Monitoring testowania systemu podmiotowego finansowania kształcenia

Monitoring testowania systemu podmiotowego finansowania kształcenia obejmie:

- badania zadowolenia z sytemu, tj. **ankiety, wywiady, 6 spotkań oceniających**, przeprowadzone wśród użytkowników i odbiorców systemu w kategoriach przydatności, adekwatności, mocnych i słabych stron systemu (ankieta i/lub wywiad min. jednorazowo w odniesieniu do instytucji szkoleniowych i MŚP). Wyniki ankiet będą analizowane kwartalnie przez zespół projektowy. Wnioski z wywiadów oraz ze spotkań oceniających będą analizowane na bieżąco.
- **analizy ocen usług szkoleniowych** dokonanych przez uczestników, dysponujących bonem szkoleniowym (analiza ta posłuży ocenie satysfakcji MŚP i firm szkoleniowych).
- comiesięczne spotkania konsultantów systemu bonowego, których przedmiotem będzie ocena działania sytemu w kontekście uwag zgłaszanych przez przedsiębiorców oraz ich potrzeb szkoleniowych (efektem będzie raport ze spotkania, a wnioski po spotkaniach wykorzystane będą do przeglądu i ewentualnej modyfikacji oferty szkoleniowej).
- monitorowanie **działalności konsultantów** systemu bonowego, prowadzone na podstawie dostępnych dokumentów (gdy analiza danych wykaże preferencje konsultanta w stosunku do określonej instytucji szkoleniowej, zostanie on poproszony o uzasadnienie).
- kwartalne spotkania konsultacyjne z audytorami, których przedmiotem będzie m.in. wymiana doświadczeń, analiza trudności związanych z realizacją audytów oraz spełnieniem przez instytucje szkoleniowe standardów.
- kwartalna analiza raportów z audytu pod kątem oceny realizacji poszczególnych standardów przez instytucje szkoleniowe, trudności z realizacją poszczególnych wskaźników, a także najmocniejszych stron instytucji i najważniejszych obszarów do rozwoju wskazanych przez audytorów na bazie standardów.
- **analiza jakości pracy audytorów** (częstotliwość będzie uzgodniona z podmiotem audytującym), prowadzona przez pracowników CZJK na podstawie zażalenia podmiotu audytowanego na pracę audytorów, pozyskiwania bieżącej informacji zwrotnej od instytucji szkoleniowych (ankieta, telefon) oraz cykliczne przekazywanie tych informacji podmiotowi audytującemu.
- **monitorowanie jakości usług instytucji szkoleniowych** ze znakiem **jakości MSUES**, opierające się na:
  - ✓ monitoringu aktywnym – badaniu ankietowym lub telefonicznym, wykonanym raz w roku przez CZJK. Na podstawie rejestru instytucji, zawierającego datę przyznania znaku jakości, sporządzony będzie roczny plan monitoringu, którego głównym celem będzie pozyskanie informacji o zmianach zachodzących w instytucjach szkoleniowych oraz wychwycenie problemów z utrzymaniem jakości.
  - ✓ monitoring reaktywny – występuje w momencie zgłoszenia zdarzenia wpływającego na zmianę w organizacji instytucji szkoleniowej lub zgłoszenia na nią skargi. Wtedy pracownik CZJK prosi instytucję szkoleniową o wyjaśnienia.

  Wszystkie informacje o wynikach monitoringu jakości będą zapisywane w zasobach CZJK i mogą być wykorzystane do planowania kontroli w instytucjach szkoleniowych, a także posłużą do przeglądu MSUES pod kątem ich ewentualnej zmiany oraz ewentualnej modyfikacji systemu zapewniania jakości.
- analiza wykorzystania bonów **oraz przepływów finansowych** na podstawie m.in. miesięcznych sprawozdań od operatora finansowego dotyczących liczby przedsiębiorstw, liczby rozdysponowanych oraz rozliczonych bonów.
- bieżąca analiza dokumentów wypracowywanych w ramach systemu i efektów procesu testowania przez Partnera zagranicznego.

KAPITAŁ LUDZKI NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Małopolska
UNIA EUROPEJSKA EUROPEJSKI FUNDUSZ SPOŁECZNY
Materiał współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Sposób reagowania na zaistniałe problemy

Na bazie wszystkich ww. analiz powstanie spis rekomendacji wraz z przyporządkowaniem wagi poszczególnym problemom zgłaszanym przez użytkowników i odbiorców systemu i wynikającym z nich korektom (w skali: 1 – korekta kosmetyczna; 2 – korekta ważna; 3 – korekta krytyczna). Korekty krytyczne o ile to tylko będzie możliwe będą wprowadzane od razu po ustaleniu, że jest taka potrzeba, w konsultacji z dyrektorem WUP i/lub z właściwymi organami decyzyjnymi (jeśli zajdzie taka konieczność). W sprawie korekt ważnych w oparciu o rekomendacje kierownika projektu, dyrektor WUP będzie podejmował decyzję co do czasu i sposobu ich wdrożenia. Korekty kosmetyczne mogą zostać całkowicie pominięte lub włączone do rekomendacji w zakresie implementacji systemu w 6. fazie projektu. Spis rekomendacji będzie uzupełniany cyklicznie przez zespół projektowy, w zależności od przyjętego czasu monitorowania daną metodą, np. analiza ankiet – co kwartał.

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI
Małopolska
UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY
Materiał współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego