

PROCEDURA REALIZACJI USŁUG w Fundacji Silver Economy

1. Wstęp

§1

Niniejsza procedura realizacji usług zwana dalej "Procedurą", ustala warunki realizacji i obsługi usług doradczo-szkoleniowych i zostaje wprowadzona w Fundacji Silver Economy zwanej dalej „Fundacją”.

§2

Fundacja organizuje usługi na zlecenie zamawiającego, w tym w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.

§3

Każda usługa realizowana przez Fundację jest objęta nadzorem kadry odpowiedzialnej za jej realizację tj.:

- 1) Koordynator usługi odpowiada za nadzór nad treścią i rezultatami usług realizowanych na zlecenie zamawiającego;
- 2) Koordynator organizacyjny (jest to kierownik projektu w ramach którego realizowana jest usługa lub osoba wskazana przez Zarząd Fundacji), odpowiada za zarządzanie informacją, kontakt z klientem, podwykonawcami i organizacją usługi, wyborem kadry prowadzącej (trenera, doradcy) i egzaminatorów;
- 3) Kadra prowadząca odpowiada za realizację usługi,
- 4) Egzaminator odpowiada za przeprowadzenie walidacji wyników usługi.

2. Organizacja usług

§4

1. Schemat realizacji usług prowadzonych przez Fundację:

- 1) identyfikacja indywidualnych potrzeb,
- 2) przygotowanie i sprecyzowanie oferty,
- 3) określenie celów usługi,
- 4) wybór kadry prowadzącej zgodnie z wymogami MSUES,
- 5) rekrutacja,
- 6) wybór miejsca realizacji usługi oraz jej przygotowanie merytoryczne zgodnie z wymogami MSUES,
- 7) przeprowadzanie usługi,
- 8) podsumowanie i ewaluacja,
- 9) rozliczenie.

§5

Po zakończonym procesie rekrutacji pracownik Fundacji przed rozpoczęciem realizacji usługi kontaktuje się z uczestnikami telefonicznie bądź drogą e-mailową w celu przekazania informacji na temat terminów oraz dalszych etapów uczestnictwa w usłudze. Jeżeli realizacja usługi przekracza 60h - Fundacja zawiera z każdym uczestnikiem lub podmiotem zamawiającym usługę, umowę określającą zakres usług i wzajemne zobowiązania.

§6

Cele uczenia się zawarte w programach nauczania realizowanych usług są prezentowane w formie opisu efektów uczenia się dla uczestnika oraz sformułowane w sposób mierzalny zgodnie z Załącznikiem nr 1 Wzór programu.

§7

Programy usług realizowanych przez Fundację oparte są na angażujących uczestników metodach kształcenia i są dostosowane do specyfiki sytuacji uczących osób dorosłych. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, treści usługi oraz specyfiki grupy.

§8

Materiały edukacyjne przekazywane uczestnikom respektują prawa autorskie zawierają podsumowanie treści usługi i odwołania do źródeł wiedzy, na której zostały one oparte. Zapewniają utrwalanie efektów uczenia się poprzez wskazanie dodatkowych ćwiczeń i zadań do wykonywania po odbytej usłudze.

§9

Fundacja stosuje do wszystkich usług procedurę oceny efektów uczenia się, uwzględniającą badanie opinii uczestników w postaci ankiet ewaluacyjnych przekazywanych uczestnikom. Ankiety zawierające ocenę efektów uczenia się udostępniane są kadrze prowadzącej daną usługę lub zlecającej je instytucji.

§10

Programy nauczania oferowane przez Fundację tworzone są zgodnie z obowiązującymi podstawami programowymi oraz standardami kształcenia określonymi przez właściwych ministrów - prezentującym zasady konstytuujące walidację i certyfikację kwalifikacji. W tych obszarach tematycznych oraz formach kształcenia, w których jest to wymagane, Fundacja posiada aktualne akredytacje, licencje oraz certyfikaty.

3. Organizacja i obsługa klienta

§11

Fundacja stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań odbiorców. Procedura ta, zawarta w Załączniku nr 2 opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty uczestników.

§12

W przypadku niezadowolenia Uczestnika/- czki z danej usługi może ona złożyć skargę ustną skierowaną do trenera lub koordynatora organizacyjnego lub innego pracownika Fundacji zaangażowanego w realizację usługi. W przypadku złożenia reklamacji musi ona zostać sporządzona w formie pisemnej zgodnie z procedurą reklamacji zawartą w Załączniku nr 2.

4. Postępowanie w przypadku nieprzewidzianych trudności

§13

W przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności np. nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji, podejmowane są działania zgodne z przyjętą procedurą dotyczącą postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności.

5. Zrządzanie jakością usług

§14

Fundacja publikuje na stronie internetowej <https://silvereconomy.pl/> aktualny katalog oferowanych usług zawierający informacje o programach nauczania oraz dotychczas zrealizowanych projektach.

§15

Dokumentacja prowadzona przez Fundację, dokumentująca proces realizacji usługi, zawiera co najmniej: program sporządzony w języku efektów, listę obecności, materiały edukacyjne przekazane uczestnikom, ankiety ewaluacyjne wraz z ich podsumowaniem, protokół z egzaminu (jeżeli został przeprowadzony), zaświadczenia wydane uczestnikom, a ponadto osoby prowadzące dokonują analizy podniesienia wiedzy z protokołem z egzaminu zgodnie z Załącznikiem nr 4 – Wzór analizy podniesienia wiedzy z protokołem z egzaminu.

§16

Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem jej zatwierdzenia.

Załączniki:

Załącznik 1 - Wzór programu szkoleń.

Załącznik 2 - Procedura reklamacji usług szkoleniowych.

Załącznik 3 – Procedura postępowania w przypadku nieprzewidzianych trudności.

Załącznik 4 - Wzór analizy podniesienia wiedzy z protokołem z egzaminu.

Zatwierdził: Pełnomocnik ds. SZJ

Nowy Sącz, 09.03.2019 r.