REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ROZWOJOWYCH W RAMACH BAZY USŁUG ROZWOJOWYCH (BUR) W ZAKŁADZIE DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

Niniejszy Regulamin określa zasady, warunki oraz standardy jakości obowiązujące podczas realizacji usług rozwojowych (szkoleń, doradztwa, walidacji), w Zakładzie Doskonalenia Zawodowego (ZDZ), zgodnie z wymaganiami Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) oraz zasadami ochrony danych i etyki zawodowej.

§ 1. Postanowienia ogólne i warunki udziału

1. Usługi rozwojowe realizowane są zgodnie z kartą usługi opublikowaną w Bazie Usług Rozwojowych (BUR).

2. Warunkiem udziału w usłudze jest prawidłowa rejestracja Uczestnika za pośrednictwem platformy BUR oraz spełnienie kryteriów grupy docelowej określonych przez Operatora lub Agencję.

§ 2. Procedura monitoringu, kontroli i audytu

1. Usługi rozwojowe podlegają wewnętrznym procedurom zapewniania jakości oraz zewnętrznemu monitoringowi i audytowi.

2. W czasie trwania kursu istnieje możliwość prowadzenia monitoringu, kontroli oraz audytu usług rozwojowych, w tym ich bezpośredniej wizytacji przez uprawnione podmioty (PARP, Operatorów Finansowych, instytucje certyfikujące).

3. Uczestnicy oraz Osoby Prowadzące (Trenerzy, Asesorzy walidujący) są zobowiązani do umożliwienia przeprowadzenia audytu, co obejmuje w szczególności:

- Umożliwienie wejścia audytorów na salę szkoleniową lub dołączenia do spotkania online.
- Okazanie dokumentu tożsamości w celu weryfikacji obecności na liście.
- Wypełnienie ankiet ewaluacyjnych i udzielenie rzetelnych odpowiedzi podmiotom kontrolującym.

§ 3. Ochrona danych osobowych (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Uczestników oraz Kadry jest Podmiot Świadczący Usługi Rozwojowe.

2. Dane przetwarzane są w celu realizacji umowy, sprawozdawczości oraz rozliczenia funduszy publicznych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c oraz f RODO.

3. Dane osobowe, w tym wizerunek i głos (w przypadku szkoleń online), mogą być udostępniane i powierzane uprawnionym podmiotom trzecim (w tym PARP oraz Operatorom) wyłącznie w celach kontroli, monitoringu i audytu jakości usług.

§ 4. Zasady etyki zawodowej i biznesowej

1. Podmiot bezwzględnie przestrzega zasad równego traktowania, zakazu dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę lub wyznanie, a także zakazu jakichkolwiek form mobbingu.

2. Zapobieganie konfliktom interesów: Osoby prowadzące oraz asesorzy walidujący zobowiązani są do zachowania całkowitej bezstronności. Niedopuszczalne jest ocenianie lub egzaminowanie osób, z którymi prowadzący pozostaje w relacji prywatnej lub bezpośredniej zależności służbowej.

3. Własność intelektualna: Materiały szkoleniowe udostępniane Uczestnikom chronione są prawem autorskim i mogą być wykorzystywane wyłącznie na użytek osobisty.

§ 5. Procedura postępowania z reklamacjami

1. Sposób składania reklamacji: Uczestnik ma prawo złożyć reklamację w formie pisemnej (e-mail, list polecony lub osobiście w siedzibie ZDZ) w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia usługi.

2. Termin rozpatrzenia: Reklamacja rozpatrywana jest w terminie 14 dni roboczych od dnia jej wpływu. W sprawach szczególnie skomplikowanych termin ten może ulec wydłużeniu do 21 dni roboczych.

3. Odpowiedzialność: Za weryfikację formalną odpowiada Organizator szkolenia, natomiast decyzję merytoryczną o uznaniu reklamacji podejmuje Dyrektor Centrum Kształcenia ZDZ, w którym odbyło się szkolenie.

4. Sposób odpowiedzi: Odpowiedź przekazywana jest Klientowi w formie pisemnej (e-mail lub list) wraz z uzasadnieniem oraz propozycją rekompensaty (np. powtórzenie usługi, rabat).

Załącznik: PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z REKLAMACJAMI