

Załącznik do Uchwały nr 52 Komitetu Monitorującego Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój z dnia 10 lutego 2016 r. w sprawie pozytywnego zaopiniowania koncepcji weryfikacji wymagań dotyczących jakości usług świadczonych za pośrednictwem Rejestru Usług Rozwojowych

Wstęp

Zmiana podejścia do weryfikacji podmiotów w Rejestrze Usług Rozwojowych (RUR) nastąpiła w wyniku uwag zgłoszonych przez Dyрекcję Generalną ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Włączenia Społecznego Komisji Europejskiej. Uwagi te dotyczyły wymagań jakościowych stawianych tym podmiotom, które chcą świadczyć usługi rozwojowe za pośrednictwem Rejestru.

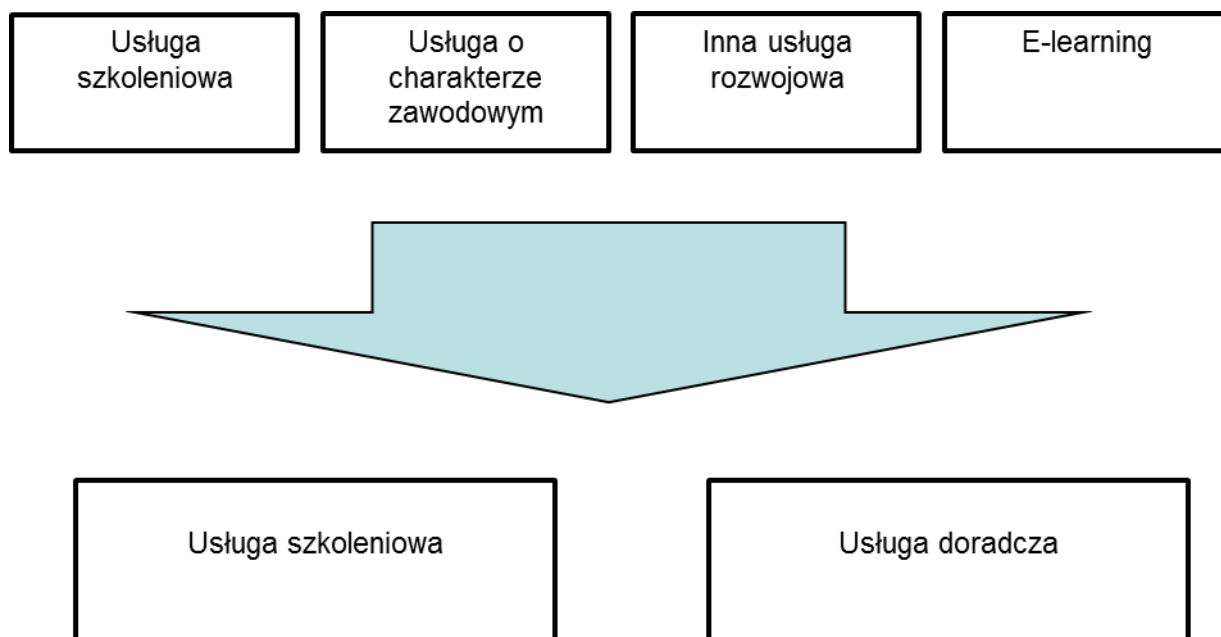
Nadrzędnym celem proponowanych zmian jest zapewnienie wysokiej jakości usług rozwojowych przy zachowaniu egalitarnego podejścia do podmiotów zainteresowanych rejestracją w RUR (powszechny dostęp do usług wysokiej jakości). Sposobem osiągnięcia tego celu jest wypracowanie odpowiednich wymogów jakościowych dla świadczenia usług rozwojowych.

Umożliwienie rejestracji możliwie największej liczbie podmiotów powinno się przełożyć na bogatą ofertę usług zarejestrowanych w RUR, co z kolei powinno zapewnić optymalne warunki dla funkcjonowania Podmiotowych Systemów Finansowania (PSF).

Opracowanie nowych warunków wpisu do Rejestru będzie skutkowało koniecznością nowelizacji rozporządzenia Ministra Gospodarki ws. Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw (rozporządzenia KSU), a także aktualizacją Regulaminu RUR i modyfikacją systemu informatycznego RUR.

Ogólne założenia

W wyniku przeprowadzonych dotychczas prac oraz konsultacji społecznych (październik-grudzień 2015r.) opracowane zostały jednolite wymagania wobec wszystkich rodzajów usług rozwojowych. Weryfikacja spełnienia tych wymagań zostanie zapewniona przez niezależne instytucje certyfikujące. Dodatkowo liczba rodzajów usług rozwojowych została zredukowana z czterech do dwóch.



W rezultacie zmianie ulegnie obowiązujący obecnie formularz Karty Podmiotu, określający warunki wpisu do RUR. Pozostałe elementy systemu, tj. system oceny usług rozwojowych, zakres i sposób rejestracji usług (Karta Usługi) oraz zasada cyklicznej weryfikacji spełniania kryteriów wpisu do Rejestru nie będą podlegały zmianom.

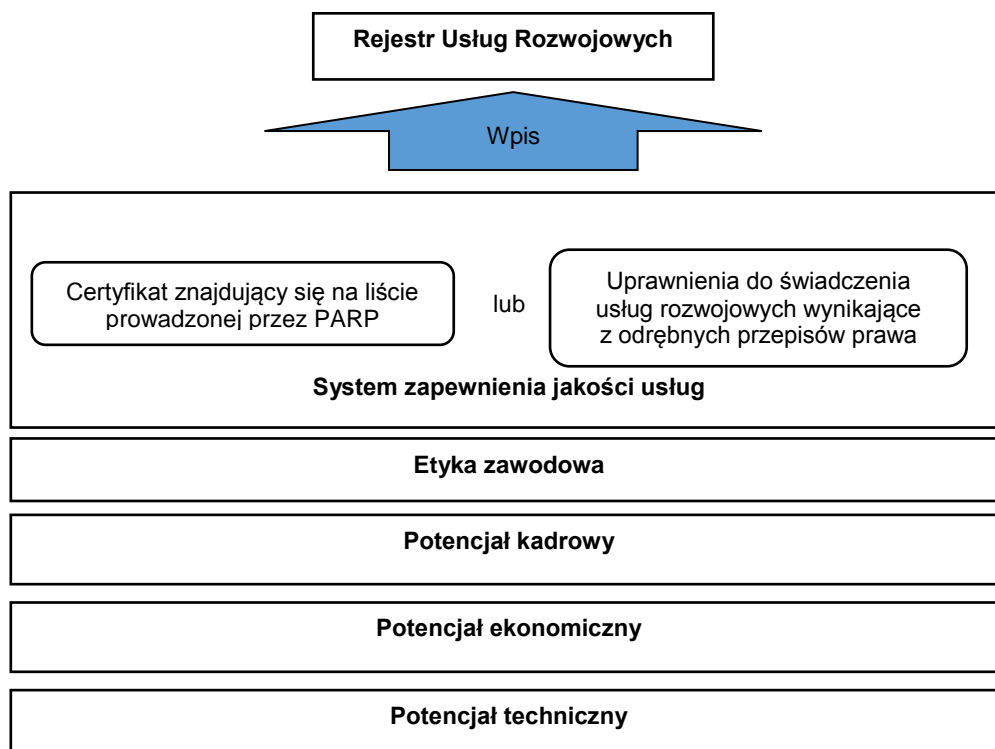
Nowelizacja rozporządzenia KSU planowana jest na przełomie czerwca i lipca 2016r. Do czasu wejścia w życie nowelizacji rozporządzenia KSU warunki wpisu do RUR pozostają bez zmiany.

Warunki wpisu do RUR

Po nowelizacji rozporządzenia KSU o wpis do RUR będą mogły ubiegać się podmioty, które:

1. Posiadają potencjał techniczny, ekonomiczny i kadrowy niezbędny do należytego świadczenia usług.
2. Przestrzegają w prowadzonej działalności zasad etyki zawodowej.
3. Posiadają system zapewnienia jakości usług.

Ww. warunki stanowią wypełnienie delegacji ustawowej (art. 6a ust.1 Ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości).



Potencjał techniczny

Wymagania w zakresie potencjału technicznego dotyczą konieczności posiadania:

- wyposażenia biurowego zapewniającego właściwe przechowywanie dokumentacji związanej ze świadczeniem usług rozwojowych,
- urządzeń technicznych zapewniających właściwą obsługę podmiotów korzystających z usług KSU oraz łączność z tymi podmiotami i z innymi podmiotami zarejestrowanymi w KSU, w szczególności sprzętu komputerowego wraz z oprogramowaniem biurowym, sprzętu zapewniającego możliwość niezależnego korzystania z usług telefonicznych i usług dostępu do Internetu,
- ewidencji zrealizowanych usług, określającej w szczególności usługobiorców.

Potencjał ekonomiczny

Wymagania w zakresie potencjału ekonomicznego można uznać za spełnione w przypadku:

- braku zaległości z tytułu należności publicznoprawnych,
- niepozostawania pod zarządem komisarycznym bądź w toku likwidacji albo postępowania upadłościowego.

Etyki zawodowa

Zasady etyki zawodowej dotyczą:

- prowadzenia działalności zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- przestrzegania zasad wolnej i uczciwej konkurencji oraz równego traktowania wszystkich uczestników obrotu gospodarczego;
- zapewnienia poprawności i jasności sformułowań w zawieranych umowach;
- świadczenia usług z należytą starannością;
- zapewnienia poufności informacji uzyskanych w związku ze świadczeniem usług;
- zapewnienia realizacji usług wyłącznie przez wykwalifikowany personel i dąży do stałego podwyższania jego kwalifikacji.

System zapewnienia jakości usług

Posiadanie systemu zapewnienia jakości usług rozwojowych może być potwierdzone poprzez:

- posiadanie certyfikatu/akredytacji znajdującej się na liście prowadzonej przez PARP lub
- posiadanie uprawnienia do świadczenia usług rozwojowych wynikającego z odrębnych przepisów prawa.

W pierwszym przypadku wiarygodność certyfikatów/akredytacji weryfikowana będzie przy pomocy następujących kryteriów:

Tabela nr 1

L.p.	Treść kryterium
1	Dokument dostępny jest dla każdego Podmiotu świadczącego usługi rozwojowe po spełnieniu obiektywnych, jednoznacznie określonych i powszechnie dostępnych (w szczególności opublikowanych na stronie internetowej instytucji certyfikującej) kryteriów
2	Proces certyfikacji uwzględnia audyt realizowany przez zewnętrzną i niezależną instytucję certyfikującą.

3	Proces przeprowadzania audytu certyfikującego powinien przebiegać zgodnie z wymogami określonymi przez PARP, opartymi o międzynarodowe standardy profesjonalnej praktyki audytu wewnętrznego określone w zał. 1 do komunikatu Ministra Finansów z dn. 19.02.2009 r. (Dz.Urz. MF Nr 2, poz.12).
4	Proces recertyfikacji przeprowadzany jest nie rzadziej niż co 3 lata w oparciu o ustalone kryteria
5	Warunki uzyskania dokumentu dotyczą co najmniej następujących wymogów jakościowych określonych przez PARP:
5a	Podmiot świadczący usługi rozwojowe posiada określoną misję swojej działalności oraz zdefiniowane cele strategiczne i operacyjne, które są okresowo weryfikowane i aktualizowane
5b	Podmiot świadczący usługi rozwojowe prowadzi działalność zgodnie z dokumentami założycielskimi oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności prowadzi dokumentację kadrową i księgową
5c	Podmiot świadczący usługi rozwojowe posiada procedury kontroli wewnętrznej i ewaluacji działań, które systematycznie analizuje oraz podejmuje działania korygujące i zapobiegawcze
5d	Podmiot świadczący usługi rozwojowe posiada system monitorowania jakości usług i zadowolenia usługobiorcy, w szczególności identyfikacji oraz sposobu likwidacji zagrożeń i wykorzystania szans
5e	Podmiot świadczący usługi rozwojowe określa wymagania dotyczące dostarczanej usługi dla usługobiorcy zgodnie z: a) obowiązującymi przepisami prawnymi, b) wymaganiami wyspecyfikowanymi przez usługobiorcę, c) wymaganiami nieustalonymi przez usługobiorcę, ale niezbędnymi do realizacji usługi.
5f	Podmiot świadczący usługi rozwojowe określa i wdraża skuteczną komunikację z usługobiorcą odnośnie do informacji zwrotnych od usługobiorcy, w tym reklamacji.
5g	Podmiot świadczący usługi rozwojowe posiada opisy sposobu prowadzenia: a) nadzoru nad udokumentowanymi informacjami, b) nadzoru nad usługą niezgodną z wymaganiami określonymi dla danej usługi, c) działań korygujących.
5h	Podmiot świadczący usługi rozwojowe określa cele i zakres tematyczny usług rozwojowych zgodnie z wymaganiami wyspecyfikowanymi przez usługobiorcę.
5i	Podmiot świadczący usługi rozwojowe posiada politykę zbierania informacji zwrotnych od usługobiorcy, w tym reklamacji oraz prowadzi działania korygujące.
5j	Podmiot świadczący usługi rozwojowe zapewnia niezbędne warunki realizacji usługi uwzględniając jej rodzaj i założone cele merytoryczne
5k	Podmiot świadczący usługi rozwojowe zapewnia wykwalifikowaną kadrę świadczącą usługi rozwojowe spełniając następujące wymagania: a) doświadczenie zawodowe lub kwalifikacje adekwatne do prowadzonych usług rozwojowych; b) doświadczenie związane z udziałem w realizacji co najmniej dwóch usług rozwojowych; oraz dąży do stałego podwyższania jej kwalifikacji.
5l	Podmiot świadczący usługi rozwojowe posiada kadrę zarządzającą
6	Certyfikat/akredytacja musi spełniać co najmniej jeden z poniższych warunków:
6a	istnieje na rynku usług rozwojowych od co najmniej 1 roku, licząc od dnia wystawienia pierwszego dokumentu lub
6b	jest wydany przez jednostkę certyfikującą lub akredytującą systemy zarządzania w zakresie usług szkoleniowych lub doradczych (kody NACE 70 i 85) posiadającą akredytację udzieloną przez Polskie Centrum Akredytacji lub przez jednostkę akredytującą będącą sygnatariuszem porozumienia o wzajemnym uznawaniu European cooperation for accreditation multilateral agreement i jest opatrzony symbolem akredytacji jednostki akredytującej lub

Drugim sposobem potwierdzenia posiadania systemu zapewnienia jakości usług rozwojowych jest wykazanie uprawnień do świadczenia usług rozwojowych wynikających z odrębnych przepisów prawa, o ile uzyskanie tych uprawnień oznacza spełnienie warunków określonych w punkcie 5 tabeli nr 1 lub świadczy następujące usługi: kwalifikację w zawodzie, o której mowa w art. 3 pkt 19 ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty; kwalifikacje potwierdzone dyplomami mistrza i

świadectwami czeladniczymi wydawanymi po przeprowadzeniu egzaminów w zawodach, o których mowa w art. 3 ust. 3a ustawy z dnia 22 marca 1989 r. o rzemiośle (Dz. U. z 2015 r. poz. 1182 i 1782); kwalifikacje nadawane po ukończeniu studiów podyplomowych, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym; kwalifikacje nadawane po ukończeniu kursów dokształcających i szkoleń, o których mowa w art. 6 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym; kwalifikacje nadawane po ukończeniu innych form kształcenia, o których mowa w art. 2 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 30 kwietnia 2010 r. o Polskiej Akademii Nauk (Dz. U. z 2015 r. poz. 1082, 1268 i 1767), oraz innych form kształcenia, w tym szkoleń i kursów dokształcających, o których mowa w art. 2 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 30 kwietnia 2010 r. o instytutach badawczych (Dz. U. z 2015 r. poz. 1095 i 1767), kwalifikacje uregulowane o których mowa w art. 2 ust. 12 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.