

Najczęściej zadawane pytania dotyczące MSUES 2.0:

1. Co mi daje znak jakości MSUES 2.0?

Znak jakości MSUES przeznaczony jest dla instytucji szkoleniowych i doradczych, które stale chcą podnosić jakość oferowanych usług oraz budować mocną markę na rynku. Posiadając znak jakości MSUES 2.0 zapewniasz swoich klientów, że oferowane przez Ciebie usługi świadczone są na wysokim poziomie. Standardy zapewniają, że usługi dostosowane są do potrzeb klientów, koncentrują się na efektach i zawierają rzetelne i aktualne treści. MSUES dba o zapewnienie kompetentnych trenerów i doradców, nastawionych na ciągły rozwój i chętnie dzielących się swoją wiedzą. Twoi klienci mogą mieć pewność, że spotkają się z profesjonalną obsługą, komfortowymi warunkami i rzetelną organizacją usług. Dla zapewnienia jakości MSUES ważne są również aspekty związane z zarządzaniem instytucją – posiadanie swojej strategii działania, posiadanie systemowych rozwiązań oraz dzielenie się swoimi doświadczeniami w zapewnianiu jakości lub promowanie dobrych praktyk w tym zakresie.

Tak więc standardy jakości zwracają uwagę na różne aspekty funkcjonowania instytucji, zapewniając tym samym jakość na wielu płaszczyznach i w wielu obszarach. Posiadając znak jakości MSUES możesz szkolić osoby i podmioty, które mają dofinansowanie z Europejskiego Funduszu Społecznego – nasz znak uznawany jest w Bazie Usług Rozwojowych dla szkoleń i doradztwa.

2. Co muszę zrobić żeby dostać certyfikat?

Znak jakości MSUES jest przyznawany firmom, które spełniają wszystkie określone [standardy](#). Żeby dostać certyfikat, trzeba działać zgodnie MSUES minimum przez 3 miesiące i przejść z wynikiem pozytywnym audyt zewnętrzny prowadzony przez jedną z firm wpisanych do [Rejestru instytucji audytujących i audytorów](#) dostępnego na stronie www.msues.pl.

Dobrym sposobem przygotowania do audytu czyli sprawdzenia czy firma spełnia wymagane standardy MSUES jest przeprowadzenie samooceny. [Formularz](#) można wypełnić na stronie internetowej lub w wersji papierowej pobierając wcześniej [ze strony](#) . Wszelkie potrzebne dokumenty dostępne są na naszej [stronie](#). Znajdziesz tam dokumenty, które trzeba będzie podpisać tj. [umowę licencyjną](#) i [regulamin](#).

Kolejnym krokiem pomocnym przy weryfikowaniu sprawdzenia zgodności z MSUES jest zgłoszenie się na konsultacje do Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia. Po wpłynięciu formularza samooceny pracownicy centrum skontaktują się z Tobą w celu umówienia spotkania. Możesz też umówić spotkanie pisząc maila jakosc@wup-krakow.pl lub dzwoniąc na numery: 12 619 84 52 lub 12 428 78 75. Spotkania odbywają się w naszej siedzibie (Kraków, plac Na Stawach 1) ale także zdalnie np. za pomocą Skype lub ZOOM. Konsultacje nie są obowiązkowe jednak bardzo pomagają w przygotowaniu się do audytu. Na konsultacjach dowiesz się w jaki sposób prowadzony jest audyt czy też jakich metod weryfikacji używają audytorzy. Odpowiemy również chętnie na pytania związane ze standardami czy też określonymi dla nich wskaźnikami.

3. Jak mogę umówić się na konsultacje?

Na konsultacje można umówić się kontaktując się z pracownikami centrum telefonicznie lub mailowo. Napisz do nas na adres jakosc@wup-krakow.pl lub zadzwoń na numery telefonów: 12 619 84 52 lub 12 428 78 75.

4. Czy konsultacje są obowiązkowe ?

Konsultacje nie są obowiązkowe, jednak okazuje się, że instytucje, które zgłosiły się na konsultacje były dużo lepiej przygotowane do audytu.

5. Na czym polegają konsultacje i w jakiej formie są prowadzone?

Konsultacje to rozmowa z pracownikami Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia, która może być prowadzona w różnej formie. Możliwe są zarówno konsultacje telefoniczne, spotkanie w Centrum w Krakowie jak i konsultacje on-line. Zakres rozmowy dostosowany jest do potrzeb konkretnej instytucji szkoleniowej.

Na konsultacjach możemy omówić warunki i czynności związane z otrzymaniem znaku, zapisy [regulaminu](#) oraz umowy licencyjnej. Często rozmawiamy o wybranych wskaźnikach MSUES, które mogą być trudniejsze do oceny dla firmy szkoleniowej.

Dyskutujemy o dokumentach, które mogą być podstawą do weryfikacji poszczególnych wskaźników, oraz planujemy wspólnie ewentualne działania, które doprowadzą do zgodności z MSUES. Konsultanci mają wiedzę o rynku szkoleniowym i doradczym z licznych rozmów oraz ponad 300. raportów z audytów MSUES.

6. Czy trzeba spełniać wszystkie standardy i określone w nich wskaźniki, żeby dostać znak jakości MSUES?

Tak, żeby otrzymać znak jakości MSUES należy potwierdzić spełnienie wszystkich [standardów](#). Należy jednak zwrócić uwagę, że w ramach 20. standardów określono wskaźniki obowiązkowe (oczekiwane od wszystkich) – oznaczone litera **O** oraz wskaźniki wykraczające ponad podstawowy standard oznaczone literą **P**. Wskaźniki oznaczone literą P nie są obowiązkowe, jednak wyznaczają kierunki rozwoju do zapewniania odbiorcom jeszcze wyższej jakości usług.

Standardy rozróżniają również usługi doradcze i usługi szkoleniowe. Dla instytucji, która prowadzi tylko usług szkoleniowe wskaźniki określone dla usług doradczych nie będą obowiązywały (i odwrotnie). Firmy oferujące zarówno usługi szkoleniowe i doradcze muszą wykazać spełnienie wskaźników określonych dla tych dwóch rodzajów usług.

W standardach przyjęto następujące oznaczenia:

S – wskaźnik dotyczy tylko usług szkoleniowych,

D – wskaźnik dotyczy tylko usług doradczych,

S+D – wskaźnik dotyczy zarówno usług szkoleniowych jak i doradczych.

7. Czy mogę otrzymać znak jeśli świadczę tylko usługi doradcze (lub tylko szkoleniowe)?

Tak, możliwe jest poddanie się certyfikacji i otrzymanie znaku MSUES 2.0 w każdym przypadku, czyli jeśli firma świadczy w chwili obecnej tylko jeden rodzaj usług. Należy jednak mieć na uwadze, że znak jakości przyznawany jest dla instytucji. Oznacza to, że jeśli firma rozszerzy działalność o drugi rodzaj usługi w okresie, w którym posługuje się znakiem MSUES, musi świadczyć je zgodnie ze standardami. Jeśli firma do audytu podała np. tylko szkolenia to powinna zgłosić do Centrum Zapewniania Jakości rozpoczęcie świadczenia usługi doradczej (oczywiście dotyczy to również odwrotnej sytuacji) .

8. Czy znak jakości otrzymuje się bezterminowo?

Znak jakości przyznawany jest na **okres 3 lat**. W tym okresie instytucja posiadająca znak zobowiązuje się do przestrzegania standardów. Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia monitoruje w tym okresie jakość świadczonych przez instytucję usług. Po 3 latach trzeba znów podejść do audytu i odnowić licencję na używanie znaku jakości MSUES.

9. Czy podchodząc do audytu mogę nie otrzymać znaku?

Przystąpienie do audytu nie gwarantuje otrzymania znaku jakości MSUES. Jeśli w trakcie audytu nie zostanie potwierdzone spełnienie obowiązkowych wskaźników (patrz pytanie nr 6) składających się na standardy MSUES wydana przez instytucję audytującą opinia będzie negatywna.

Opinia (w formie raportu z audytu) jest podstawą do przyznania lub do odmowy przyznania znaku.

Zalecane jest, żeby przed przystąpieniem do audytu przeprowadzić w instytucji rzetelną samoocenę i skonsultować wszelkie wątpliwości w ramach konsultacji z pracownikami CJK. Znajomość standardów oraz dobre przygotowanie do audytu, w ramach którego robi się przegląd działalności pozwala na realną ocenę czy firma jest gotowa do poddania się certyfikacji.

10. Ile czasu zajmuje zdobycie certyfikatu?

Czas jaki jest konieczny do zdobycia certyfikatu MSUES jest zależny od kilku czynników. Biorąc pod uwagę cały zalecany proces (samoocena, konsultacje, audyt, przyznanie znaku) minimalny okres to około 30 dni. Jeśli instytucja w wyniku samooceny uzna, że świadczone (w okresie ostatnich 3 miesięcy) usługi spełniają wszystkie standardy może poddać się audytowi. Termin audytu jest ustalany indywidualnie pomiędzy firmą szkoleniową a instytucją audytującą i zależy od dostępności oraz wolnych terminów. Żeby umówić się na audyt należy skontaktować się z jedną lub wszystkimi trzema (dla porównania oferty) firmami wpisanymi do [Rejestru instytucji audytujących i audytorów](#) dostępnego na stronie www.msues.pl. Audyt trwa od jednego do kilku dni i czas wizyty audytora w firmie zależy mocno od stopnia przygotowania do audytu, dostępności pracowników oraz dokumentacji. Po audycie instytucje audytujące sporządzają raport – dlatego w całej ścieżce należy również doliczyć czas potrzebny na sporządzenie raportu.

W wyniku audytu wydawana jest opinia dotycząca zgodności z wymaganiami MSUES. Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia przyznaje znak jakości MSUES po kilku dniach po otrzymaniu pozytywnej opinii i przeanalizowaniu raportu.

11. Kto decyduje o wyborze instytucji audytującej i jak mam ustalić termin audytu?

O wyborze instytucji audytującej decyduje firma szkoleniowa, która chce przeprowadzić u siebie audyt. Wszystkie instytucje audytujące świadczą usługi na terenie całej Polski. Termin audytu jest ustalany indywidualnie pomiędzy firmą szkoleniową a instytucją audytującą i zależy od dostępności oraz wolnych terminów. Żeby umówić się na audyt należy skontaktować się bezpośrednio z instytucją audytującą – dane kontaktowe znajdziesz w [Rejestrze instytucji audytujących i audytorów](#) dostępnym na stronie www.msues.pl.

12. Jak przygotować się do audytu?

Dobrym sposobem sprawdzenia czy firma spełnia wymagane standardy MSUES jest przeprowadzenie samooceny. [Formularz](#) można wypełnić na stronie internetowej lub w wersji papierowej pobierając wcześniej [ze strony](#). Wszelkie potrzebne dokumenty dostępne są na stronie www.msues.pl w zakładce dokumenty.

Po przeprowadzonej samoocenie warto skontaktować się z Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia i porozmawiać na temat wątpliwości, które pojawiły się na etapie samooceny. Na konsultacjach pracownicy CJK starają się przeprowadzić instytucje przez wszystkie standardy zwracając uwagę na możliwe sposoby weryfikacji i potwierdzenia konkretnych wskaźników.

W przygotowaniu do audytu pomocny może okazać się również [Podręcznik MSUES 2.0](#) Podręcznik MSUES 2.0 zawierający oprócz standardów informacje na temat sposobów pracy audytorów, możliwych źródeł weryfikacji, przykładowych dokumentów.

Od 185. strony w podręczniku znajduje się „Plan audytu” w którym opisane są używane przez audytorów metody weryfikacji poszczególnych wskaźników. Plan może być pomocny przy przygotowywaniu się do audytu. W podręczniku od strony 25. znajdują się również informacje wprowadzające do każdego ze standardów oraz dobre praktyki, którymi podzieliły się z nami doświadczone instytucje szkoleniowe i doradcze.

13. Jak pracują audytorzy i jakie rodzaje dokumentów i dowodów wymagane są na audycie?

Audytor sprawdza spełnienie przez instytucję szkoleniową/doradczą każdego wskaźnika. Dla każdego wskaźnika wykorzystuje co najmniej dwie wybrane metody weryfikacji. Audytorzy mogą prowadzić rozmowy z kadrami zarządzającą, kadrami prowadzącą usługi oraz mogą kontaktować się z uczestnikami. Do potwierdzenia spełnienia wskaźników będą służyły różnego rodzaju materiały/dokumenty w zależności od wskaźnika i standardu. Przykłady źródeł można znaleźć w [Podręcznik MSUES 2.0](#). Na 185. stronie w podręczniku znajduje się „Plan audytu”, w którym można znaleźć przykładowe źródła i sposoby dokumentowania.

14. Czy audyt jest płatny?

Tak, usługa audytu jest świadczona przez firmy komercyjne i jest odpłatna. Cena usługi kalkulowana jest przez firmę audytującą. W celu umówienia terminu audytu i wyceny usługi należy skontaktować się z jedną z trzech instytucji audytujących wpisanych do [Rejestru instytucji audytujących i audytorów](#) dostępnego na stronie www.msues.pl.

15. Czy mogę starać się o znak jeśli jestem z poza województwa małopolskiego?

Tak o znak jakości MSUES mogą się starać również instytucje z poza województwa małopolskiego, ważne jest jednak aby były związane z naszym województwem. Oznacza to, że instytucje, które **świadczą usługi** szkoleniowe i/lub doradcze spełniają **co najmniej jeden** z poniższych warunków:

- ✓ posiadają siedzibę lub oddział firmy w Małopolsce;
- ✓ w ostatnich 3 latach prowadziły działalność szkoleniową, czy też doradczą dla uczestników/instytucji z Małopolski – minimum 3 usługi;
- ✓ posiadają ofertę w Bazie Usług Rozwojowych dla klientów z małopolski (wskazanie w karcie usługi).

16. Czy jest wyznaczony minimalny okres działania firmy szkoleniowej/doradczej na rynku?

Warunkiem poddania się audytowi jest prowadzenie działań zgodnie z MSUES przez minimum trzy miesiące. Można przyjąć, że firma może ubiegać się o znak jakości po trzech miesiącach działalności, jeśli oczywiście jej usługi od początku spełniały standardy MSUES. Dodatkowym warunkiem jest zrealizowanie zgodnie z MSUES minimum sześć

usług edukacyjno-szkoleniowych (sześć szkoleń lub sześć usług doradczych). Jeśli w przeciągu trzech miesięcy nie zrealizowano sześć usług okres objęty audytem musi zostać wydłużony do spełnienia tego wymogu.

Jeśli okres audytu zostaje wydłużony powyżej trzech miesięcy to instytucja szkoleniowa/doradcza musi podać audytorowi wszystkie usługi, które odbyły się w wydłużonym okresie (liczą się tylko w pełni zrealizowane tj. takie które rozpoczęły i zakończyły się w okresie objętym audytem).

17. W jakiej formie prowadzony jest audyt MSUES?

Audyty zgodności ze standardami MSUES prowadzone są co do zasady w siedzibie instytucji szkoleniowej/doradczej. Możliwa jest również realizacja audytu w formie zdalnej.

18. Jak postępować z dokumentacją usług szkoleniowych i doradczych w kontekście przepisów o ochronie danych osobowych

Sytuacją uzasadniającą legalność przetwarzania danych jest wykonanie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze. System zarządzania jakością szkoleń, z którym związany jest znak jakości MSUES oraz obowiązki, o których mowa poniżej, został określony w akcie prawa krajowego: *Uchwale nr 1106/2016 ZARZĄDU WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO z dnia 19 lipca 2016 roku w sprawie przyjęcia w województwie małopolskim sytemu zarządzania jakością szkoleń w oparciu o Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES), Uchwale nr 1171/2017 ZARZĄDU WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO z dnia 18 lipca 2017 roku w sprawie zmiany Uchwały nr 1106/2016 ZARZĄDU WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO z dnia 19 lipca 2016 roku w sprawie przyjęcia w województwie małopolskim sytemu zarządzania jakością szkoleń w oparciu o Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) oraz Uchwale nr 2606/23 ZARZĄDU WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO z dnia 27 grudnia 2023 r. w sprawie funkcjonowania systemu zarządzania jakością opartego o Małopolskie Standardy Usług Edukacyjno – Szkoleniowych w województwie małopolskim.*

Wymogiem MSUES ([standard nr 18](#)) jest prowadzenie dokumentacji usług (co najmniej programu szkolenia, w tym wymiaru godzinowego i tematów poszczególnych zajęć, listy obecności, protokołu z egzaminu, o ile taki został przeprowadzony oraz zaświadczenia wydanego uczestnikom). Dokumentacja ta jest niezbędna, aby firma szkoleniowa była w stanie na przykład wystawić uczestnikowi duplikat zaświadczenia,

o który wystąpi po jego utracie. Klienci mogą również mieć roszczenia związane z reklamacją usługi. Firma szkoleniowa musi posiadać dokumentację usługi, żeby móc się do tych roszczeń odnieść (np. w ostateczności przed sądem).

Zgodnie [regulaminem](#) dot. MSUES: "Instytucja zobowiązuje się do utrzymania zgodności z MSUES 2.0 oraz zapewnienia odpowiedniej jakości świadczonych usług edukacyjno-szkoleniowych po otrzymaniu znaku przez cały okres, na który znak został przyznany i w pełnym zakresie świadczonych usług". Dodatkowo: "Korzystanie przez instytucję ze znaku musi odbywać się z poszanowaniem prawa, dobrych obyczajów i ogólnie przyjętych zasad współżycia społecznego. Instytucja zapewnia możliwość monitorowania przez WUP Kraków lub podmioty przez niego wskazane, zgodności swojego działania z MSUES, w szczególności poprzez:

- umożliwienie, w miarę stwierdzonej przez WUP Kraków potrzeby, przeprowadzenia czynności kontrolnych, audytu monitorującego lub innych działań mających na celu weryfikację przestrzegania wymogów MSUES, a w szczególności weryfikację zgłaszanych informacji od klientów;
- niezwłoczne udostępnienie wszystkich niezbędnych informacji i dokumentów dla tych czynności oraz upoważnienie pracowników działających z ramienia WUP Kraków do przetwarzania udostępnianych im danych uczestników szkoleń na zasadach obowiązujących w instytucji".

W związku z tym w interesie firmy szkoleniowej jest, aby opisane powyżej informacje na temat zrealizowanej usługi przechowywać w celu wywiązania się z przytoczonych powyżej obowiązków prawnych.

Klienci powinni być informowani w momencie pozyskiwania danych osobowych o tym, kto będzie przetwarzał ich dane, o celu i okresie przetwarzania, dotyczące profilowania (jeśli ma miejsce), czy przysługujących im prawach. Dane te, po zakończonej usłudze, mogą być poddane pseudonimizacji, która podwyższa poziom bezpieczeństwa, czyli przetwarzania w taki sposób, aby nie było możliwe zidentyfikowanie do kogo należą, bez dostępu do innych informacji, przechowywanych w innym bezpiecznym miejscu.

Dokumentacja związana z realizacją usługi zgodnej z MSUES powinna być przechowywana przez okres trzech lat (w związku z terminem ważności znaku i warunkami certyfikacji określonymi w regulaminie), a dane osobowe mogą być udostępnione audytorom z instytucji audytującej i przedstawicielom WUP Kraków do celu

potwierdzenia zgodności ze standardem MSUES – o czym klienci powinni zostać poinformowani przed rozpoczęciem przetwarzania danych, które ich dotyczą.