. Znak ten został zarejestrowany na podstawie decyzji Urzędu Patentowego RP z  
dnia 20.03.2015r.

### § 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 na okres 3 lat począwszy od dnia zawarcia umowy.
2. Przez używanie znaku należy rozumieć prawo do korzystania z graficznej wizualizacji znaku na następujących polach eksploatacji :
  - e) wprowadzenie do pamięci komputera;
  - f) upublicznienie na stronie internetowej instytucji szkoleniowej, a także na oficjalnych profilach instytucji szkoleniowej w portalach społecznościowych;
  - g) upublicznianie w materiałach informacyjno–promocyjnych dotyczących oferty instytucji szkoleniowej, w tym w szczególności w materiałach drukowanych i audiowizualnych oraz w korespondencji e-mail;
  - h) powielanie dowolną techniką.
3. Licencjodawca zastrzega sobie prawo kontrolowania Licencjobiorcy w zakresie przestrzegania zasad korzystania ze znaku określonych w niniejszej umowie i Regulaminie Używania Znaku Jakości MSUES .
4. W przypadku naruszania powyższych zasad Licencjodawca ma prawo rozwiązania niniejszej umowy w trybie natychmiastowym.

### **§ 3**

Licencjobiorca nie może udzielać innym osobom upoważnienia / 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**

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

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 2001 r., Nr 49 poz. 508).
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 w Krakowie.

## § 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 9. 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:

.....

zwanym dalej Licencjobiorcą.

Przedmiotem niniejszej umowy jest udzielenie niewyłącznej, nieodpłatnej licencji na  
używanie znaku towarowego, będącego w trakcie rejestracji w Urzędzie  
Patentowym - wniosek z dnia 27.12.2016 nr Z-65673, zwanego dalej znakiem  
towarowym.

### **§ 1**

1. Licencjodawca oświadcza, że jest uprawnionym z tytułu zgłoszenia znaku  
towarowego do Urzędu patentowego wnioskiem z dnia 27.12.2016 nr Z-65673

### **§ 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 na okres 3 lat począwszy od dnia zawarcia umowy.

2. 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.

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

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

### **§ 3**

Licencjobiorca nie może udzielać innym osobom upoważnienia / 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**

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

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 2001 r., Nr 49 poz. 508).
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 w Krakowie.

## § 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 10. Wzór umowy licencyjnej (MSUES 2.0) z prawem ochronnym do znaku**

**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:

- i) wprowadzenie do pamięci komputera;
- j) upublicznienie na stronie internetowej instytucji szkoleniowej, a także na oficjalnych profilach instytucji szkoleniowej w portalach społecznościowych;
- k) upublicznianie w materiałach informacyjno–promocyjnych dotyczących oferty instytucji szkoleniowej, w tym w szczególności w materiałach drukowanych i audiowizualnych oraz w korespondencji e-mail;
- l) 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 Znaku 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 licencjonodawcy.

#### **§ 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

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](mailto:kancelaria@wup-krakow.pl)

[www.wup-krakow.pl](http://www.wup-krakow.pl)

[www.pociagdokariery.pl](http://www.pociagdokariery.pl)

Copyright by Województwo Małopolskie, Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonywane z podaniem źródła.



Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny

