

## Załącznik nr 1 do Standardu usług:

### WYMAGANIA DOTYCZĄCE JAKOŚCI USŁUG DORADCZYCH OFEROWANYCH W RAMACH PROJEKTU

#### 1. USŁUGI DORADCZE:

**W sytuacji, gdy realizatorem wsparcia będzie podmiot nieposiadający znaku jakości MSUES obejmującego usługi doradcze (zgodnie z rejestrem zamieszczonym na stronie [Instytucje ze znakiem jakości MSUES](#), usługi doradcze w ramach projektów muszą spełniać poniższe minimalne wymagania jakościowe:**

- A. Cele i zakres tematyczny doradztwa dostosowany jest do potrzeb uczestników. Realizacja wszystkich usług poprzedzona jest diagnozą potrzeb uczestnika projektu/kandydata, której wyniki są opisane np. w karcie doradczej, w kontrakcie, w korespondencji, w notatce czy też umowie, które zawierają co najmniej: zakres tematyczny doradztwa, podział godzin na szkolenie indywidualne i grupowe, daty i miejsce realizacji poszczególnych usług, łączną liczbę godzin wsparcia doradczego przysługującego uczestnikowi projektu w ramach danego Projektu. Beneficjent uzgadnia z uczestnikiem projektu cele usługi. Cele te powinny być zrozumiałe i jasne dla uczestnika projektu oraz pozwalać na ocenę czy zostały osiągnięte w określonych ramach czasowych. Beneficjent posiada dokumentację w tym zakresie (np. korespondencję, pisemną umowę, notatkę, kwestionariusz, kontrakt).
- B. Beneficjent kontaktuje się z uczestnikami projektu przed rozpoczęciem usług grupowych w celu określenia ich oczekiwań oraz ustalenia adekwatności zakresu usługi do ich potrzeb (np. e-mail, ankieta, notatka z rozmowy).

[Wpisz tutaj]

- C. Programy i metody są oparte na aktualnej, rzetelnej wiedzy oraz realizowane w adekwatnej do celów formie. Beneficjent określa i przedstawia uczestnikowi projektu 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, pisemna umowa, notatka, kwestionariusz, kontrakt, karta usługi).
- D. Kadra wykonawcy posiada doświadczenie zawodowe lub wykształcenie odpowiednie do zakresu tematycznego prowadzonych usług. Kadra posiada kompetencje społeczne i metodyczne związane z kształceniem lub świadczeniem usług tj.:

#### **Doradca zawodowy:**

Wykształcenie wyższe i 3 letni staż pracy, lub ukończył studia na kierunku związanym z kształceniem w zakresie poradnictwa zawodowego

Zadania z zakresu poradnictwa zawodowego mogą być realizowane przez doradcę do spraw zatrudnienia, jeśli posiada wykształcenie wyższe lub ukończył studia podyplomowe, w zakresie poradnictwa zawodowego, lub pokrewne.

- E. Wykonawca organizuje usługi w warunkach zapewniających komfort uczestników i higienę pracy umysłowej. 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:
- powierzchnia odpowiednia do liczebności grupy,
  - dostęp do światła dziennego i oświetlenia sztucznego,
  - komfortowa temperatura powietrza,

[Wpisz tutaj]

- brak zakłócającego pracę hałasu z zewnątrz,
- utrzymanie w czystości,
- dostęp do zaplecza sanitarnego,
- umeblowanie (krzesła, ew. stoły) umożliwiające aranżację przestrzeni odpowiednio do specyfiki usługi.

F. Harmonogramy czasowe szkoleń i innych usług grupowych prowadzonych przez Beneficjenta spełniają następujące wymagania:

- czas trwania jednego modułu/zjazdu nie przekracza 5 następujących po sobie dni,
- czas trwania zajęć łącznie z przerwami nie przekracza 8 godzin zegarowych w ciągu jednego dnia, w trakcie zajęć zaplanowane są regularne przerwy w ilości nie mniejszej niż 15 minut na 2 godziny zegarowe,
- w trakcie zajęć trwających dłużej niż 6 godzin zegarowych zaplanowana jest jedna przerwa trwająca min. 45 minut.

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.

G. Beneficjent stosuje procedurę reklamacji dotyczącą sytuacji, w których usługa nie spełniła oczekiwań uczestników projektu. Procedura ta jest podana do wiadomości uczestników projektu i opisuje sposoby rozpatrywania uwag oraz sposoby działania

H. Beneficjent prowadzi dokumentację realizowanych usług, rejestrując co najmniej: uczestników usługi, zaświadczenia, o ile są wydawane, plan/program, o ile był sporządzony.

I. Beneficjent oferuje usługi w zgodzie z obowiązującymi normami prawnymi i wymogami narzucanymi przez zewnętrzne regulacje. W tych obszarach, w których jest to wymagane, Wykonawca posiada aktualne akredytacje, licencje lub certyfikaty.

J. Beneficjent musi posiadać dokumentację potwierdzającą spełnienie powyższych warunków.