

Rekomendacja dotycząca jakości i dostępność usług rozwojowych, w tym dostępnych w Bazie Usług Rozwojowych

Pierwotnie planowano opracowanie niniejszej rekomendacji pod tytułem „Aktualizacja procedury wpisu firm szkoleniowych do Bazy Usług Rozwojowych z uwagi na bardzo niską jakość oferowanych usług przez niektóre z podmiotów dotyczących branży motoryzacji”. Jednak po pogłębionej analizie procedury oraz ewentualnej możliwości rozwinięcia procedury i związanych z tym kosztów (dla usługodawców i obsługi bazy przez PARP i operatorów) zdecydowaliśmy skoncentrować się na kwestiach związanych z dostępnością treści, przejrzystością w zakresie zapewniania jakości.

Sektorowa Rada ds. Kompetencji w sektorze Motoryzacja zajmuje się m.in. opracowywaniem rekomendacji dotyczących finansowania usług rozwojowych ważnych dla podmiotów z sektora. Ogólnym celem powołania rady jest również wspieranie inicjatyw na rzecz podnoszenia i rozwoju kompetencji osób pracujących w motoryzacji lub zainteresowanych podjęciem pracy w sektorze.

Organizacje i eksperci wchodzący w skład rady zdają sobie sprawę z ogromu wyzwania, jakim jest zapewnienie jakości usług rozwojowych i wysiłków podejmowanych przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości w tym zakresie. Niniejsza rekomendacja ma na celu zwrócenie uwagi na potrzebę dalszego doskonalenia mechanizmów zapewniania jakości, jak również budowania kultury jakości wśród podmiotów będących dostawcami usług w Bazie Usług Rozwojowych.

Doświadczenia zgromadzone w trakcie trwania projektu pokazują, że jedną z barier dla rozwoju kompetencji jest jakość i dostępność usług rozwojowych, w tym w szczególności dostępnych w Bazie Usług Rozwojowych.

Niniejsza rekomendacja ma celu zwrócenie uwagi na dwie kwestie:

1. Niedoskonałość mechanizmów wyszukiwania oferty w BUR, skutkująca ograniczoną dostępnością usług rozwojowych.

2. Jakość usług rozwojowych i wspieranie kultury jakości wśród dostawców usług rozwojowych.

Ad. 1.

Rekomendujemy wprowadzenie mechanizmów semantycznego wyszukiwania usług rozwojowych. Obecne mechanizmy filtrowania i wyszukiwania tekstowego sprawiają, że znalezienie usługi rozwojowej jest trudne. Wyszukiwanie oferty powinno opierać się na współczesnych i ogólnie dostępnych modelach języka naturalnego. Przedmiotem wyszukiwania powinny być nie tylko nazwy usług rozwojowych, ale również wybrane kluczowe elementy ich opisu – w szczególności cel i program. Takie rozwiązania są obecnie rozpowszechnionym standardem w sektorze publicznym i prywatnym.

Oprócz wyszukiwania semantycznego kłopotliwe jest również duplikowanie się wyników wyszukiwania, szczególnie w sytuacji, gdy dwie niemal identyczne usługi świadczone są w dwóch miejscach,

Rekomendujemy również rozważenie następującego kierunku rozwoju BUR we współpracy z Radami: Identyfikację kluczowych kompetencji i typów szkoleń dla sektora motoryzacji z udziałem ekspertów rady. W obecnym kształcie, nie ma możliwości przeglądania oferty usług rozwojowych skierowanej do sektora motoryzacji (lub oznaczonej jako powiązana z motoryzacją).

Ad. 2.

Obecne mechanizmy zapewniania jakości usług rozwojowych opierają się na kryterialnych wymogach dotyczących opisu usługi rozwojowej, wymogach, jakie spełnić muszą dostawcy usług oraz mechanizmach monitorowania. Deklaratywny charakter opisów usług nie stanowi w opinii rady problemu, a raczej wyraz zaufania do dostawców usług. Nie mniej warunkiem dalszego rozwijania kultury jakości jest przejrzystość w zakresie działań monitorujących.

Proponujemy jednak zwiększyć przejrzystość mechanizmów monitorowania – rekomendujemy wprowadzenie cyklicznej formy informowania o przeprowadzonych wizytach monitorujących i audytach. Obecnie brak jest łatwo dostępnych informacji o tym, które podmioty i usługi rozwojowe były przedmiotem monitorowania, jaki był wynik wizyt itd. Możliwe jest znalezienie pojedynczych raport z audytów i/lub informacje o wizytach monitorujących, jednak nie jest to informacja dostępna w odniesieniu do wszystkich podmiotów (np. na stronie z informacjami o dostawcy usług w BUR). Podobnie z przewidzianym w regulaminie audytem funkcjonowania dostawcy usług w BUR. Informacje dotyczące korzystania z przewidzianych zasad zapewniania jakości powinny być łatwo dostępne. Poddajemy pod rozagę podniesienie widoczności działań podejmowanych i nadzorowanych przez PARP dotyczących jakości gospodarowania publicznymi środkami. Oprócz publikacji informacji o działaniach związanych z audytami i monitoringiem w odniesieniu do usług i podmiotów (w odpowiednich zakładkach), warto rozważyć również dodatkową sekcję na stronie BUR.

Dalszego rozwoju oraz pomocy w jego interpretacji dla użytkowników BUR wymaga system oceny usług rozwojowych.

W podsumowaniu, rekomendujemy również zacieśnienie współpracy ze środowiskami przedsiębiorców, w tym w szczególności z podmiotami takimi jak izby gospodarcze, przedstawiciele pracodawców i pracowników, specjalne strefy ekonomiczne oraz sektorowe rady ds. kompetencji w zakresie budowania środowiskowych standardów jakości usług. Jednocześnie SRK Moto deklaruje gotowość wsparcia PARP w tego rodzaju działaniach.

Wyciąg kluczowych informacji dotyczących rejestracji dostawcy usług w BUR, monitorowania oraz powierzenia realizacji usługi innemu podmiotowi.

[Rejestracja podmiotu jako dostawcy usług w BUR]

- Podmiot świadczący Usługi rozwojowe może utworzyć w BUR Profil Dostawcy Usług.
- Utworzenie Profilu Dostawcy Usług może nastąpić w dowolnym terminie, jednakże wymaga potwierdzenia przez Administratora BUR.
- Zakres informacji niezbędnych do utworzenia Profilu Dostawcy Usług jest określony w Karcie Dostawcy Usług.
- W celu utworzenia Profilu Dostawcy Usług Podmiot świadczący Usługi rozwojowe zobowiązany jest do złożenia wniosku o wpis do BUR, tj.:
 - podania w BUR danych zgodnie ze wzorem Karty Dostawcy Usług oraz
 - zaakceptowania w BUR Oświadczenia o spełnianiu warunków niezbędnych do wpisu do BUR oraz prawdziwości przekazywanych danych przez osobę upoważnioną do reprezentowania Dostawcy Usług.
- Administrator BUR dokonuje weryfikacji wniosku i danych w terminie nie dłuższym niż 60 dni liczonych od dnia doręczenia do PARP Oświadczenia o spełnianiu warunków niezbędnych do wpisu do BUR oraz prawdziwości przekazywanych danych, z zastrzeżeniem:
- W przypadku stwierdzenia we wniosku uchybień formalnych, Administrator BUR zwraca się o ich usunięcie w terminie 14 dni od dnia wysłania wezwania za pośrednictwem BUR.
- Wniosek poprawny formalnie podlega weryfikacji pod względem spełniania warunków niezbędnych do wpisu do BUR oraz prawdziwości podanych w nim informacji. W trakcie weryfikacji Dostawca Usług może zostać powiadomiony o potrzebie sprawdzenia stanu faktycznego u wnioskodawcy w celu potwierdzenia prawdziwości informacji zawartych we wniosku o wpis lub wezwany do

przedstawienia dodatkowych informacji lub dokumentów w wyznaczonym terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia wysłania wezwania za pośrednictwem BUR.

- Do dnia złożenia przez Dostawcę Usług poprawionego wniosku, informacji lub dokumentów, bieg terminu (60 dni) ulega zawieszeniu.
- Dostawcy Usług, którego wniosek o wpis do BUR został oceniony negatywnie, przysługuje prawo wystąpienia o ponowne rozpatrzenie wniosku.
- W przypadku pozytywnego rozpatrzenia wystąpienia o ponowne rozpatrzenie wniosku, Dostawca Usług otrzymuje informację o potwierdzeniu Profilu w BUR.
- W przypadku negatywnego rozpatrzenia wystąpienia o ponowne rozpatrzenie wniosku i w przypadku pozostawienia wystąpienia o ponowne rozpatrzenie wniosku bez rozpatrzenia, Dostawcy Usług nie przysługują inne środki odwoławcze.
- W przypadku, gdy dane Dostawcy Usług posiadającego potwierdzony Profil w BUR podane w Karcie Dostawcy Usług uległy zmianie, Dostawca Usług jest zobowiązany do aktualizacji tych danych niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od zaistnienia zmiany.
- Dostawca Usług jest zobowiązany do aktualizacji oświadczenia o spełnianiu warunków niezbędnych do wpisu do BUR oraz prawdziwości przekazywanych danych przez osobę upoważnioną do reprezentowania Dostawcy Usług, nie rzadziej niż co 12 miesięcy, licząc od daty potwierdzenia Profilu.
- W przypadku Dostawców Usług posiadających potwierdzony Profil w BUR, Administrator BUR w terminie 60 dni dokonuje weryfikacji aktualizacyjnej informacji zawartych w Karcie Dostawcy Usług.
- W trakcie weryfikacji aktualizacyjnej Dostawca Usług zachowuje całość otrzymanych uprawnień w BUR.
- Dostawca Usług zarejestrowany w BUR ma dostęp do historii świadczonych przez siebie usług oraz ich ocen.
- Dostawca Usług jest zobowiązany do publikowania Usług rozwojowych w BUR, zgodnie z wymaganiami opisanymi w Karcie Usługi, w szczególności przestrzegając obowiązku wypełniania w określonym terminie pól wymaganych.

- Dana Usługa rozwojowa może zostać opublikowana jedynie za pomocą jednej Karty Usługi.
- Informacje przedstawione przez Dostawcę Usług w Karcie Usługi zgodnie z zakresem danych dotyczących danego rodzaju usługi są ogólnodostępne, z zastrzeżeniem, że w przypadku usługi dedykowanej, dostęp do informacji zawartych w Karcie Usługi możliwy jest wyłącznie dla Użytkownika lub Przedsiębiorstwa dla którego dedykowana jest dana usługa oraz dla Administratora Regionalnego BUR.
- Dostawca Usług ma prawo odmówić Użytkownikowi świadczenia Usługi rozwojowej zamieszczonej przez niego w BUR jedynie w uzasadnionych przypadkach, np. w sytuacji wyczerpania liczby miejsc w ramach usługi lub niespełnienia przez Użytkownika warunków określonych w Karcie Usługi.
- Dostawca Usług realizujący Usługę rozwojową jest odpowiedzialny za bieżące aktualizowanie listy Użytkowników korzystających z usługi, w tym nadawanie im w BUR odpowiednich statusów: „zaakceptowany”, „odrzucony”, „ukończył”, „nie ukończył”, „nie uczestniczył”.
- Po zakończeniu realizacji usługi, nie później niż w ciągu 7 dni od jej zakończenia, Dostawca Usług zobowiązany jest do zaktualizowania listy Użytkowników zmieniając ich status na „ukończył” lub „nie ukończył” lub „nie uczestniczył”. W przeciwnym wypadku status usługi zmieni się na „niezrealizowana” a status Użytkowników zostanie automatycznie zmieniony na „nie uczestniczył” oraz nie wygenerują się ankiety po wykonaniu usługi.
- Dostawca Usług zamieszczający w BUR materiały, wraz z ich zamieszczeniem w Bazie wyraża zgodę na zapoznanie się i przeglądanie tych materiałów przez innych Użytkowników, Administratora BUR oraz Administratora Regionalnego BUR. W przypadku umieszczenia w BUR materiałów mających charakter utworu w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1062) Dostawca Usług udziela Administratorowi BUR na czas nieoznaczony nieodpłatnej, niewyłącznej licencji na korzystanie z udostępnionych utworów dla potrzeb świadczenia Usług rozwojowych w BUR.

[Wizyty monitorujące]

- Dostawca Usług realizujący Usługę rozwojową współfinansowaną ze środków publicznych zobowiązany jest do poddania się wizycie monitorującej.
- Wizyta monitorująca może zostać przeprowadzona bez uprzedniego powiadomienia Dostawcy Usług o jej terminie, w dowolnym czasie trwania usługi.
- Wizyta monitorująca ma na celu sprawdzenie faktycznego dostarczenia Usługi rozwojowej i jej zgodności ze standardami określonymi m.in. w Karcie Usługi.

[Powierzenie realizacji usług]

- Dostawca Usług nie może powierzyć realizacji całości Usługi rozwojowej współfinansowanej ze środków publicznych innym Dostawcom Usług.
- Dostawca Usług może powierzyć realizację części Usługi rozwojowej współfinansowanej ze środków publicznych, nie będącej czynnościami pomocniczymi wyłącznie Dostawcom Usług posiadającym uprawnienia do publikowania w BUR usług współfinansowanych ze środków publicznych, z zastrzeżeniem, że:
 - powierzenie dotyczyć może również usługi egzaminu, pod warunkiem, że stanowi integralną część Usługi szkoleniowej;
 - dostawca Usług może powierzyć realizację części Usługi rozwojowej osobom prowadzącym wskazanym w Karcie Usługi, nieposiadającym uprawnień do publikowania w BUR usług współfinansowanych ze środków publicznych. Osoby te muszą być wystawcami dokumentów księgowych dotyczących części Usługi rozwojowej powierzonej do realizacji.
- Dostawca Usług może powierzyć realizację czynności pomocniczych służących prawidłowej realizacji Usługi rozwojowej i nieobejmujących jej istotnych elementów Dostawcy Usług nieposiadającemu uprawnień do publikowania w BUR usług współfinansowanych ze środków publicznych.
- W przypadku realizacji Usług rozwojowych prowadzących do uzyskania kwalifikacji, Dostawca Usług jest zobowiązany wskazać w Karcie Usługi podmioty lub kategorie

podmiotów uprawnionych do przeprowadzenia procesów walidacji lub certyfikowania prowadzących do uzyskania kwalifikacji.

- Dopuszcza się, aby Dostawcami Usług lub kategoriami Dostawców Usług uprawnionych do przeprowadzenia procesów walidacji lub certyfikowania, prowadzących do uzyskania kwalifikacji byli Dostawcy Usług niezarejestrowani w BUR. Etapy walidacji i certyfikowania odbywające się u Dostawców Usług do tego uprawnionych, niezarejestrowanych w BUR muszą być powiązane z usługą prowadzącą do uzyskania kwalifikacji, oferowaną przez Dostawcę Usług. W przypadku, gdy kwalifikacje nie są zarejestrowane w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji, Dostawca Usług ma obowiązek wskazać podstawę uprawnień do przeprowadzania procesów walidacji lub certyfikowania, tj.:
 - uprawnienie do realizacji tych procesów na mocy innych przepisów prawa lub
 - uprawnienie do wydawania dokumentów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji;

Wyciąg kluczowych informacji dotyczących oceny usług w BUR.

- Dostawca Usług może dokonać oceny świadczonych przez siebie Usług rozwojowych.
- Ocena Usług rozwojowych dokonywana jest poprzez uzupełnienie ankiety on-line w BUR.
- Wyniki oceny gromadzone są w BUR.
- Możliwość dokonania oceny Usługi rozwojowej aktywowana jest automatycznie po ustawieniu przez Dostawcę Usług statusów „ukończył” lub „nie ukończył”. W przypadku braku aktualizacji listy Użytkowników przez Dostawcę Usługi w ciągu 7 dni od zakończenia Usługi rozwojowej, tj. zmiany statusu na „ukończył” lub „nie ukończył” lub „nie uczestniczył”, status Użytkowników zostanie automatycznie zmieniony na „nie uczestniczył” a ankiety po wykonanej usłudze się nie wygenerują.
- W ramach BUR udostępniony jest system komentarzy w formie opisowej, który służy do wymiany opinii o realizacji Usługi rozwojowej. Dostawca Usług, który otrzymał

komentarz do realizowanej Usługi rozwojowej, może go jednokrotnie uzupełnić o swoją odpowiedź.

- Treści komentarzy i odpowiedzi są informacjami dostępnymi dla wszystkich Użytkowników.
- Komentarz jest zawsze przyporządkowany do konkretnego Dostawcy Usługi. Użytkownik (a nie Administrator BUR) ponosi odpowiedzialność za umieszczone przez siebie komentarze i odpowiedzi.
- Wszystkie Usługi rozwojowe wpisane do BUR mogą podlegać ocenie.
- Ocena Usług rozwojowych dokonywana jest poprzez uzupełnienie ankiety on-line w BUR.
- Wyniki oceny gromadzone są w BUR.
- Możliwość dokonania oceny Usługi rozwojowej aktywowana jest automatycznie dla Użytkowników korzystających z Usługi rozwojowej po ustawieniu przez Dostawcę Usług statusów „ukończył” lub „nie ukończył”. W przypadku braku aktualizacji listy Użytkowników przez Dostawcę Usługi w ciągu 7 dni od zakończenia Usługi rozwojowej, tj. zmiany statusu na „ukończył” lub „nie ukończył” lub „nie uczestniczył” status Użytkowników zostanie automatycznie zmieniony na „nie uczestniczył”, a ankiety po wykonanej usłudze się nie wygenerują. Udzielenie jedynie częściowej oceny (np. udzielenie odpowiedzi na jedno z trzech pytań przez Użytkownika) będzie traktowane przez system jako brak przeprowadzonej oceny.
- Uśrednione wyniki oceny Usług rozwojowych są ogólnodostępne.
- W ramach BUR udostępniony jest system komentarzy w formie opisowej, który służy do wymiany opinii o realizacji Usługi rozwojowej. Użytkownik może jednokrotnie udostępnić komentarz, a Dostawca Usług, który otrzymał komentarz do realizowanej Usługi rozwojowej może go jednokrotnie uzupełnić o swoją odpowiedź.
- Treści komentarzy i odpowiedzi są informacjami dostępnymi dla wszystkich Użytkowników. Komentarz zawsze przyporządkowany jest do konkretnego Dostawcy Usług realizującego Usługę rozwojową. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za umieszczone przez siebie komentarze i odpowiedzi.

Opracowanie własne
Autor opracowania
Wojciech Stęchły

Wrzesień 2023