

**PROCEDURA REALIZACJI USŁUG DORADCZYCH  
ZGODNA Z MAŁOPOLSKIMI STANDARDAMI USŁUG EDUKACYJNO- SZKOLENIOWYCH**

**I. Wstęp**

1. Niniejsza procedura ustala warunki realizacji usług doradczych zgodne z Małopolskimi Standardami Usług Edukacyjno-Szkoleniowych dla firmy Robert Maciaszek RMCK (dalej RMCK)
2. RMCK organizuje usługi doradcze realizowane na zlecenie zamawiającego, w tym doradztwo w ramach projektów współfinansowanych ze środków zewnętrznych.
3. Wszystkie usługi doradcze realizowane przez RMCK są objęte nadzorem kadry odpowiedzialnej za ich realizację. W jej skład wchodzi:
  - a) Opiekun merytoryczny odpowiadający za nadzór nad treścią i rezultatami doradztwa.
  - b) Koordynator organizacyjny odpowiadający za: zarządzanie informacją, kontakt z klientem i podwykonawcami, organizację doradztwa i wybór kadry doradczej.
  - c) Doradca odpowiadający za przeprowadzenie doradztwa
  - d) Dopuszcza się sytuację, gdy powyższe funkcje pełni właściciel firmy

**II. Organizacja usług doradczych**

1. Etapy usługi doradczej prowadzonej przez RMCK:
  - a) badanie oczekiwań i analiza potrzeb zleceniodawcy - diagnoza,
  - b) określenie celu doradztwa i drogi dojścia - metodologii,
  - c) określenie pożądanych rezultatów doradztwa i obszaru ich stosowania,
  - d) wybór kadry doradczej zgodnie z wymogami MSUES,
  - e) wybór miejsca usługi doradczej zgodnie z wymogami MSUES,
  - f) przeprowadzenie usługi doradczej,
  - g) podsumowanie i uzyskanie informacji zwrotnej,
  - h) rozliczenie.
2. W przypadku realizacji usług doradczych współfinansowanych ze środków zewnętrznych analiza potrzeb, charakterystyka grupy docelowej oraz cele usługi doradczej ujęte są we wniosku o dofinansowanie projektu, w ramach, którego realizowana jest usługa.
3. Cele doradztwa są w formułowane zgodnie z metodologią SMART. Stosowane metody są adekwatne do deklarowanych rezultatów, zakresu doradztwa oraz specyfiki klienta.
4. Materiały wygenerowane w trakcie procesu doradczego i przekazywane klientom respektują prawo autorskie, zapewniają utrwalanie efektów doradztwa i umożliwiają odwołanie się do ich treści w celu skutecznego wdrożenia rekomendacji doradczych.
5. RMCK stosuje do wszystkich usług doradczych procedurę oceny ich efektów, uwzględniającą opinie klientów i utrwalając je w formie notatek sporządzanych na podstawie uzyskanej informacji zwrotnej. Notatki zawierające ocenę efektów doradztwa udostępniane są kadrze prowadzącej dane usługi, a w określonych przypadkach również zlecającej je instytucji.
6. Na stronie internetowej [www.rmck.eu](http://www.rmck.eu) na bieżąco są zamieszczane podsumowania prowadzonych działań ewaluacyjnych oraz referencje.
7. Klienci mogą ocenić poziom zrealizowanych przez RMCK usług na stronie <https://g.page/RMCK-ROBERT-MACIASZEK/review?gm>

### **III. Kompetencje i rozwój kadry doradczej**

1. Nadzór nad usługą doradczą sprawuje opiekun merytoryczny. Opiekunem merytorycznym jest właściciel firmy lub osoba zatrudniona lub stale współpracująca z RMCK, odpowiedzialna za zapewnienie rzetelności treści i adekwatnych do celów metod pracy, spełniająca następujące warunki:
  - a) posiada min. 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie odpowiednim do tematyki nadzorowanych usług doradczych lub wykazuje realizację w tym zakresie 200h doradztwa,
  - b) dysponuje wykształceniem w zakresie odpowiednim do tematyki doradztwa.
2. Wszyscy członkowie kadry doradczej posiadają doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych usług doradczych oraz biorą udział, w co najmniej jednym w ciągu roku programie edukacyjnym trwającym minimum 16h zorientowanym na rozwój i aktualizację kompetencji związanych z wykonywanym zawodem.
3. RMCK prowadzi ocenę kadry doradczej w sposób uwzględniający teoretyczną i praktyczną wiedzę z zakresu tematyki usług doradczych. Za ocenę opiekunów merytorycznych oraz kadry doradczej odpowiedzialny jest koordynator organizacyjny. Kompetencje zarówno opiekuna merytorycznego jak i doradcy zgodnie ze standardami MSUES są zweryfikowane na etapie wyboru kadry doradczej zgodnie z powyższymi punktami 1. i 2. Oceny kompetencji dokonuje się na podstawie dokumentów przedstawionych przez kandydata na opiekuna merytorycznego /doradcę, tj. CV, dyplomów, certyfikatów, nabytych uprawnień, zaświadczeń o realizacji doradztwa itp.

### **IV. Infrastruktura, organizacja i obsługa klienta**

1. Oferowane przez RMCK usługi doradcze odbywają się w pomieszczeniach spełniających poniższe warunki
  - a) powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy, dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,
  - b) komfortowa temperatura powietrza,
  - c) brak zakłócającego pracę hałasu,
  - d) utrzymanie w czystości,
  - e) dostęp do zaplecza sanitarnego,
  - f) umeblowanie umożliwiające przeprowadzenie doradztwa.
2. W obrębie standardu dopuszczalna jest realizacja doradczych niespełniających części warunków zawartych w punkcie 1., o ile jest to uzasadnione wyjątkową formą pracy, wynikającą z przyjętych celów i metod doradztwa.
3. RMCK stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których usługa doradcza nie spełniła oczekiwań klienta. Procedura ta, jest opublikowana na stronie [www.rmck.eu](http://www.rmck.eu) i opisuje sposoby rozpatrywania reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.
4. RMCK stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji – opublikowaną na stronie [www.rmck.eu](http://www.rmck.eu)
5. RMCK publikuje na stronie internetowej [www.rmck.eu](http://www.rmck.eu) informację o swojej koncepcji działania zawierającą misję, cele, wartości, obszary tematyczne doradztwa, metody i kierunki doskonalenia i rozwoju.

**V. Zrządzanie jakością usług doradczych**

1. RMCK publikuje na stronie internetowej [www.rmck.eu](http://www.rmck.eu) aktualny katalog oferowanych usług doradczych oraz informację o zrealizowanych projektach doradczych.
2. Dokumentacja doradcza prowadzona przez RMCK zawiera co najmniej:
  - a) termin usługi
  - b) określenie uczestnika/ków usługi
  - c) dane kontaktowe (telefon, e-mail)
  - d) przedmiot doradztwa opisany w języku efektów
  - e) wykaz ewentualnych materiałów przekazanych klientowi
  - f) notatkę z informacją zwrotną.
3. RMCK publikuje na stronie internetowej [www.rmck.eu](http://www.rmck.eu) rozwiązania i dobre praktyki, które stosuje w celu zapewnienia wysokiej jakości realizowanych usług doradczych.

**VI. Zakończenie**

1. Treść procedury podaje się do wiadomości w formie pisemnej i zobowiązuje się współpracowników RMCK do zapoznania się z treścią oraz przestrzegania jej zapisów.
2. Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem 01.07.2019 r.