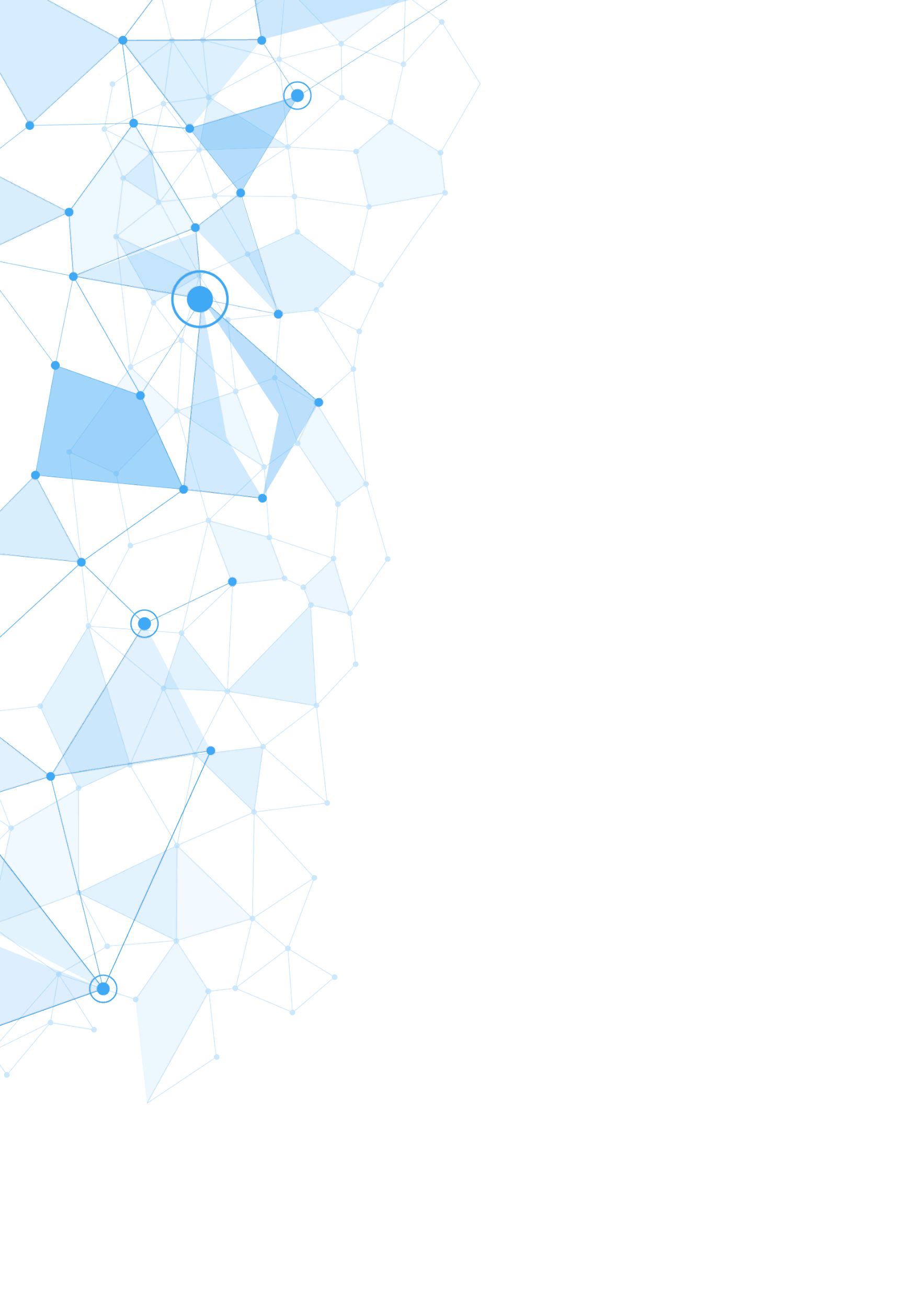
Piotr Jaworski

**PROCEDURY I FORMULARZE DO ZEWNĘTRZNEGO ZAPEWNIANIA JAKOŚCI – PROPOZYCJE DLA PODMIOTÓW ZEWNĘTRZNEGO ZAPEWNIANIA JAKOŚCI**

*Warszawa 2022*





Spis treści

[1. Wstęp……………………………………………………………………………………………. 3](#_Toc117182139)

[2. Opis procesów i procedur](#_Toc117182139) 4

[3. Narzędzia do monitorowania i ewaluacji](#_Toc117182140) 6

[4. Zmodyfikowane procedury i narzędzia do rozliczania pracy PZZJ-otów przez MW 13](#_Toc117182141)

[5. Produkty będące wynikiem badania 14](#_Toc117182153)

Załącznik 1: Procedura wizyty monitorującej prowadzonej przez PZZJ 15

Załącznik 2: Procedura ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym 19

Załącznik 3: Protokół obserwacji walidacji 23

[Załącznik 4: Protokół z wizyty monitorującej w IC 27](#_Toc117182157)

[Załącznik 5: Metodyka wizyty monitorującej 32](#_Toc117182158)

[Załącznik 6: Karta weryfikacji zastrzeżeń 50](#_Toc117182159)

[Załącznik 7: Pismo PZZJ do IC o podjęciu działań 52](#_Toc117182160)

[Załącznik 8: Oświadczenie dotyczące konfliktu interesów 53](#_Toc117182161)

[Załącznik 9: Raport z ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym 54](#_Toc117182162)

[Załącznik 10: Protokół z kontroli MW 58](#_Toc117182163)

[Załącznik 11: Ankieta dla uczestnika walidacji 62](#_Toc117182164)

[Załącznik 12: Ankieta samooceny obserwatora 63](#_Toc117182165)

[Załącznik 13: Sprawozdanie PZZJ z wykonywania zadań związanych z zewnętrznym zapewnieniem jakości w zakresie określonych grup kwalifikacji 64](#_Toc117182166)

[Załącznik 14: Raport PZZJ-otu z zewnętrznego zapewniania jakości nadawania kwalifikacji przez IC 68](#_Toc117182167)

1. Wstęp

Niniejszy dokument został przygotowany w ramach badania potrzeb podmiotów zewnętrznego zapewniania jakości (PZZJ) i Ministrów Właściwych (MW) w zakresie organizacji procesów zewnętrznego zapewniania jakości w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (ZSK). Głównym celem badania była diagnoza obecnie stosowanych metod i procedur w ramach systemu Zewnętrznego Zapewniania Jakości (ZZJ) oraz opracowanie rozwiązań wspierających jego funkcjonowanie. Badanie zostało przeprowadzone w okresie od marca do sierpnia 2022 roku, a jego realizacja była współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.

Dokument zawiera opis procedur, narzędzi do monitorowania i ewaluacji oraz zmodyfikowane wersje opracowanych przez Instytut Badań Edukacyjnych (IBE) rozwiązań w zakresie sprawozdawczości PZZJ-otów. Należy jednak zauważyć wszystkie opisane narzędzia stanowią swego rodzaju propozycję i że stosowanie ich przez PZZJ-oty jest całkowicie dobrowolne.

Podstawowym efektem działań badawczych i koncepcyjnych było opracowanie zestawu materiałów dla PZZJ-otów i MW, które zostały szczegółowo opisane w rozdziałach od drugiego do czwartego. Stanowią one odpowiedź na określoną przez Instytut Badań Edukacyjnych potrzebę wypracowania ujednoliconego standardu jakości dla całego systemu nadawania kwalifikacji oraz wykorzystania podejść ewaluacyjnych i audytowych w ramach ZZJ. Istotnym wyróżnikiem tych produktów jest to, że opracowane zostały one przy bardzo dużym udziale ich przyszłych użytkowników, tj. PZZJ-otów, MW, IBE oraz instytucji certyfikujących (IC). Opinie zebrane podczas badania wskazują, że PZZJ-oty bardzo potrzebują tego rodzaju narzędzi i mają świadomość, że produkty te mogą w znaczący sposób przyczynić się do ich wzmocnienia metodycznego oraz organizacyjnego. Zaproponowane narzędzia powinny przyczynić się do podniesienia „dojrzałości organizacyjnej” PZZJ-otów, a co za tym idzie do sprawnej realizacji zadań oraz zapewnienia wysokiego poziomu jakości realizowanych usług.

1. Opis procesów i procedur

W efekcie realizacji projektu opracowano następujące opisy procesów i procedur, które stanowią załączniki do raportu:

1. *Opis załącznika nr 1.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Procedura wizyty monitorującej prowadzonej przez PZZJ-oty. | Dokument stanowi schematyczny opis założeń i przebiegu procesu wizyty monitorującej, który może być modyfikowany i dostosowywany do specyfiki danego PZZJ-otu poprzez wskazanie wykonawców poszczególnych czynności, a także modyfikowanie, a nawet rezygnację z części działań. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Podstawowym celem procedury jest ustandaryzowanie działań podejmowanych przez przedstawicieli PZZJ-otów tak, by były powtarzalne i skuteczne. Zastosowanie tego rodzaju sformalizowanych opisów ma jednocześnie zapewnić ujednolicenie stosowanych standardów jakości.  Dodatkowym efektem zastosowania sformalizowanego opisu procesu jest ułatwienie transferu wiedzy o organizacji pracy między pracownikami – zarówno aktualnymi, jak i tymi, którzy w przyszłości dołączą do zespołu. W istotny sposób wpłynie to zwłaszcza na szybką adaptację nowych pracowników.  Zakres przedmiotowy procedury dotyczy kluczowego dla ZZJ zagadnienia, jakim jest wizyta monitorująca. Proces został opracowany przy wykorzystaniu tabelarycznej metody opisu. Forma procedury uwzględnia następujące elementy:   * wymagane **czynności**, * **osobę odpowiedzialną** za ich realizację, * zakładany **efekt**, * **uwagi** co do sposobu realizacji. |

1. *Opis załącznika nr 2.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Procedura ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym prowadzonej przez PZZJ-oty. | Dokument stanowi schematyczny opis procesu „Ewaluacja zewnętrzna w trybie nadzwyczajnym”, który może być modyfikowany i dostosowywany do specyfiki danego PZZJ-otu poprzez wskazanie wykonawców poszczególnych czynności, a także modyfikowanie, a nawet rezygnację z części działań. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Podstawowym celem procedury jest ustandaryzowanie działań podejmowanych przez przedstawicieli PZZJ-otów tak, by były powtarzalne i skuteczne. Zastosowanie tego rodzaju sformalizowanych opisów ma jednocześnie zapewnić ujednolicenie stosowanych standardów jakości, zwłaszcza w odniesieniu do procesów obciążonych wysokim ryzykiem. Za taki właśnie proces uznać należy ewaluację zewnętrzną w trybie nadzwyczajnym, której celem jest weryfikacja podejrzeń występowania rażących nieprawidłowości w certyfikowaniu w danej instytucji certyfikującej.  Dodatkowym efektem zastosowania sformalizowanego opisu procesu jest ułatwienie transferu wiedzy o organizacji pracy między pracownikami, zarówno aktualnymi, jak i tymi, którzy w przyszłości dołączą do zespołu. w istotny sposób wpłynie to zwłaszcza na szybką adaptację nowych pracowników.  Zakres przedmiotowy procedury dotyczy zewnętrznej prowadzonej w trybie nadzwyczajnym. Proces został opracowany przy wykorzystaniu tabelarycznej metody opisu. Forma procedury uwzględnia następujące elementy:   * wymagane **czynności**, * **osobę odpowiedzialną** za ich realizację, * zakładany **efekt**, * **uwagi** co do sposobu realizacji. |

1. Narzędzia do monitorowania i ewaluacji

W ramach projektu opracowano następujące narzędzia do monitorowania i ewaluacji, które stanowią załączniki do raportu:

1. *Opis załącznika nr 3.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Protokół obserwacji walidacji. | Dokument jest jednocześnie formularzem podsumowującym obserwację walidacji, a także określa zakres przedmiotowy wizyty monitorującej podczas weryfikacji (lista sprawdzająca). |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Podstawowym celem protokołu jest:   * określenie zakresu przedmiotowego realizowanej przez przedstawicieli PZZJ obserwacji walidacji, * sprawdzenie stopnia spełniania wymagań, * udokumentowanie obserwacji walidacji realizowanej przez IC.   Protokół jednoznacznie wskazuje obszary oceny, pozostawiając jednocześnie możliwość dostosowania podejmowanych działań do specyfiki danej kwalifikacji. Zastosowanie tego rodzaju wytycznych ma jednocześnie zapewnić ujednolicenie stosowanych standardów realizacji zadań przez PZZJ-oty. Poza tym protokół ma służyć również do udokumentowania działań realizowanych przez PZZJ, a tym samym zapewnienie właściwego śladu rewizyjnego.  Dodatkowym efektem zastosowania sformalizowanego opisu procesu jest ułatwienie transferu wiedzy o organizacji pracy między pracownikami PZZJ-otów, zarówno aktualnymi, jak i tymi, którzy w przyszłości dołączą do zespołu. W istotny sposób wpłynie to zwłaszcza na szybką adaptację nowych pracowników.  Protokół został opracowany przy wykorzystaniu podejścia ewaluacyjno-audytowego, gdzie udzielenie jednoznacznych odpowiedzi na pytania o charakterze zamkniętym, pozwala na sformułowanie oceny ogólnej oraz rekomendacji. |

1. *Opis załącznika nr 4.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Protokół z wizyty monitorującej w IC. | Dokument jest jednocześnie formularzem podsumowującym inne działania w stosunku do IC, a także określa zakres przedmiotowy wizyty monitorującej w IC realizowanej poza weryfikacją (lista sprawdzająca). |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Podstawowym celem protokołu jest określenie zakresu przedmiotowego realizowanej przez przedstawicieli PZZJ wizyty monitorującej w IC. Protokół jednoznacznie wskazuje obszary oceny, pozostawiając jednocześnie możliwość dostosowania podejmowanych działań do specyfiki danej kwalifikacji oraz formy wizyty (stacjonarna versus zdalna). Zastosowanie tego rodzaju sformalizowanych opisów ma jednocześnie zapewnić ujednolicenie stosowanych standardów jakości. Poza tym protokół ma służyć również do udokumentowania działań realizowanych przez PZZJ, a tym samym zapewnienie właściwego śladu rewizyjnego.  Dodatkowym efektem zastosowania sformalizowanego opisu procesu jest ułatwienie transferu wiedzy o organizacji pracy między pracownikami, zarówno aktualnymi, jak i tymi, którzy w przyszłości dołączą do zespołu. W istotny sposób wpłynie to zwłaszcza na szybką adaptację nowych pracowników.  Protokół został opracowany przy wykorzystaniu podejścia ewaluacyjno-audytowego, gdzie udzielenie jednoznacznych odpowiedzi na pytania o charakterze zamkniętym, pozwala na sformułowanie oceny ogólnej oraz rekomendacji. |

1. *Opis załącznika nr 5.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Metodyka wizyty monitorującej. | Dokument jest dopełnieniem załącznika nr 4, stanowi instrukcję realizacji wizyty monitorującej w IC. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Załącznik nr 5 został opracowany jako uzupełnienie do wcześniej opisywanego „Protokołu z wizyty monitorującej”. Materiał wskazuje na sugerowane metody zbierania informacji potrzebnych do udzielenia odpowiedzi na pytania zawarte w protokole. Oprócz pytań uszczegóławiających, stanowiących wsparcie w prowadzeniu wywiadu podczas wizyty, opracowanie zawiera również propozycje testów badawczych.  Zastosowanie tego rodzaju materiału ma jednocześnie zapewnić ujednolicenie stosowanych standardów jakości.  Dodatkowym efektem zastosowania sformalizowanego opisu procesu jest ułatwienie transferu wiedzy o organizacji pracy między pracownikami, zarówno aktualnymi, jak i tymi, którzy w przyszłości dołączą do zespołu. W istotny sposób wpłynie to zwłaszcza na szybką adaptację nowych pracowników.  Protokół został opracowany przy wykorzystaniu podejścia ewaluacyjno-audytowego, gdzie udzielenie jednoznacznych odpowiedzi na pytania o charakterze zamkniętym wymaga określenia źródeł i metodyki gromadzenia informacji. |

1. *Opis załącznika nr 6.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Karta weryfikacji zastrzeżeń. | Dokument wykorzystywany w celu przedstawienia ewentualnych zastrzeżeń IC do wyniku wizyty monitorującej, a także do ich weryfikacji przez PZZJ-oty. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Celem dokumentu jest umożliwienie zastosowania znanej w podejściu ewaluacyjno-audytowym zasady kontradyktoryjności. Oceniany podmiot ma prawo zgłosić zastrzeżenia do wyniku oceny, a podmiot oceniający zobowiązany jest przedstawić uzasadnienie swojej opinii. Poza tym dokument ma służyć również do udokumentowania działań realizowanych przez PZZJ, a tym samym zapewnienie właściwego śladu rewizyjnego. Zastosowanie tego rodzaju materiału ma jednocześnie zapewnić ujednolicenie stosowanych standardów jakości.  Protokół został opracowany przy wykorzystaniu podejścia ewaluacyjno-audytowego, gdzie udzielenie jednoznacznych odpowiedzi na pytania o charakterze zamkniętym wymaga określenia źródeł i metodyki gromadzenia informacji. |

1. *Opis załącznika nr 7.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Pismo PZZJ-otu do IC o podjęciu działań. | Wzór pisma z PZZJ-otu do IC o realizacji wizyty monitorującej albo ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Celem dokumentu jest ujednolicenie stosowanych standardów jakości poprzez wprowadzenie zasady pisemności w ramach kluczowych etapów współpracy między PZZJ-otem a IC. Poza tym dokument ma służyć również do udokumentowania działań realizowanych przez PZZJ, a tym samym zapewnienie właściwego śladu rewizyjnego.  Dokument ma charakter fakultatywny, a jego stosowanie uzależnione będzie od decyzji danego PZZJ-otu. |

1. *Opis załącznika nr 8.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Oświadczenie dotyczące konfliktu interesów. | Wzór oświadczenia przedstawiciela PZZJ-otu o braku albo istnieniu okoliczności uzasadniających wyłączenie z udziału w czynnościach realizowanych w IC. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Celem dokumentu jest ujednolicenie stosowanych standardów jakości poprzez wprowadzenie zasady pisemności dotyczącej kluczowych aspektów realizacji zadań PZZJ-otów – w tym przypadku konfliktu interesów. Poza tym dokument ma służyć również do udokumentowania działań realizowanych przez PZZJ, a tym samym zapewnienie właściwego śladu rewizyjnego. |

1. *Opis załącznika nr 9.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Raport z realizacji ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym. | Wzór raportu z ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym prowadzonej przez PZZJ na zlecenie MW. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Dokument jest odpowiedzią na formułowane podczas badania oczekiwania PZZJ-otów co do przedstawienia wzoru raportu ewaluacyjnego. Wzór ten dotyczy sytuacji bardzo specyficznej i stanowiącej wyzwanie metodyczne dla PZZJ-otów, a mianowicie ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym.  Poza tym dokument ma służyć również do udokumentowania działań realizowanych przez PZZJ, a tym samym zapewnienie właściwego śladu rewizyjnego. |

1. *Opis załącznika nr 10.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Protokół z kontroli MW. | Protokół z kontroli realizowanej przez MW w trybie art. 79 ustawy o ZSK. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Podobnie, jak w poprzednim przypadku, przedstawiony wzór dotyczy sytuacji bardzo specyficznej, a mianowicie kontroli realizowanej przez MW w trybie art 79. ustawy o ZSK. Poza tym dokument ma służyć również do udokumentowania realizowanych działań, a tym samym zapewnienie właściwego śladu rewizyjnego.  Dokument ma charakter fakultatywny, a jego stosowanie uzależnione będzie od decyzji danego MW. |

1. *Opis załącznika nr 11.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Ankieta ex post dla uczestnika walidacji. | Ankieta ewaluacyjna ex post wykorzystywana w celu poznania opinii uczestnika walidacji. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Celem dokumentu jest zebranie opinii od uczestnika walidacji. W ramach prowadzonych działań PZZJ-oty mogą korzystać z ankiety, aby uzupełnić informacje przekazywane przez IC i dzięki temu poszerzyć perspektywę poznawczą. |

1. *Opis załącznika nr 12.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Ankieta samooceny obserwatora. | Dokument zawiera pytania służące do samooceny przedstawiciela PZZJ-otu realizującego wizytę monitorującą w IC. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Dokument został opracowany jako wsparcie przedstawicieli PZZJ-otów przeprowadzających wizyty monitorujące. Podstawowym celem karty jest ujednolicenie stosowanych standardów jakości, zwłaszcza w kontekście tak trudnych zadań jak przeprowadzenie wizyty monitorującej. Karta samooceny może być wykorzystywana na dwóch etapach wizyty:   * etap ex ante – jako element przygotowania do wizyty, * etap ex post – jako element samooceny wizyty. |

1. Zmodyfikowane procedury i narzędzia do rozliczania pracy PZZJ-otów przez MW

W ramach projektu dokonano również weryfikacji i modyfikacji opracowanych już wcześniej procedur oraz narzędzi do rozliczania pracy PZZJ-otów przez MW, które stanowią załączniki do raportu:

1. *Opis załącznika nr 13.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Sprawozdanie PZZJ-otu z wykonywania zadań związanych z zewnętrznym zapewnieniem jakości w zakresie określonych grup kwalifikacji (3-letnie). | Dokument zgodny z wymogami art. 71 ustawy o ZSK. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Celem dokumentu jest określenie ujednoliconych standardów jakości w zakresie sprawozdawczości. Dokonana modyfikacja pierwotnego dokumentu uwzględnia zarówno wymogi określone w art. 71 ustawy o ZSK, jak również wskazane przez IBE potrzeby informacyjne. |

1. *Opis załącznika nr 14.*

| **Numer załącznika** | **Nazwa produktu** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- |
|  | Raport PZZJ-otu z zewnętrznego zapewniania jakości nadawania kwalifikacji przez IC (5-letnie). | Dokument zgodny z wymogami art. 68 Ustawy o ZSK. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Cel i zastosowanie:** | Dokument określa ujednolicone standardy jakości w zakresie raportowania pięcioletniego. Dokonana modyfikacja pierwotnego dokumentu uwzględnia zarówno wymogi określone w art. 68 ustawy o ZSK, jak również wskazane przez IBE potrzeby informacyjne. |

Produkty będące wynikiem badania

1. Procedura wizyty monitorującej prowadzonej przez PZZJ,
2. Procedura ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym,
3. Protokół obserwacji walidacji,
4. Protokół z wizyty monitorującej w IC,
5. Metodyka wizyty monitorującej,
6. Karta weryfikacji zastrzeżeń,
7. Pismo PZZJ do IC o podjęciu działań,
8. Oświadczenie dotyczące konfliktu interesów,
9. Raport z ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym,
10. Protokół z kontroli MW,
11. Ankieta dla uczestnika walidacji,
12. Ankieta samooceny obserwatora,
13. Sprawozdanie podmiotu zewnętrznego zapewniania jakości z wykonywania zadań związanych z zewnętrznym zapewnieniem jakości w zakresie określonych grup kwalifikacji,
14. Raport PZZJ-otu z zewnętrznego zapewniania jakości nadawania kwalifikacji przez IC.

Załącznik 1: Procedura wizyty monitorującej prowadzonej przez PZZJ

**Procedura wizyty monitorującej prowadzonej przez PZZJ Wersja:**………… z **dnia** ..………

| **Lp.** | **Czynność**  (co?) | **Odpowiedzialny[[1]](#footnote-1)**  (kto?) | **Efekt**  (jak?) | **Uwagi[[2]](#footnote-2)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Przygotowanie okresowego planu wizyt monitorujących. | PZZJ: ………………………….. | Okresowy plan wizyt monitorujących | **Czynność fakultatywna**: realizowana w przypadku możliwości uzyskania informacji o planowanych walidacjach z wyprzedzeniem. |
|  | Wyznaczenie pracownika/-ów PZZJ-otu odpowiedzialnego/-ych za przeprowadzenie wizyty monitorującej. | PZZJ: ………………………….. | - |  |
|  | Złożenie pisemnego oświadczenia pracownika PZZJ-otu o braku albo istnieniu okoliczności uzasadniających wyłączenie z danej wizyty monitorującej. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | Pisemne oświadczenie |  |
|  | Zawiadomienie IC o zamiarze realizacji wizyty oraz uzgodnienie terminu i innych kwestii organizacyjnych. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | - | PZZJ zawiadamia IC o zamiarze przeprowadzenia wizyty nie później niż 10 dni[[3]](#footnote-3) przed dniem jej rozpoczęcia. |
|  | Uzyskanie od IC dokumentów / materiałów potrzebnych do przygotowania wizyty. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | - | **Czynność fakultatywna**: realizowana tylko w przypadku wystąpienia takiej potrzeby. |
|  | Weryfikacja i ewentualne uzupełnienie zakresu przedmiotowego wizyty w oparciu o wzór „Protokołu z wizyty monitorującej”. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | Protokół z wizyty monitorującej |  |
|  | Przeprowadzenie wizyty monitorującej. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | Protokół z wizyty monitorującej |  |
|  | Uzyskanie dodatkowych informacji od IC, które nie były dostępne podczas wizyty monitorującej | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | Protokół z wizyty monitorującej | **Czynność fakultatywna**: realizowana tylko w przypadku wystąpienia takiej potrzeby. |
|  | Przygotowanie „Protokołu z wizyty monitorującej”. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | Protokół z wizyty monitorującej |  |
|  | Przekazanie do IC „Protokołu z wizyty monitorującej” oraz poinformowanie o istnieniu “Karty weryfikacji zastrzeżeń” / przekazanie “Karty…” | PZZJ: ………………………….. | - |  |
|  | Zgłoszenie przez IC pisemnych zastrzeżeń do „Protokołu z wizyty monitorującej”. | IC | Karta weryfikacji zastrzeżeń | **Czynność fakultatywna**: realizowana tylko w przypadku wystąpienia takiej potrzeby.  Zastrzeżenia można zgłaszać w terminie 7 dni od dnia otrzymania protokołu. |
|  | Rozpatrzenie przez PZZJ zgłoszonych przez IC pisemnych zastrzeżeń do „Protokołu z wizyty monitorującej”. | PZZJ: ………………………….. | Karta weryfikacji zastrzeżeń | **Czynność fakultatywna**: realizowana tylko w przypadku wystąpienia takiej potrzeby. |
|  | Przekazanie przez PZZJ do IC „Karty weryfikacji zastrzeżeń” uzupełnionej o odpowiedź PZZJ i wynik rozpatrzenia danego zastrzeżenia.  W przypadku uznania części lub całości zastrzeżeń przekazanie również zmienionego „Protokołu z wizyty monitorującej”. | PZZJ: ………………………….. | Karta weryfikacji zastrzeżeń  *jeżeli dotyczy:*  „Protokół z wizyty monitorującej” | **Czynność fakultatywna**: realizowana tylko w przypadku wystąpienia takiej potrzeby.  Informację o wyniku rozpatrzenia zastrzeżeń należy przekazać w terminie 7 dni od dnia otrzymania zastrzeżeń. |
|  | Monitorowanie wdrożenia zgłoszonych w efekcie wizyty rekomendacji. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | Notatka | **Czynność fakultatywna**: realizowana tylko w przypadku sformułowania rekomendacji. |

**Zatwierdził:**

Data: ……………….………………… Podpis: ……………………………………………

Załącznik 2: Procedura ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym

**PROCEDURA EWALUACJI ZEWNĘTRZNEJ W TRYBIE NADZWYCZAJNYM Wersja:**………… z **dnia** ..………

| **Lp.** | **Czynność**  (co?) | **Odpowiedzialny[[4]](#footnote-4)**  (kto?) | **Efekt**  (jak?) | **Uwagi[[5]](#footnote-5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Przyjęcie i zabezpieczenie korespondencji od Ministra Właściwego dotyczącej: zlecenia przeprowadzenia ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym. | PZZJ: ………………………….. |  | Bez względu na formę przekazanego zlecenia (np.: forma papierowa lub elektroniczna) należy zabezpieczyć przekazany dokument w celu zapewnienia śladu rewizyjnego. |
|  | Wyznaczenie pracownika/-ów PZZJ-otu odpowiedzialnego/-ych za przeprowadzenie ewaluacji zewnętrznej. | PZZJ: ………………………….. | - |  |
|  | Złożenie pisemnego oświadczenia pracownika PZZJ-otu o istnieniu okoliczności uzasadniających wyłączenie z danej ewaluacji zewnętrznej. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | Pisemne oświadczenie | Czynność fakultatywna. |
|  | Zawiadomienie IC o realizacji ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym oraz określenie kwestii organizacyjnych (termin, sposób realizacji). | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji ewaluacji | Pismo informujące o realizacji ewaluacji zewnętrznej | PZZJ zawiadamia IC o zamiarze przeprowadzenia ewaluacji nie później niż 7 dni[[6]](#footnote-6) przed dniem rozpoczęcia. |
|  | Uzyskanie od IC dokumentów / materiałów potrzebnych do przygotowania ewaluacji. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | - | **Czynność fakultatywna**: realizowana tylko w przypadku wystąpienia takiej potrzeby. |
|  | Określenie zakresu przedmiotowego ewaluacji zewnętrznej w oparciu o informacje uzyskane od Ministra Właściwego lub wynik analizy ryzyka[[7]](#footnote-7):   * zakres przedmiotowy, * narzędzia ewaluacyjne adekwatne do zakresu, * harmonogram realizacji. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | Scenariusz ewaluacji zewnętrznej |  |
|  | Przeprowadzenie ewaluacji zewnętrznej. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty |  |  |
|  | Przygotowanie „Raportu z ewaluacji zewnętrznej realizowanej w trybie nadzwyczajnym”. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | Raport z ewaluacji zewnętrznej realizowanej w trybie nadzwyczajnym |  |
|  | Przekazanie do IC „Raportu z ewaluacji zewnętrznej realizowanej w trybie nadzwyczajnym”. | PZZJ: ………………………….. | - |  |
|  | Zgłoszenie przez IC pisemnych zastrzeżeń do „Raportu z ewaluacji zewnętrznej realizowanej w trybie nadzwyczajnym”. | IC | Karta weryfikacji zastrzeżeń | **Czynność fakultatywna**: realizowana tylko w przypadku wystąpienia takiej potrzeby.  Zastrzeżenia można zgłaszać w terminie 7 dni od dnia otrzymania raportu. |
|  | Rozpatrzenie przez PZZJ zgłoszonych przez IC pisemnych zastrzeżeń do „Raportu z ewaluacji zewnętrznej realizowanej w trybie nadzwyczajnym”. | PZZJ: ………………………….. | Karta weryfikacji zastrzeżeń | **Czynność fakultatywna**: realizowana tylko w przypadku wystąpienia takiej potrzeby. |
|  | Przekazanie przez PZZJ do IC „Karty weryfikacji zastrzeżeń”.  W przypadku uznania części lub całości zastrzeżeń przekazanie również zmienionego „Raportu z ewaluacji zewnętrznej realizowanej w trybie nadzwyczajnym”. | PZZJ: ………………………….. | Karta weryfikacji zastrzeżeń  *jeżeli dotyczy:*  „Raport z ewaluacji zewnętrznej realizowanej w trybie nadzwyczajnym” | **Czynność fakultatywna**: realizowana tylko w przypadku wystąpienia takiej potrzeby.  Informację o wyniku rozpatrzenia zastrzeżeń należy przekazać w terminie 7 dni od dnia otrzymania zastrzeżeń. |
|  | Przekazanie przez PZZJ do MW „Raportu z ewaluacji zewnętrznej realizowanej w trybie nadzwyczajnym”. | PZZJ: ………………………….. | Raport z ewaluacji zewnętrznej realizowanej w trybie nadzwyczajnym | Raport należy przekazać niezwłocznie po zakończeniu weryfikacji ewentualnych zastrzeżeń IC. |
|  | Weryfikacja wdrożenia zgłoszonych w efekcie wizyty rekomendacji. | PZZJ: pracownik wyznaczony do realizacji wizyty | Notatka | **Czynność fakultatywna**: realizowana tylko w przypadku sformułowania rekomendacji. |

**Zatwierdził:**

Data: ……………….………………… Podpis: ……………………………………………

Załącznik 3: Protokół obserwacji walidacji

**PROTOKÓŁ OBSERWACJI WALIDACJI**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Podmiot Zewnętrznego Zapewniania Jakości:** ……………………………………………………………………………………   (nazwa)   1. **Instytucja Certyfikująca:** ……………………………………………….………………………………………………………………………   (nazwa)   1. **Kwalifikacja:** …………………………………………………………………………………………………………...………………………………   (nazwa kwalifikacji, zgodnie z obwieszczeniem)   1. **Termin obserwacji:** ………...……………………………………………………………...………………………………………………………   (data, godziny rozpoczęcia i zakończenia obserwacji)     1. **Miejsce obserwacji:** …...…………………………………………………………...……………………………………………………………   (adres lub wskazanie, że walidacja była w trybie zdalnym)   1. **Metoda weryfikacji efektów uczenia się:** ...……………………………...……………………………………………………………   ...……………………………………………………………………...……………………………………………………………...……………………………….  (metody będące przedmiotem obserwacji)   1. **Liczba uczestników walidacji:** …...………...…………………………...……………………………………………………………   (liczba osób, których weryfikacja była przedmiotem obserwacji)   |  |  | | --- | --- | | 1. **Obserwator/-rzy PZZJ:** | 1. **Asesor/-rzy IC:** | | 1. ……………….………………………………………………………… 2. ……………….…………………………………………………………… 3. ……………….…………………………………………………………… | 1. ……………….……………………………………………………… 2. ………….…………………………………………………………… 3. ………….…………………………………………………………… | |

| **Lp.** | **Pytanie[[8]](#footnote-8)** | **TAK** | **NIE[[9]](#footnote-9)** | **ND**  nie dotyczy | **Uwagi** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Miejsce** | | | | | |
|  | Czy miejsce spełnia wymagania dot. walidacji opisane w obwieszczeniu? |  |  |  |  |
|  | Czy miejsce spełnia dodatkowe wymagania dot. walidacji opisane w innych niż obwieszczenie źródłach[[10]](#footnote-10)? (*jeżeli dotyczy*) |  |  |  |  |
|  | Czy miejsce było dostosowane do osób ze specjalnymi potrzebami? (*jeżeli dotyczy*) |  |  |  |  |
|  | Czy w opinii obserwatora miejsce spełnia warunki niezbędne do poprawnego przeprowadzenia walidacji? |  |  |  |  |
| **Wyposażenie** | | | | | |
|  | Czy na miejscu znajdował się sprzęt, narzędzia lub materiały opisane w obwieszczeniu[[11]](#footnote-11)? |  |  |  |  |
|  | Czy na miejscu znajdował się sprzęt, narzędzia lub materiały opisane w innych niż obwieszczenie źródłach? |  |  |  |  |
|  | Czy w przypadku realizacji walidacji w trybie zdalnym (online) zapewniono warunki niezbędne do zagwarantowania jego poprawności i rzetelności?[[12]](#footnote-12) |  |  |  |  |
|  | Czy w opinii obserwatora sprzęt, narzędzia lub materiały spełniają warunki niezbędne do zapewnienia jego poprawności? |  |  |  |  |
|  | Czy materiały i środki niezbędne do realizacji weryfikacji efektów uczenia się są dostosowane do osób ze specjalnymi potrzebami? (*jeżeli dotyczy*) |  |  |  |  |
| **Wymogi kadrowe** | | | | | |
|  | Czy liczba i kompetencje osób oceniających spełniają wymagania dot. walidacji opisane w obwieszczeniu? |  |  |  |  |
|  | Czy w opinii obserwatora liczba i kompetencje osób oceniających spełniają warunki niezbędne do poprawnego przeprowadzenia procesu? |  |  |  |  |
| **Walidacja** | | | | | |
|  | Czy czas realizacji weryfikacji efektów uczenia się był zgodny z założeniami określonymi przez IC? |  |  |  |  |
|  | Czy metody weryfikacji efektów uczenia się były zgodne z obwieszczeniem, a jeśli to zasadne również z innymi źródłami dot. walidacji? |  |  |  |  |
|  | Czy zrealizowano wszystkie elementy procesu opisane w obwieszczeniu, a jeśli to zasadne również w innych źródłach dot. walidacji? |  |  |  |  |
|  | Czy zachowano właściwą kolejność poszczególnych części walidacji? |  |  |  |  |
|  | Czy podczas weryfikacji efektów uczenia się sprawdzano tylko te ujęte w opisie kwalifikacji? |  |  |  |  |
|  | Czy w opinii obserwatora asesorzy zweryfikowali wszystkie wymagane efekty uczenia się w danej kwalifikacji[[13]](#footnote-13)? |  |  |  |  |
|  | Czy asesorzy właściwie reagowali na potrzeby zgłaszane przez walidowanych? |  |  |  |  |
|  | Czy oceny asesorów były zgodne z kluczem oceny (lub innymi wytycznymi dla oceniających)? |  |  |  |  |
|  | Czy ocena asesorów została odpowiednio uzasadniona[[14]](#footnote-14)? |  |  |  |  |
|  | Czy sposób dokumentowania procesu pozwala na zapewnienie właściwego śladu rewizyjnego[[15]](#footnote-15)? |  |  |  |  |
|  | Czy w opinii obserwatora sposób i czas realizacji walidacji spełniały warunki niezbędne do poprawnego i rzetelnego przeprowadzenia procesu? |  |  |  |  |
|  | Czy w opinii obserwatora postawa i sposób zachowania osób oceniających spełniały warunki niezbędne do poprawnego i rzetelnego przeprowadzenia procesu? |  |  |  |  |
| **Inne** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Lista dokumentów przeanalizowanych przez PZZJ w ramach wizyty: |

|  |
| --- |
| **Ocena walidacji w zakresie zgodności z założeniami:**  ☐ pozytywna ☐ pozytywna z zastrzeżeniami ☐ negatywna |
| **Wnioski / rekomendacje:** |

**Informacja dla IC:**

*Jeżeli nie zgadzacie się Państwo z wynikiem wizyty monitorującej, możliwe jest złożenie zastrzeżeń. Mogą one odnosić się do jakiejkolwiek informacji zawartej w niniejszym protokole – zarówno do ocen cząstkowych, jak i do sformułowanych przez PZZJ wniosków i rekomendacji. Zastrzeżenia prosimy składać w terminie 10 dni kalendarzowych od otrzymania protokołu, wykorzystując w tym celu „Kartę weryfikacji zastrzeżeń”.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Podpis/y obserwatora/ów:** | |
| 1. ……………….……………………………….… | 1. …………………………………………………… |

Załącznik 4: Protokół z wizyty monitorującej w IC

**PROTOKÓŁ Z WIZYTY MONITORUJĄCEJ W IC**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Podmiot Zewnętrznego Zapewniania Jakości:** ……………………………………………………………………………………   (nazwa)   1. **Instytucja Certyfikująca:** ……………………………………………….………………………………………………………………………   (nazwa)   1. **Kwalifikacja:** …………………………………………………………………………………………………………...………………………………   (nazwa kwalifikacji, zgodnie z obwieszczeniem)   1. **Termin wizyty:** ………...……………………………………………………………………...………………………………………………………   (data)     1. **Miejsce wizyty:** …...………….………………………………………………………...……………………………………………………………   (adres lub wskazanie, że wizyta była w trybie zdalnym)   |  |  | | --- | --- | | 1. **Przedstawiciele PZZJ-otu:** | 1. **Przedstawiciele IC:** | | 1. ……………….………………………………………………………… 2. ……………….…………………………………………………………… 3. ……………….…………………………………………………………… | 1. ……………….……………………………………………………… 2. ………….…………………………………………………………… 3. ………….…………………………………………………………… | |

| **Lp.** | **Pytanie[[16]](#footnote-16)** | **TAK** | **NIE[[17]](#footnote-17)** | **ND**  nie dotyczy | **Uwagi** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Działania informacyjno-promocyjne** | | | | | |
|  | Czy osoby zainteresowane certyfikacją mają możliwość kontaktu z IC? |  |  |  |  |
|  | Czy możliwy jest kontakt telefoniczny z IC? |  |  |  |  |
|  | Czy możliwy jest kontakt z IC za pomocą środków komunikacji elektronicznej? |  |  |  |  |
|  | Czy informacje o walidacji i certyfikowaniu dostępne są w internecie? |  |  |  |  |
|  | Czy udostępniane informacje są poprawne i aktualne? |  |  |  |  |
|  | Czy pracownicy IC zostali przygotowani do udzielania informacji na temat walidacji lub certyfikowania? |  |  |  |  |
|  | Czy działania i materiały informacyjno-promocyjne zawierały informacje zgodne z obwieszczeniem? |  |  |  |  |
|  | Czy realizowane przez IC działania informacyjno-promocyjne są wystarczające? |  |  |  |  |
| **Zasady funkcjonowania IC** | | | | | |
|  | Czy IC stosuje udokumentowane regulacje wewnętrzne określające sposób realizacji kluczowych procesów? |  |  |  |  |
|  | Czy w przypadku stosowania udokumentowanych regulacji wewnętrznych zapewnione jest czytelne oznaczanie ich kolejnych wersji? (*jeżeli dotyczy*) |  |  |  |  |
|  | Czy w przypadku stosowania regulacji wewnętrznych zapewnione jest skuteczne informowanie wszystkich zainteresowanych o wprowadzeniu ich kolejnych wersji? (*jeżeli dotyczy*) |  |  |  |  |
|  | Czy stosowane przez IC rozwiązania organizacyjne (np.: regulaminy, procedury) zapewniają spójność i porównywalność kolejnych edycji walidacji lub certyfikowania? |  |  |  |  |
|  | Czy IC określiła zasady i tryb reagowania na zgłaszane nieprawidłowości? |  |  |  |  |
| **Kadry** | | | | | |
|  | Czy IC posiada aktualną bazę asesorów, którzy mogą przeprowadzić walidację? |  |  |  |  |
|  | Czy przedstawione przez IC dokumenty potwierdzają, że liczba i kwalifikacje asesorów spełniają wymagania dot. walidacji opisane w obwieszczeniu? |  |  |  |  |
|  | Czy dokumentacja potwierdza, że liczba i kwalifikacje asesorów uczestniczących w weryfikacji były zgodne z obwieszczeniem? |  |  |  |  |
|  | Czy w opinii obserwatora liczba i kwalifikacje pracowników wspierających spełniają warunki niezbędne do poprawnego przeprowadzenia procesu? |  |  |  |  |
|  | Czy podejmowane są adekwatne działania dotyczące konfliktu interesów? |  |  |  |  |
|  | Czy przedstawione przez IC dokumenty potwierdzają spełnienie wymogu rozdzielenia procesów kształcenia i szkolenia od walidacji? (*jeżeli dotyczy*) |  |  |  |  |
| **Walidacja[[18]](#footnote-18)** | | | | | |
|  | Czy opracowano dokument opisujący szczegółowy przebieg walidacji, rozwiązania organizacyjne i merytoryczne? |  |  |  |  |
|  | Czy dokumentacja potwierdza, że sposób realizacji walidacji był zgodny z obwieszczeniem? |  |  |  |  |
|  | Czy dokumentacja potwierdza, że sposób realizacji walidacji był zgodny z innymi, niż obwieszczenie, źródłami[[19]](#footnote-19)? |  |  |  |  |
|  | Czy w opinii obserwatora narzędzia walidacji i materiały wykorzystywane podczas walidacji efektów uczenia się pozwalają na przeprowadzenie poprawnej i rzetelnej weryfikacji? |  |  |  |  |
|  | Czy IC zapewnia podczas weryfikacji odpowiednie warunki organizacyjne lub materialne opisane w obwieszczeniu? |  |  |  |  |
|  | Czy dokumentacja potwierdza, że asesorzy sprawdzili wszystkie wymagane efekty uczenia się w danej kwalifikacji? |  |  |  |  |
|  | Czy dokumentacja potwierdza, że oceny asesorów były zgodne z arkuszem ocen (lub innymi wytycznymi dla oceniających)? |  |  |  |  |
|  | Czy stosowane przez IC rozwiązania organizacyjne w zakresie walidacji (np.: regulamin, metodyka, itp.) zapewniają spójność i porównywalność kolejnych edycji? |  |  |  |  |
|  | Czy w opinii obserwatora przedstawiona dokumentacja potwierdza poprawne i rzetelne przeprowadzenie procesu? |  |  |  |  |
|  | Czy procedura odwoławcza została przeprowadzona prawidłowo? (*jeżeli dotyczy*) |  |  |  |  |
|  | Czy stosowane są regulacje wewnętrzne pozwalające na bieżące monitorowanie, badanie i doskonalenie walidacji lub certyfikowania? |  |  |  |  |
| **Certyfikowanie** | | | | | |
|  | Czy stosowany wzór certyfikatu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej spełnia wymogi ustawowe oraz zawiera następujące informacje:   1. wystawca certyfikatu, 2. odbiorca certyfikatu, 3. termin wydania certyfikatu, 4. okres ważności (jeśli dotyczy). 5. nazwa kwalifikacji rynkowej, 6. oznaczenie alfanumeryczne, 7. znak PRK. |  |  |  |  |
|  | Czy osoby, które otrzymały pozytywny wynik walidacyjny dostają certyfikat bez zbędnej zwłoki? |  |  |  |  |
|  | Czy sposób przekazywania certyfikatów zapewnia, że docierają one do odbiorców? |  |  |  |  |
|  | Czy IC dysponuje ewidencją wszystkich wydanych certyfikatów? |  |  |  |  |
|  | Czy IC opracowała rozwiązania dotyczące sposobu przedłużania ważności certyfikatów? (*jeżeli dotyczy*) |  |  |  |  |
| **Dokumentacja** | | | | | |
|  | Czy sposób dokumentowania procesu pozwala odtworzyć przebieg walidacji (zapewnienie właściwego śladu rewizyjnego)[[20]](#footnote-20)? |  |  |  |  |
|  | Czy dokumentacja dotycząca walidacji i certyfikowania jest przechowywana w sposób zapewniający dostępność, poufność i bezpieczeństwo? |  |  |  |  |
|  | Czy sposób przechowywania danych osobowych zapewnia, że dostęp do nich mają tylko osoby uprawnione? |  |  |  |  |
| **Inne** | | | | | |
|  | Czy zostały zrealizowane rekomendacje z poprzednich wizyt (*jeżeli dotyczy*)? |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Lista dokumentów przeanalizowanych przez PZZJ w ramach wizyty: |

|  |
| --- |
| **Ocena końcowa:**  ☐ pozytywna ☐ pozytywna z zastrzeżeniami ☐ negatywna  **Czy w wyniku wizyty konieczne jest sformułowanie rekomendacji?**  ☐ tak ☐ nie |
| **Wnioski / rekomendacje:** |

**Informacja dla IC:**

*Jeżeli nie zgadzacie się Państwo z wynikiem wizyty monitorującej, możliwe jest złożenie zastrzeżeń. Mogą one odnosić się do jakiejkolwiek informacji zawartej w niniejszym protokole – zarówno do ocen jak i do sformułowanych przez PZZJ wniosków i rekomendacji. Zastrzeżenia prosimy składać w terminie 10 dni od otrzymania protokołu, wykorzystując w tym celu „Kartę weryfikacji zastrzeżeń”.*

|  |
| --- |
| **Podpis/y przedstawiciela/-li PZZJ:** |
| Data: ……………….………………… Podpis: ……………………………………………  Data: ……………….………………… Podpis: …………………………………………… |

Załącznik 5: Metodyka wizyty monitorującej

**Metodyka wizyty monitorującej**

*Niniejszy dokument stanowi uzupełnienie „Protokołu z wizyty monitorującej w IC”. O ile „Protokół” ma charakter syntetyczny, to celem metodyki jest bardziej szczegółowe określenie proponowanego zakresu przedmiotowego i metod realizacji[[21]](#footnote-21). Stąd też każdemu z pytań zawartych w „Protokole” (kolumna „Pytanie”) przyporządkowano propozycje pytań uszczegóławiających i metod realizacji wraz ze stosownych komentarzem.*

| **Lp.** | **Pytanie** | **Wywiad**  *Szczegółowe pytania* | **Metody oceny[[22]](#footnote-22)** | **Uwagi / dobre praktyki** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Działania informacyjno-promocyjne** | | | | |
|  | Czy osoby zainteresowane certyfikacją mają możliwość kontaktu z IC? | * W jaki sposób klienci zainteresowani certyfikacją mogą skontaktować się z Państwem? * Jak najczęściej kontaktują się z Państwem osoby zainteresowane walidacją? * Czy zdarzyły się przypadki skarg lub komentarzy dotyczących kontaktu z Państwem? | * *Analiza opinii* * sprawdź, czy w internecie są opinie dotyczące kontaktu z IC: w tym celu można zweryfikować media społecznościowe oraz strony internetowe dające możliwość umieszczania komentarzy. | * *dobrą praktyką prowadzenia wywiadów jest zadawanie pytań od „ogółu do szczegółu”. Dlatego niniejsze pytanie ma charakter wprowadzający, a kolejne pytania są jego uszczegółowieniem. Zasada ta zastosowana została również w dalszej części tego dokumentu.* * *zamieszczane w Internecie opinie nie stanowią obiektywnego dowodu i wymagają potwierdzenia w innym źródle. Pomimo swojego subiektywnego charakteru warto jednak wykorzystywać je jako źródło informacji o potencjalnych ryzykach.* |
|  | Czy możliwy jest kontakt telefoniczny z IC? | * W jakim okresie (dni, godziny) jest możliwy kontakt telefoniczny z Państwem? * W jaki sposób przekazywana jest informacja o możliwości kontaktu telefonicznego z Państwem (np.: numer telefonu)? | * *Test zgodności:* * wykonaj testowe połączenie telefoniczne z numerem wskazanym przez IC jako kontaktowy (np.: na stronie internetowej). | * *w celu zobiektywizowania oceny należy unikać formułowania negatywnej oceny na podstawie jednostkowych negatywnych wyników testów (np.: brak możliwości kontaktu danego dnia). Dlatego testowe połączenie telefoniczne można wykonać w różnych porach dnia, w ramach godzin pracy IC.* * *w przypadku negatywnego wyniku testu należy* w *drodze wywiadu sprawdzić, czy istnieje racjonalne uzasadnienie tej sytuacji.* |
|  | Czy możliwy jest kontakt z IC za pomocą środków komunikacji elektronicznej? | * Jakich aplikacji / narzędzi elektronicznych używacie Państwo do kontaktu z klientami? * Po jakim czasie (średnio) udzielana jest odpowiedź na pytania przekazane środkami komunikacji elektronicznej? * W jaki sposób przekazywana jest informacja o możliwości kontaktu elektronicznego z Państwem (np.: adres mail)? | * *Test zgodności:* * zobacz, czy IC dysponuje historią kontaktów (korespondencji) za pomocą środków komunikacji elektronicznej, * sprawdź na podstawie kilku przypadków, po jakim czasie IC udzielała odpowiedzi, * połącz się / wyślij testowe zapytanie wykorzystując aplikację / narzędzie elektroniczne wskazane przez IC. | * *w przypadku negatywnego wyniku testu należy* w *drodze wywiadu sprawdzić, czy istnieje racjonalne uzasadnienie tej sytuacji.* * *zastosowanie sugerowanych metod oceny nie wymaga oceny wszystkich przypadków lub dokumentów. Wręcz przeciwnie, o ile zidentyfikowana skala błędów nie jest duża, warto dokonać oceny na podstawie wybranej próby (uwaga odnosi się do całego dokumentu).* |
|  | Czy informacje o walidacji i certyfikowaniu dostępne są w internecie? | * W jaki sposób informujecie Państwo o walidacji i certyfikowaniu w internecie? * Czy jest strona internetowa / zakładka dedykowana walidacji i certyfikowaniu? * Jakie inne internetowe kanały komunikacji wykorzystujecie (np.: media społecznościowe)? * Kto jest odpowiedzialny za przygotowywanie i umieszczanie (także aktualizację) informacji na ten temat? * Kto jest odpowiedzialny za bieżące administrowanie (obsługę) internetowymi kanałami komunikacji (np.: media społecznościowe)? * Czy dysponujecie Państwo danymi na temat wykorzystywanych przez kandydatów źródeł informacji (np.: statystyki ze strony internetowej, wyniki ankiet ewaluacyjnych)? * W jaki sposób wykorzystywane są dane na temat używanych przez kandydatów źródeł informacji? (*jeżeli dotyczy*) | * *Analiza informacji:* * sprawdź, czy IC na stronie internetowej zamieszcza informacje o walidacji lub certyfikacji. | * *ocena działań informacyjno-promocyjnych powinna uwzględniać co najmniej dwa kluczowe kryteria:*  1. *rzetelność podawanych informacji,* 2. *skuteczność docierania z informacją do potencjalnych kandydatów.* |
|  | Czy udostępnianie informacje są poprawne i aktualne? | * Kto jest odpowiedzialny za aktualizowanie informacji na ten temat? * Kto jest odpowiedzialny za bieżący kontakt z internautami (np.: media społecznościowe)? | * *Analiza informacji:* * sprawdź, czy dostępne w internecie informacje o walidacji lub certyfikacji są poprawne i aktualne (w podanych przez IC źródłach, a także w wyszukiwarce internetowej). * *Test zgodności:* * sprawdź rzetelność i czas reakcji IC na pytanie zadane za pośrednictwem internetowych kanałów komunikacji (np.: media społecznościowe)? |  |
|  | Czy pracownicy IC zostali przygotowani do udzielania informacji na temat walidacji lub certyfikowania? | * Jacy pracownicy zajmują się udzielaniem informacji na temat walidacji lub certyfikowania – jaka jest ich liczba i rola w IC? * W jaki sposób przygotowaliście Państwo tych pracowników do udzielania informacji na temat walidacji lub certyfikowania? * Czy zdarzyły się sytuacje zgłaszania skarg lub negatywnych opinii na temat udzielanych informacji? Jeżeli tak, jakie były przyczyny tych skarg? | * *Analiza informacji:* * sprawdź, czy / jakie komentarze pojawiają się w internecie na temat udzielania informacji przez IC (źródłem informacji może być nawet efekt wyszukiwania w przeglądarce internetowej). * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy istnieją dowody (np.: maile, notatki itp.) potwierdzające, że pracownicy IC zostali przygotowani do udzielania informacji na temat walidacji lub certyfikowania. | * *w przypadku zgłoszenia skargi warto zweryfikować związaną z takim przypadkiem korespondencję / dokumentację weryfikując zarówno:*  1. *zasadność skargi,* 2. *rzetelność działań wyjaśniających.* |
|  | Czy działania i materiały informacyjno-promocyjne zawierały informacje zgodne z obwieszczeniem? | * W jaki sposób zapewniacie Państwo, że przekazywane informacje są zgodne z obwieszczeniem? * Kto jest odpowiedzialny za weryfikację zgodności tych informacji z obwieszczeniem? * Czy zdarzyły się sytuacje zgłaszania skarg lub negatywnych opinii na temat niezgodności przekazywanych informacji z obwieszczeniem? Jeżeli tak, jakie były przyczyny tych skarg? | * *Analiza informacji:* * sprawdź, czy materiały informacyjno-promocyjne dystrybuowane przez IC zawierały tylko informacje zgodne z obwieszczeniem. |  |
|  | Czy realizowane przez IC działania informacyjno-promocyjne są wystarczające? | * Jak Państwo oceniają skuteczność podejmowanych działań informacyjno-promocyjnych? * W jaki sposób / na podstawie jakich informacji weryfikujecie Państwo skuteczność i adekwatność podejmowanych działań? * Czy, a jeżeli tak, to jakie dodatkowe działania informacyjno-promocyjne planujecie Państwo, aby zwiększyć zainteresowanie certyfikacją? | * *Analiza informacji:* * sprawdź, czy / jakie komentarze pojawiają się w internecie na temat działań informacyjno-promocyjnych IC (źródłem informacji może być nawet efekt wyszukiwania w przeglądarce internetowej). * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy istnieją dowody (np.: maile, materiały, posty itp.) potwierdzające realizację deklarowanych przez IC działań informacyjno-promocyjnych. * *Wywiad z kandydatem:* * uzyskaj opinie osób korzystających z usług IC na temat jakości działań informacyjnych IC (np.: w drodze wywiadu telefonicznego, bezpośredniego, wideokonferencji, zapytania mailowego, itp.). | * *ocena działań informacyjno-promocyjnych powinna uwzględniać co najmniej dwa kluczowe kryteria:*  1. *rzetelność podawanych informacji,* 2. *skuteczność działań informacyjno-promocyjnych.* |
| **Zasady funkcjonowania IC** | | | | |
|  | Czy IC stosuje udokumentowane regulacje wewnętrzne określające sposób realizacji kluczowych procesów? | * Jakie regulacje wewnętrzne istnieją w IC, poza tymi które bezpośrednio odnoszą się do walidacji? * Czy wystąpiły przypadki błędów, trudności lub skarg w efekcie niedostatecznego uregulowania działalności IC? * Czy aktualny poziom uregulowania działalności IC (liczba stosowanych regulacji) jest wystarczający? | * *Analiza porównawcza:* * porównaj rodzaj stosowanych przez IC regulacji do najlepszych znanych Ci praktyk w innych IC. | * *w tej części kwestionariusza pojęcie „regulacje wewnętrzne” nie odnosi się do procedury przeprowadzania waliddacji, ale do innych procesów w IC (np.: rejestrowania korespondencji, bezpieczeństwa informacji, itp.). Należy przy tym jednak podkreślić, że poziom sformalizowania procedur jest uzależniony od specyfiki IC i może się różnić w poszczególnych instytucjach.* |
|  | Czy w przypadku stosowania udokumentowanych regulacji wewnętrznych zapewnione jest czytelne oznaczanie ich kolejnych wersji? (*jeżeli dotyczy*) | * Czy regulacje wewnętrzne były w przeszłości zmieniane? (jeżeli dotyczy) * W jaki sposób zapewniacie Państwo możliwość rozróżnienia kolejnych wersji regulacji? (jeżeli dotyczy) * Czy ewentualne zasady oznaczania kolejnych wersji dokumentacji stosowane są do wszystkich regulacji wewnętrznych IC? (*jeżeli dotyczy*) | * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy istnieje jasny sposób wyróżniania kolejnych wersji regulacji, * porównaj kolejne wersje regulacji i potwierdź, że deklarowany sposób ich wyróżniania jest rzeczywiście stosowany. * potwierdź, czy IC dysponuje archiwalnymi wersjami regulacji (na przykład na wypadek konieczności weryfikacji poprawności działań dokonanych w przeszłości). | * *jak wyżej.* |
|  | Czy w przypadku stosowania regulacji wewnętrznych zapewnione jest skuteczne informowanie wszystkich zainteresowanych o wprowadzeniu ich kolejnych wersji? (*jeżeli dotyczy*) | * W jaki sposób informujecie Państwo zainteresowanych (interesariuszy) o dokonanych zmianach? (jeżeli dotyczy) * Czy dysponujecie Państwo jakimś potwierdzeniem, że informacja o zmianach została przekazana zainteresowanym? | * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy istnieją dowody na udostępnienie regulacji interesariuszom (np.: maile, pisma, notatki ze spotkań). * *Test zgodności:* * zapytaj interesariuszy, czy / w jaki sposób udostępniono im regulacje. | * *Celem tego pytania jest sprawdzenie, czy ewentualne dokumenty rzeczywiście są znane i stosowane przez interesariuszy. Dlatego można również zapytać o tę* *kwestię w ramach bezpośrednich rozmów z interesariuszami.* |
|  | Czy stosowane przez IC rozwiązania organizacyjne (np.: regulaminy, procedury) zapewniają spójność i porównywalność kolejnych edycji walidacji lub certyfikowania? | * Czy w całym okresie pełnienia przez Państwa funkcji IC doszło do zmian organizacyjnych (np.: regulaminy, procedury). Jeżeli tak, to proszę je omówić. * Jakiego rodzaju zmiany uznalibyście Państwo za najbardziej istotne? * Jakie kwestie lub rozwiązania organizacyjne wskazalibyście Państwo jako te, które z racji spójności i porównywalności kolejnych edycji nie powinny się zmieniać? | * *Analiza dokumentacji:* * na podstawie analizy obwieszczenia i regulacji obowiązujących IC określ te rozwiązania organizacyjne, które powinny być niezmienne w kolejnych edycjach, * porównaj dokumentację z kolejnych edycji i oceń, czy ww. rozwiązania rzeczywiście nie były zmieniane. | * *Warto zwrócić uwagę przedstawicielom IC, że pytanie nie dotyczy rozwiązań organizacyjnych związanych z samym procesem walidacji. Temu zagadnieniu poświęcono osobną część kwestionariusza. W tym przypadku chodzi o inne istotne dla funkcjonowania IC regulacje.* |
|  | Czy IC określiła zasady i tryb reagowania na zgłaszane nieprawidłowości? | * Czy zdarzyły się Państwu przypadki zgłaszania ewentualnych nieprawidłowości? * W jaki sposób i komu informację o ewentualnej nieprawidłowości mógłby zgłosić: * uczestnik walidacji, * asesor, * pracownik IC, * inne osoby spoza IC? * Czy, a jeżeli tak, to jaki jest sposób postępowania z takim zgłoszeniem? * Kto jest odpowiedzialny za przyjęcie, zarejestrowanie, weryfikację i odpowiedź na takie zgłoszenie? | * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy regulacje dot. tego tematu istnieją i są aktualne, * sprawdź, czy istnieją dowody na rzeczywiste stosowanie w tym zakresie regulacji (np.: używanie przyjętych wzorów dokumentów, realizacji czynności wynikających z regulacji), * sprawdź, czy w przypadku zgłoszenia nieprawidłowości istnieją dowody na to, że było one przedmiotem weryfikacji (np.: e-maile, pisma, notatki). | * *Za „nieprawidłowość” uznać należy naruszenie stosowanych w IC wymogów (np.: formalnych, etycznych, itp.).* |
| **Kadry** | | | | |
|  | Czy IC posiada aktualną bazę asesorów, którzy mogą przeprowadzić walidację? | * W jaki sposób prowadzicie Państwo ewidencję asesorów? * W jaki sposób aktualizujecie Państwo informację o asesorach, jeżeli zajdzie taka potrzeba? * Czy dysponujecie Państwo stosownymi zgodami asesorów na przetwarzanie ich danych osobowych? | * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy baza (rejestr) asesorów istnieje. * sprawdź, czy istnieją zgody na przetwarzanie danych osobowych asesorów. * *Test zgodności:* * sprawdź aktualność bazy asesorów porównując dane z niej z danymi osób przeprowadzających walidację. | * *forma przechowywania informacji przez IC może być różna. Akceptowalna jest zarówno forma tradycyjna (papierowa), jak i elektroniczna (np. dane w chmurze).* |
|  | Czy przedstawione przez IC dokumenty potwierdzają, że liczba i kwalifikacje asesorów spełniają wymagania dot. walidacji opisane w obwieszczeniu? | * W jaki sposób weryfikujecie Państwo spełnianie przez asesorów wymagań opisanych w obwieszczeniu? * Jakie dokumenty należy przedstawić na potwierdzenie każdej z kompetencji czy potrzebnego doświadczenia? * Kto w IC jest odpowiedzialny za weryfikację doświadczenia asesorów? * W jaki sposób dokumentujecie Państwo fakt spełniania przez asesorów wymagań opisanych w obwieszczeniu? | * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy istnieją dowody (świadectwa, certyfikaty, zaświadczenia, itp.) potwierdzające fakt spełniania przez asesorów wymagań opisanych w obwieszczeniu. * *Test zgodności:* * porównaj bazę / rejestr asesorów z przestawionymi przez IC dowodami potwierdzającymi fakt spełniania wymagań opisanych w obwieszczeniu. |  |
|  | Czy dokumentacja potwierdza, że liczba i kwalifikacje asesorów uczestniczących w weryfikacji były zgodne z obwieszczeniem? | * Jakie dokumenty powstające podczas weryfikacji potwierdzają udział w niej danych asesorów? * Czy, a jeżeli tak, to jakie dokumenty podpisywane są przez asesorów? * Czy zdarzyły się przypadki, gdy któryś ze wskazanych przez Państwa dokumentów nie powstał? Jeżeli tak, to z jakich powodów? * Czy zdarzyły się przypadki odstępstw od wymogów dotyczących liczby i kwalifikacji asesorów? Jeżeli tak, to proszę omówić taką sytuację. | * *Testy zgodności:* * sprawdź, czy wszyscy asesorzy uczestniczący w walidacji znajdują się w bazie / rejestrze asesorów prowadzonym przez IC, * sprawdź dokumentację potwierdzającą kwalifikacje asesorów uczestniczących w walidacji. | * *forma przechowywania dokumentacji przez IC może być różna. Akceptowalna jest zarówno forma tradycyjna (papierowa), jak i elektroniczna (np. dane w chmurze).* |
|  | Czy w opinii obserwatora liczba i kwalifikacje pracowników wspierających spełniają warunki niezbędne do poprawnego przeprowadzenia procesu? | * Jacy pracownicy (poza asesorami) są zaangażowani w nadawanie kwalifikacji rynkowych w IC (np. obsługę kandydatów, wydawanie certyfikatów itp)? * Czy liczba tych osób i kompetencje są wystarczające? * Czy zdarzyły się sytuacje zgłaszania skarg lub negatywnych opinii na funkcjonowanie IC? * Jeżeli tak, jakie były przyczyny tych skarg? | * *Analiza informacji:* * sprawdź, czy / jakie komentarze pojawiają się w internecie na temat funkcjonowania IC (źródłem informacji może być nawet efekt wyszukiwania w przeglądarce internetowej). * *Wywiad z kandydatem:* * uzyskaj opinie osób korzystających z usług IC na temat jakości obsługi (np.: w drodze wywiadu telefonicznego, bezpośredniego, wideokonferencji, zapytania mailowego, itp.). | * *Zadając pytania dotyczące pracowników IC oraz jakości ich pracy należy zadbać o komfort osoby udzielającej odpowiedzi. Wyrażanie opinii na te tematy może bowiem być trudne w obecności osób, których dotyczy ta ocena (np. pracowników). Oceń czy miejsce i warunki są odpowiednie do zadania tych pytań.* * *Opinia obserwatora musi być jak najbardziej obiektywna. W tym celu, formułując opinię negatywną, obserwator powinien określić:*  1. *konkretne kryterium lub element funkcjonowania IC, który wymaga poprawy,* 2. *dowód potwierdzający niedostateczną jakość tego kryterium lub elementu funkcjonowania IC.* |
|  | Czy podejmowane są adekwatne działania dotyczące konfliktu interesów? | * W jaki sposób definiujecie Państwo pojęcie „konfliktu interesów”? * Czy pojęcie „konfliktu interesów” zostało opisane w jakimś dokumencie? * Czy, a jeżeli tak, to jak pojęcie „konfliktu interesów” zostało zakomunikowane asesorom i pracownikom IC? * Czy wszystkie osoby biorące udział w walidacji są zobowiązane do składania oświadczeń dotyczących konfliktu interesów? * Czy zdarzyły się przypadki konfliktu interesów w IC? Jeżeli tak, to proszę je omówić. | * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy w dokumentach wskazanych przez IC istnieje odwołanie do pojęcia konfliktu interesów. * *Testy zgodności:* * sprawdź, czy wszystkie osoby biorące udział w walidacji złożyły oświadczenia dotyczące braku konfliktu interesów (*jeżeli IC określiło taki wymóg*). | * *oceniając ten obszar należy zwrócić uwagę, że IC mogą stosować bardzo różne rozwiązania w tym zakresie. Bez względu na rodzaj przyjętych rozwiązań rolą obserwatora będzie weryfikacja tego, czy osoby mające wpływ na wynik walidacji lub certyfikacji nie są w stanie konfliktu interesów.* |
|  | Czy przedstawione przez IC dokumenty potwierdzają spełnienie wymogu rozdzielenia procesów kształcenia i szkolenia od walidacji? (*jeżeli dotyczy*) | * Czy IC prowadzi szkolenia lub inne formy kształcenia? * W jaki sposób zapewniacie Państwo spełnianie wymogu rozdzielenia procesów kształcenia i szkolenia od walidacji? * Czy zdarzyły się przypadki, w których osoby szkolące przeprowadzały później walidację dla swoich uczniów/ słuchaczy (*gdy proces kształcenia dotyczył tej kwalifikacji*)? * Czy wymagacie Państwo od asesorów składania oświadczeń lub innych dokumentów odnoszących się do realizacji wymogu rozdzielenia procesów kształcenia i szkolenia od walidacji? * Czy dostęp do walidacji jest dostępny również dla osób, które nie uczestniczyły w Państwa szkoleniach? | * *Analiza informacji:* * sprawdź w wyszukiwarce internetowej, czy nazwiska asesorów pojawiają się również w ofercie szkoleniowej (np.: wpisz nazwisko asesora oraz nazwę kwalifikacji lub szkolenia). * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy istnieją dowody (np.: oświadczenia, itp.) potwierdzające, że asesor zadeklarował spełnienie wymogu rozdzielenia procesów kształcenia i szkolenia od walidacji. * *Wywiad z kandydatem:* * uzyskaj opinie osób korzystających z usług IC na temat tego czy ich asesor był również zaangażowany w proces kształcenia (np.: w drodze wywiadu telefonicznego, wideokonferencji, zapytania mailowego, itp.). | * *oceniając ten obszar należy zwrócić uwagę, że IC mogą stosować bardzo różne rozwiązania w tym zakresie (np.: weryfikacja czy osoba szkoląca nie ocenia swoich uczniów czy nawet zakaz szkoleń dla asesorów). Bez względu na rodzaj przyjętych rozwiązań rolą obserwatora będzie weryfikacja tego, czy asesor nie jest w sytuacji konfliktu interesów – dokonuje oceny osoby, którą uprzednio szkolił.* * *wywiad z kandydatem nie może w żadnym razie wpływać na proces weryfikacji. Tym samym realizacja takiego wywiadu, a nawet jego umówienie powinno dokonywać się już po zakończeniu weryfikacji.* |
| **Weryfikacja** | | | | |
|  | Czy opracowano dokument opisujący szczegółowy przebieg walidacji, rozwiązania organizacyjne i merytoryczne? | * Czy istnieje dokument/y opisujący/e procedury walidacji i certyfikowania? * Czy jest to dokument wyłącznie do użytku wewnętrznego IC, czy jest także udostępniany osobom zainteresowanym walidacją i certyfikowaniem? * Czy dokument określający zasady i tryb walidacji był w przeszłości zmieniany? *(jeżeli dotyczy*) * W jaki sposób wszyscy interesariusze dowiedzieli się o dokonanych zmianach? (*jeżeli dotyczy*) * Czy stwierdzono przypadki odstępstw od Regulaminu? Czy były uzasadnione? | * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy Regulamin istnieje i jest aktualny, * sprawdź, czy istnieją dowody na udostępnienie Regulaminu interesariuszom (np.: maile, pisma, notatki ze spotkań). * *Test zgodności:* * zapytaj interesariuszy czy / w jaki sposób udostępniono im Regulamin. | * *Pod pojęciem dokument opisujący przebieg walidacji należy rozumieć procedurę opisującą sposób i tryb realizacji walidacji (np.: scenariusz walidacji, plan, procedura, regulamin itp.).* |
|  | Czy dokumentacja potwierdza, że sposób realizacji weryfikacji był zgodny z obwieszczeniem? | * Jakie dokumenty powstają w efekcie realizacji walidacji? * Czy zdarzyły się przypadki, gdy któryś ze wskazanych przez Państwa dokumentów nie powstał? Jeżeli tak, to z jakich powodów? * Realizacja jakich wymogów określonych w obwieszczeniu sprawia Państwu najwięcej trudności? * Czy metody walidacji efektów uczenia się były zgodne z obwieszczeniem, a jeśli to zasadne również z innymi źródłami dot. walidacji? * Czy zdarzyły się przypadki odstępstw w realizacji walidacji od zapisów obwieszczenia? Jeżeli tak, to proszę omówić taką sytuację. | * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy istnieją dowody (np.: notatki, pisma, protokoły itp.) potwierdzające realizację wymogów określonych w obwieszczeniu. * *Testy kroczące:* * przejdź (omów) z IC krok po kroku cały proces realizacji walidacji, od początku do końca, zwracając uwagę na to czy:  1. wszystkie etapy zostały zrealizowane, 2. wszystkie założone dokumenty zostały opracowane. | * *forma przechowywania dokumentacji przez IC może być różna. Akceptowalna jest zarówno forma tradycyjna (papierowa), jak i elektroniczna (np. dane w chmurze).* |
|  | Czy dokumentacja potwierdza, że sposób realizacji weryfikacji był zgodny z innymi niż obwieszczenie źródłami[[23]](#footnote-23)? | * Jakie inne niż obwieszczenie źródła określają sposób realizacji weryfikacji? * Czy wszystkie wymogi wynikające z tych źródeł są zgodne z treścią obwieszczenia? * Realizacja jakich wymogów określonych w określonych w tych źródłach sprawia Państwu najwięcej trudności? * Czy zdarzyły się przypadki odstępstw w realizacji walidacji od zapisów określonych w tych źródłach? Jeżeli tak, to proszę omówić taką sytuację. | * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy wymogi wynikające z ewentualnych dodatkowych źródeł są zgodne z treścią obwieszczenia, * sprawdź, czy istnieją dowody (np.: notatki, pisma, protokoły itp.) potwierdzające realizację wymogów określonych w innych niż obwieszczenie źródłach. | * *ewentualne uchybienia mogą polegać na tym, że treść zawarta w źródłach:* * *wyłącza czasowo lub na stałe stosowanie obwieszczenia,* * *narzuca dodatkowe wymogi uniemożliwiające w praktyce stosowanie obwieszczenia.* |
|  | Czy w opinii obserwatora narzędzia walidacji i materiały wykorzystywane podczas weryfikacji efektów uczenia się pozwalają na przeprowadzenie rzetelnej weryfikacji? | * Jakie narzędzia walidacji są wykorzystywane dla danej kwalifikacji? * Które z nich są przeznaczone dla asesorów, a które dla kandydatów? * Czy są też materiały dla innych osób poza dwoma wskazanymi grupami? * Czy zdarzyły się przypadki, gdy jakieś ze stosowanych narzędzi walidacji lub materiałów uznane zostało za nierzetelne lub nieadekwatne? | * *Testy zgodności:* * sprawdź, czy IC posiada wzory narzędzi lub materiałów? * sprawdź, czy wskazana przez IC lista narzędzi jest adekwatna do metod walidacji wskazanych w obwieszczeniu. | * *opinia obserwatora musi być jak najbardziej obiektywna. W tym celu, formułując opinię negatywną, obserwator powinien określić:*  1. *konkretne kryterium lub element funkcjonowania IC, który wymaga poprawy,* 2. *dowód potwierdzający niedostateczną jakość tego kryterium lub elementu funkcjonowania IC.* |
|  | Czy IC zapewnia podczas weryfikacji odpowiednie warunki organizacyjne lub materialne opisane w obwieszczeniu? | * Gdzie odbywa się walidacja (miejsce, lokalizacja)? * Czy zapewniono warunki i narzędzia określone w obwieszczeniu (np.: sprzęty, materiały, aplikacje, itp.)? * Czy zapewniono warunki i narzędzia określone w ewentualnych dodatkowych źródłach dot. walidacji? | * *Testy zgodności:* * sprawdź, czy dokumentacja weryfikacji potwierdza, że odbyła się ona w miejscu adekwatnym do wymogów obwieszczenia, * sprawdź, czy dokumentacja weryfikacji potwierdza, że zapewniono warunki i narzędzia określone w obwieszczeniu, a jeśli to zasadne w ewentualnych dodatkowych źródłach. | * *przed realizacją wizyty należy sprawdzić wymogi określone w obwieszczeniu oraz ewentualnych dodatkowych źródłach dot. walidacji.* |
|  | Czy dokumentacja potwierdza, że asesorzy sprawdzili wszystkie wymagane efekty uczenia się w danej kwalifikacji? | * Jakie dokumenty powstające podczas walidacji odnoszą się do kryteriów walidacji? * Czy zdarzyły się przypadki, gdy któryś ze wskazanych przez Państwa dokumentów nie powstał? Jeżeli tak, to z jakich powodów? * Czy zdarzyły się przypadki odstępstw od kryteriów walidacji? Jeżeli tak, to proszę omówić taką sytuację. | * *Testy zgodności:* * sprawdź, czy w dokumentacji weryfikacji znajduje się odwołanie do kryteriów walidacji adekwatnych dla danej kwalifikacji, * sprawdź, czy dokumentacja walidacji potwierdza, że w stosunku do każdej z osób poddanych walidacji zastosowano adekwatne kryteria kwalifikacji. |  |
|  | Czy dokumentacja potwierdza, że oceny asesorów były zgodne z arkuszem ocen (lub innymi wytycznymi dla oceniających)? | * Czy stosujecie Państwo arkusze / klucze ocen (lub inne wytyczne dla oceniających)? * W jaki sposób komunikujecie Państwo asesorom zasady stosowania arkuszy ocen (lub innych wytycznych dla oceniających)? * Czy zdarzyły się przypadki, że oceny asesorów nie były zgodne z arkuszem ocen (lub innymi wytycznymi dla oceniających)? Jeżeli tak, to z jakich powodów? | * *Testy zgodności:* * sprawdź, czy dokumentacja wybranych walidacji potwierdza, że oceny asesorów były zgodne z arkuszem ocen (lub innymi wytycznymi dla oceniających). |  |
|  | Czy stosowane przez IC rozwiązania organizacyjne w zakresie weryfikacji (np.: regulamin, metodyka, itp.) zapewniają spójność i porównywalność kolejnych edycji? | * Czy w całym okresie pełnienia przez Państwa funkcji IC doszło do zmian organizacyjnych (np.: regulaminy, procedury). Jeżeli tak, to proszę je omówić. * Jakiego rodzaju zmiany (z ww.) uznajecie Państwo za najbardziej istotne? * Jakie kwestie lub rozwiązania organizacyjne wskazalibyście Państwo jako te, które z racji spójności i porównywalności kolejnych edycji nie powinny się zmieniać? | * *Analiza dokumentacji:* * na podstawie analizy obwieszczenia i regulacji obowiązujących IC określ te rozwiązania organizacyjne, które powinny być niezmienne w kolejnych edycjach, * porównaj dokumentację z kolejnych edycji i oceń, czy ww. rozwiązania rzeczywiście nie były zmieniane. | * *w odróżnieniu od poprzedniego pytania, ten fragment kwestionariusza nie dotyczy rzetelności oceny asesorów w ramach danej weryfikacji. Celem tego pytania jest ocena spójności stosowanego przez IC podejścia w zakresie kolejnych edycji weryfikacji na przestrzeni dłuższego okresu czasu (o ile IC ma takie doświadczenia).* |
|  | Czy w opinii obserwatora przedstawiona dokumentacja potwierdza poprawne i rzetelne przeprowadzenie procesu? | * Na podstawie naszej dotychczasowej rozmowy, co Państwo myślicie o poprawności i rzetelności przeprowadzonych walidacji? * Jaka ocena byłaby najbardziej adekwatna przy zastosowaniu następującej 3-stopniowej skali ocen:  1. pozytywna, 2. pozytywna z zastrzeżeniami, 3. negatywna. | * *Ocena* *cząstkowa:*   Na podstawie uzyskanych odpowiedzi i przeprowadzonych testów oceń, czy:   * zidentyfikowano uchybienia lub nieprawidłowości, które są sprzeczne z zasadą poprawności lub rzetelności? * jeżeli tak, to czy skutkiem tych ustaleń powinna być:  1. negatywna ocena procesu, 2. ocena pozytywna z zastrzeżeniami. | * *zasada „poprawności” dotyczy zgodności z przyjętymi wymogami formalnymi np.: kolejnością i kompletnością wykonywanych czynności, wzorami dokumentów, terminami, itp.* * *zasada „rzetelności” dotyczy nie tylko aspektów formalnych, ale również zapewnienia, że efekty weryfikacji w sposób prawdziwy i obiektywny przedstawiają stan faktyczny.* * *opinia obserwatora musi być jak najbardziej obiektywna. W tym celu, formułując opinię negatywną, obserwator powinien określić:*  1. *konkretne kryterium lub element funkcjonowania IC, który wymaga poprawy,* 2. *dowód potwierdzający niedostateczną jakość tego kryterium lub elementu funkcjonowania IC.* |
|  | Czy procedura odwoławcza została  przeprowadzona prawidłowo? (*jeżeli*  *dotyczy*) | * Czy dysponujecie Państwo procedurą /dokumentem określającym tryb i zasady odwoływania się od wyniku walidacji? * Jeżeli nie: jak zapewniacie Państwo, że wszystkie odwołania rozpatrywane są w oparciu o te same zasady? * Jeżeli tak: czy procedura określa tryb: * składania odwołania, * rozpatrywania odwołania, * informowania o wyniku rozpatrzenia odwołania. * W jaki sposób osoba walidowana otrzymuje informację o możliwości odwołania i zasadach realizacji procesu odwoławczego? * Czy zdarzyły się przypadki złożenia odwołania? * Czy zdarzyły się przypadki odstępstw od procedury odwoławczej? Jeżeli tak, to proszę omówić taką sytuację. | * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy istnieją dowody (np.: notatki, pisma, protokoły itp.) potwierdzające realizację procesu odwoławczego w sposób rzetelny i jednolity / zgodny z procedurą (jeżeli istnieje). * *Testy kroczące:* * przejdź (omów) z IC krok po kroku całą ścieżkę realizacji procesu odwoławczego, od początku do końca, zwracając uwagę na to czy:  1. wszystkie etapy zostały zrealizowane, 2. wszystkie założone dokumenty zostały opracowane, 3. przebieg i wynik procesu był rzetelny. | * *jeżeli w IC wystąpiły przypadki odwołań, ocena ich prawidłowości powinna być dokonana na podstawie analizy konkretnego przypadku;* * *w przypadku braku odwołań, wskazana jest weryfikacja zakładanej przez IC ścieżki odwoławczej tj. procedury postępowania.* |
|  | Czy stosowane są regulacje wewnętrzne pozwalające na bieżące monitorowanie, badanie i doskonalenie walidacji i certyfikowania? | * Czy istnieją regulacje wewnętrzne określające zasady i tryb monitorowania, badania i doskonalenia walidacji lub certyfikowania? * Czy stwierdzono przypadki odstępstw od tych regulacji? Czy były uzasadnione? * Czy w przypadku pojawienia się takich odstępstw były one rejestrowane / dokumentowane przez IC? | * *Analiza dokumentacji:* * sprawdź, czy regulacje istnieją i są aktualne, * sprawdź, czy istnieją dowody na rzeczywiste stosowanie regulacji (np.: używanie przyjętych wzorów dokumentów, realizacja czynności wynikających z regulacji). |  |
| **Certyfikowanie** | | | | |
|  | Czy stosowany wzór certyfikatu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej spełnia wymogi ustawowe oraz zawiera następujące informacje:   1. wystawca certyfikatu, 2. odbiorca certyfikatu, 3. termin wydania certyfikatu, 4. okres ważności (jeśli dotyczy), 5. nazwa kwalifikacji rynkowej, 6. oznaczenie alfanumeryczne, 7. poziom PRK. | * W jakiej formie wydajecie Państwo certyfikat? * Czy stosujecie Państwo jednolity wzór certyfikatu dla wszystkich kwalifikacji? * Czy przechowujecie Państwo kopie wydanych certyfikatów? * Jeżeli tak: czy stosowany wzór określa:  1. wystawcy certyfikatu, 2. odbiorcy certyfikatu, 3. terminie wydania certyfikatu, 4. okres ważności (jeśli dotyczy), 5. nazwę kwalifikacji rynkowej, 6. oznaczenie alfanumeryczne, 7. znak PRK (na właściwym poziomie).  * Czy w przeszłości dochodziło do zmian wzoru certyfikatu? Z jakich przyczyn? | *Analiza dokumentacji:*   1. sprawdź, czy w wydanych certyfikatach znajdują się informacje o: 2. wystawcy certyfikatu, 3. odbiorcy certyfikatu, 4. terminie wydania certyfikatu, 5. okresie ważności (jeśli dotyczy), 6. nazwie kwalifikacji rynkowej, 7. oznaczeniu alfanumerycznym, 8. znak PRK (na właściwym poziomie). | * *przy doborze próby do weryfikacji zasadne będzie sprawdzenie certyfikatów z różnych okresów czasu.* |
|  | Czy osoby, które otrzymały pozytywny wynik walidacyjny dostają certyfikat bez zbędnej zwłoki? | * Czy określiliście Państwo maksymalny termin dostarczenia certyfikatu (jaki?)? * Jeżeli tak: czy zasada ta została przyjęta formalnie w regulacji wewnętrznej? * Czy zdarzyły się przypadki odstępstw od tej zasady lub skarg odbiorców? Proszę je omówić. * Czy, a jeżeli tak to w jaki sposób monitorujecie Państwo terminy dostarczania certyfikatów? | * *Testy zgodności:* * sprawdź, czy IC dysponuje dokumentami potwierdzającymi daty przekazania certyfikatów do odbiorców, * porównaj rzeczywisty termin przekazania certyfikatów z terminem wynikającym z deklaracji / procedur IC. | * *przy doborze próby do weryfikacji zasadne będzie sprawdzenie certyfikatów z różnych okresów.* |
|  | Czy sposób przekazywania certyfikatów zapewnia, że docierają one do odbiorców? | * W jaki sposób dostarczacie Państwo certyfikaty odbiorcom? * Jak weryfikujecie Państwo, że certyfikaty rzeczywiście dotarły do odbiorców? * Czy zdarzyły się przypadki niedostarczenia certyfikatów odbiorcom? * Czy zdarzyły się przypadki skarg odbiorców na sposób dostarczania certyfikatu? | * *Testy zgodności:* * sprawdź, czy IC dysponuje dokumentami potwierdzającymi fakt przekazania certyfikatów do odbiorców. | * *forma stosowanych przez IC dokumentów może być różna. Akceptowalna jest zarówno forma tradycyjna (papierowa), jak i elektroniczna (np. dane w chmurze).* |
|  | Czy IC dysponuje ewidencją wszystkich wydanych certyfikatów? | * W jaki sposób rejestrujecie Państwo proces wydawania certyfikatów? * Czy wszystkie wydane certyfikaty znajdują się w zbiorczym rejestrze? * Czy fakt wydania duplikatu certyfikatu jest rejestrowany (w jaki sposób?)? | * *Testy zgodności:* * porównaj kopie wydanych certyfikatów z ewidencją/rejestrem certyfikatów, * sprawdź, czy fakt wydania duplikatu certyfikatu został zarejestrowany / udokumentowany. |  |
|  | Czy IC opracowała rozwiązania dotyczące sposobu przedłużania ważności certyfikatów? (*jeżeli dotyczy*) | * Czy dla kwalifikacji, które Państwo nadajecie przewidziano okres ważności? Jeśli tak, jaki? * Czy mieliście już Państwo przypadki, gdy certyfikat wymagał przedłużenia? * W jaki sposób było/będzie realizowane przedłużenie certyfikatu (uwzględniając treść obwieszczenia i rozwiązania własne)? * Czy, a jeżeli tak, to kiedy i w jaki sposób, posiadacze certyfikatów otrzymują informację o potrzebie ich przedłużenia? * Czy wszystkie przedłużone certyfikaty znajdują się w zbiorczym rejestrze? * Czy zdarzyły się przypadki odstępstw od tych zasad? * Czy zdarzyły się przypadki skarg na proces przedłużania certyfikatów? | * *Testy zgodności:* * sprawdź, czy rozwiązania przedstawione przez IC spełniają wymogi obwieszczenia. * *Testy kroczące:* * przejdź (omów) z IC krok po kroku całą ścieżkę realizacji procesu przedłużania certyfikatu, od początku do końca, zwracając uwagę na to czy:  1. wszystkie etapy zostały zrealizowane, 2. wszystkie założone dokumenty zostały opracowane, 3. przebieg i wynik procesu był rzetelny. | * *zasadność zadania tego pytania powinno być uwarunkowane treścią obwieszczenia (czy zawiera informacje o terminie ważności certyfikatu) oraz sytuacją danego IC. Decyzja w tym zakresie zależy od osądu obserwatora.* |
| **Dokumentacja** | | | | |
|  | Czy sposób dokumentowania procesu pozwala odtworzyć przebieg walidacji (zapewnienie właściwego śladu rewizyjnego)? | * Jakie etapy / czynności składające się na walidację są dokumentowane? * Jakie etapy / czynności składające się na walidację uznaliście Państwo za niewymagające dokumentowania? * Czy fakt dokumentowania (oraz braku dokumentowania) wynika z formalnie przyjętych zasad, czy raczej ze zwyczaju / praktyki? * Czy każda walidacja dokumentowana jest w ten sam sposób? * Czy zdarzyły się przypadki odstępstw od przyjętych zasad dokumentowania? Jeżeli tak, to proszę omówić taką sytuację. | * *Testy kroczące:* * przejdź (omów) z IC krok po kroku cały proces realizacji walidacji, od początku do końca, zwracając uwagę na to czy:  1. wszystkie założone dokumenty zostały opracowane, 2. kolejne edycje zostały udokumentowane w ten sam sposób, 3. istnieje udokumentowany ślad potwierdzający realizację kluczowych etapów walidacji (w formie elektronicznej lub papierowej). | * *ślad rewizyjny to ogół dokumentów (również elektronicznych) pozwalający prześledzić i odtworzyć przebieg danego procesu. Nie chodzi tu tylko o ocenę sposobu uregulowania danego obszaru, ale o jakość dokumentów „wytworzonych” w wyniku danej weryfikacji.* |
|  | Czy dokumentacja dotycząca walidacji lub certyfikowania jest przechowywana w sposób  zapewniający dostępność, poufność i  bezpieczeństwo? | * W jakiej formie i gdzie przechowujecie Państwo dokumentację dotyczącą walidacji lub certyfikacji? * Czy określono zasady dotyczące przechowywania i udostępniania dokumentacji? * Czy określono kategorie dokumentów szczególnie ważnych, których kopie przechowywane są niezależnie od oryginałów? * Czy zdarzyły się przypadki zaginięcia, uszkodzenia, zniszczenia lub nieuprawnionego dostępu do elektronicznych wersji dokumentacji? Jeżeli tak, proszę je omówić. | * *Oględziny:* * zobacz, czy sposób przechowywania dokumentacji zapewnia:  1. brak ryzyka zniszczenia lub usunięcia (np.: przypadkowe skasowanie, zalanie wodą, utylizacja, itp.). 2. relatywnie szybki i łatwy dostęp. | * *forma przechowywania informacji przez IC może być różna. Akceptowalna jest zarówno forma tradycyjna (papierowa), jak i elektroniczna (np. dane w chmurze).* |
|  | Czy sposób przechowywania danych osobowych zapewnia, że dostęp do nich mają tylko osoby uprawnione? | * Jak zapewniacie Państwo, że dostęp do dokumentacji mają tylko osoby uprawnione? * Czy zdarzyły się przypadki nieautoryzowanego udostępnienia dokumentacji? Jeżeli tak, proszę je omówić. | * *Oględziny:* * zobacz, czy sposób przechowywania dokumentacji zapewnia brak możliwości dostępu do niej osób nieupoważnionych np.:  1. dokumentacja elektroniczna przechowywana jest w chmurze lub na dyskach z ograniczonym dostępem, 2. dokumentacja papierowa przechowywana jest w szafie, szufladzie, pomieszczeniu niedostępnym dla klientów, itp.). |  |
| **Inne** | | | | |
|  | Czy zostały zrealizowane rekomendacje z poprzednich wizyt (*jeżeli dotyczy*)? | * Czy otrzymaliście Państwo w przeszłości rekomendacje dotyczące funkcjonowania IC? * Jeżeli tak, czy te rekomendacje zostały zrealizowane (w przypadku odpowiedzi negatywnej proszę wyjaśnić brak realizacji rekomendacji)? | * *Testy zgodności:* * uzyskaj dowód na wdrożenie rekomendacji (np.: dokument, mail, sprzęt, itp.) |  |

**Dobór próby:**

1. Realizacja testów wskazanych w niniejszym dokumencie może być realizowana kompleksowo (wszystkie dokumenty) albo w oparciu o próbę badawczą. W tym celu można wykorzystać następujące techniki doboru próby (decyzja o wyborze techniki należy do obserwatora):
2. dobór celowy – wybór próby na podstawie analizy ryzyka w oparciu o wybrane czynniki ryzyka (np.: materiały wytworzone przez danego asesora, dokumenty z okresu czasu uznanego za ryzykowny, dokumenty dot. kwalifikacji uznanej za szczególnie ryzykowną, itp.);
3. dobór losowy – wybór próby na podstawie technik losowych (np.: w programie Excel z wykorzystaniem funkcji *=LOS()\*(b-a)+a*, gdzie „a” to pierwsza liczba w populacji, natomiast „b” to ostatnia liczba z populacji; przykład: wybór losowego kandydata z populacji 200 osób - *=LOS()\*(200-1)+1;*
4. dobór „chybił - trafił” – wybór próby przypadkowy przez osobę prowadzącą wizytę;
5. profesjonalny osąd – wybór próby na podstawie doświadczenia i wiedzy osoby prowadzącej wizytę.
6. Dobrą praktyką jest powiększenie wielkości próby (dołożenie dodatkowych elementów) w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości. W ten sposób możliwa będzie ocena tego, czy nieprawidłowości mają charakter incydentalny, czy też raczej systemowy.

Załącznik 6: Karta weryfikacji zastrzeżeń

**KARTA WERYFIKACJI ZASTRZEŻEŃ**

|  |
| --- |
| 1. **Podmiot Zewnętrznego Zapewniania Jakości:** ……………………………………………………………………   (nazwa)   1. **Instytucja Certyfikująca:** ……………………………………………….…………………………………………………………   (nazwa)   1. **Kwalifikacja:** ……………………………………………………………………………………………...………………………………   (nazwa kwalifikacji, zgodnie z obwieszczeniem)   1. **Termin obserwacji:** ………...………………………………………………...………………………………………………………   (data)     1. **Miejsce obserwacji:** …...………….…………………………………...……………………………………………………………   (adres lub wskazanie, że wizyta była w trybie zdalnym) |

| **LP** | **Elementy oceny** | **Wynik weryfikacji[[24]](#footnote-24)** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **P** | **N** | **CZ** |
|  | Zastrzeżenie (wypełnia IC): | ☐ | ☐ | ☐ |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Weryfikacja zastrzeżenia (wypełnia PZZJ)[[25]](#footnote-25) |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  | Zastrzeżenie (wypełnia IC): | ☐ | ☐ | ☐ |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Weryfikacja zastrzeżenia (wypełnia PZZJ)2 |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  | Zastrzeżenie (wypełnia IC): | ☐ | ☐ | ☐ |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Weryfikacja zastrzeżenia (wypełnia PZZJ)2 |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| Załączniki potwierdzające zastrzeżenia (wypełnia IC): | |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **Podpis przedstawiciela IC:** |
| Data: ……………….………………… Podpis: …………………………………………… |

|  |
| --- |
| **Ocena końcowa** (wypełnia PZZJ)[[26]](#footnote-26)**:**  ☐ pozytywna ☐ pozytywna z zastrzeżeniami ☐ negatywna |
| **Wnioski i rekomendacje[[27]](#footnote-27):** |

|  |
| --- |
| **Podpis/y przedstawiciela/-li PZZJ:** |
| Data: ……………….………………… Podpis: ……………………………………………  Data: ……………….………………… Podpis: …………………………………………… |

Załącznik 7: Pismo PZZJ do IC o podjęciu działań

………..…………, dnia………………….

(miejscowość)

**Szanowny**/a **Pan**/i

**Imię i nazwisko**

**Funkcja w instytucji**

**Nazwa instytucji**

Dotyczy: *(wizyty monitorującej/ewaluacji w trybie nadzwyczajnym)*

Uprzejmie informuję, że ….. (*nazwa PZZJ*) pełniący funkcję Podmiotu Zewnętrznego Zapewniania Jakości planuje realizację w Państwa instytucji wizyty monitorującej / ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym[[28]](#footnote-28). Celem prowadzonych w Państwa instytucji działań będzie realizacja określonych w Ustawie o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacjiobowiązków w zakresie zewnętrznego zapewniania jakości wobec instytucji certyfikującej.

Planowany termin wizyty to …………….., w godzinach od …… do …… Zwracamy się z prośbą o zapewnienie obecności osób odpowiedzialnych za funkcjonowanie Instytucji Certyfikującej oraz przygotowanie dokumentacji dotyczącej realizowanych przez Państwa procesów walidacyjnych, w tym zwłaszcza:

1. ………………………………………………………
2. ………………………………………………………
3. ………………………………………………………

Podmiotu Zewnętrznego Zapewniania Jakości reprezentować będą następujące osoby:

1. ………………………………………………………
2. ………………………………………………………

W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących planowanej wizyty proszę o kontakt z ………….

Z poważaniem,

………………………………………

(podpis)

Załącznik 8: Oświadczenie dotyczące konfliktu interesów

………..…………, dnia………………….

(miejscowość)

**Oświadczenie**

**o braku lub istnieniu okoliczności uzasadniających wyłączenie**

**z udziału w czynnościach realizowanych**

**w** ………………………………………………………………………………………………

(nazwa IC)

Ja niżej podpisany(-a) ..............................................................................................................

(imię i nazwisko)

przedstawiciel Podmiotu Zewnętrznego Zapewniania Jakości: .................................................

....................................................................................................................................................

(nazwa)

oświadczam, że nie zachodzą/zachodzą\* okoliczności uzasadniające wyłączenie mojej osoby od udziału w czynnościach realizowanych ww. instytucji.

Jednocześnie zobowiązuję się do poinformowania PZZJ, jeśli zaistnieją okoliczności mogące wywołać uzasadnione wątpliwości co do mojej bezstronności.

Okoliczności uzasadniające wyłączenie od udziału w czynnościach\*\*:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………

(czytelny podpis)



\* - niepotrzebne skreślić

\*\* - należy wypełnić jedynie w przypadku występowania okoliczności uzasadniających wyłączenie.

Załącznik 9: Raport z ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzwyczajnym

**RAPORT Z EWALUACJI ZEWNĘTRZNEJ**

**W TRYBIE NADZWYCZAJNYM**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Podmiot Zewnętrznego Zapewniania Jakości:** …………………….………………………………………………………………   (nazwa, dane teleadresowe)  ……………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………..……   1. **Instytucja Certyfikująca:** ……………………………………………….………………………………………………………………………   (nazwa, dane teleadresowe)  ……………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………..……   1. **Kwalifikacja:** …………………………………………………………………………………………………………...………………………………   (nazwa kwalifikacji, zgodnie z obwieszczeniem)   1. **Data rozpoczęcia i zakończenia ewaluacji:** ………………………………….... - ……………………………………………   (data rozpoczęcia) (data zakończenia)     1. **Okres objęty ewaluacją:** ………………………………….... - ……………………………………………   (data początkowa) (data końcowa)   1. **Podstawa realizacji ewaluacji:** ………………………………………………...……………………………………………………………   (dokument stanowiący zlecenie Ministra Właściwego do ewaluacji zewnętrznej w trybie nadzywczajnym)   1. **Cel ewaluacji:** …...………………………………………………………………………………………….……………………………………..   ……………………………………………….………………………………………………………………………………………………………..……   1. **Obszary ewaluacji:** 2. ……………….………………………………………………………………………….………………………………………………….………………… 3. ……………….………………………………………………………………………….…………………………………………………………………… 4. ……………….………………………………………………………………………….……………………………………………………………………  |  |  | | --- | --- | | 1. **Zespół ewaluacyjny PZZJ:** | 1. **Przedstawiciele IC:** | | 1. ……………….………………………………………………………… 2. ……………….…………………………………………………………… 3. ……………….…………………………………………………………… | 1. ……………….……………………………………………………… 2. ………….…………………………………………………………… 3. ………….…………………………………………………………… | |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Obszar ewaluacji 1:** ……………………………………………………………………………………………….……… | |
| **Opis stanu faktycznego** |  |
| **Nieprawidłowości**  *zakres, przyczyny oraz skutki nieprawidłowości*  *albo ocena „Brak nieprawidłowości”* |  |
| **Rekomendowane działania naprawcze**  *krótki opis działań, które wyeliminują nieprawidłowości i termin ich wdrożenia*  *albo ocena „Brak rekomendacji”* |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Obszar ewaluacji 2:** ……………………………………………………………………………………………….……… | |
| **Opis stanu faktycznego** |  |
| **Nieprawidłowości**  *zakres, przyczyny oraz skutki nieprawidłowości*  *albo ocena „Brak nieprawidłowości”* |  |
| **Rekomendowane działania naprawcze**  *krótki opis działań, które wyeliminują nieprawidłowości i termin ich wdrożenia*  *albo ocena „Brak rekomendacji”* |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Obszar ewaluacji 3:** ……………………………………………………………………………………………….……… | |
| **Opis stanu faktycznego** |  |
| **Nieprawidłowości**  *zakres, przyczyny oraz skutki nieprawidłowości*  *albo ocena „Brak nieprawidłowości”* |  |
| **Rekomendowane działania naprawcze**  *krótki opis działań, które wyeliminują nieprawidłowości i termin ich wdrożenia*  *albo ocena „Brak rekomendacji”* |  |

|  |
| --- |
| **Ocena końcowa:**  ☐ pozytywna ☐ pozytywna z zastrzeżeniami ☐ negatywna  **Czy w wyniku wizyty konieczne jest sformułowanie rekomendacji?**  ☐ tak ☐ nie |
| **Wnioski / rekomendacje:**   1. ……………….………………………………………………………………………….………………………………………………….………………… 2. ……………….………………………………………………………………………….…………………………………………………………………… 3. ……………….………………………………………………………………………….…………………………………………………………………… |

**Informacja dla IC:**

*Jeżeli nie zgadzacie się Państwo z wynikiem ewaluacji zewnętrznej, możliwe jest złożenie zastrzeżeń. Mogą one odnosić się do jakiejkolwiek informacji zawartej w niniejszym raporcie – zarówno do ocen cząstkowych, jak i do sformułowanych przez PZZJ wniosków i rekomendacji. Zastrzeżenia prosimy składać w terminie 10 dni kalendarzowych od otrzymania raportu, wykorzystując w tym celu „Kartę weryfikacji zastrzeżeń”.*

|  |
| --- |
| **Podpis/y przedstawiciela/-li PZZJ:** |
| Data: ……………….………………… Podpis: ……………………………………………  Data: ……………….………………… Podpis: …………………………………………… |

Załącznik 10: Protokół z kontroli MW

**PROTOKÓŁ Z KONTROLI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Minister Właściwy:** ……………………………………………………………………………………………..…………………………………   (nazwa instytucji kontrolującej, dane teleadresowe)  ……………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………..……   1. **Instytucja Certyfikująca:** ……………………………………………….………………………………………………………………………   (nazwa instytucji kontrolowanej, dane teleadresowe)  ……………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………..……   1. **Kwalifikacja:** …………………………………………………………………………………………………………...………………………………   (nazwa kwalifikacji, zgodnie z obwieszczeniem)   1. **Data rozpoczęcia i zakończenia kontroli:** ………………………………….... - ……………………………………………   (data rozpoczęcia) (data zakończenia)   1. **Okres objęty kontrolą:** ………………………………….... - ……………………………………………   (data początkowa) (data końcowa)   1. **Miejsce kontroli:** ………………………………………………...……………………………………………………………………………….…   (dane teleadresowe)   1. **Cel kontroli:** …..……………………………………………………………….……………………………….……………………………………..   …………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………..……   1. **Zakres kontroli:** 2. ……………….………………………………………………………………………….………………………………………………….………………… 3. ……………….………………………………………………………………………….…………………………………………………………………… 4. ……………….………………………………………………………………………….……………………………………………………………………  |  | | --- | | 1. **Zespół kontrolny:** | | 1. ……………….………………………………………………………………………….…………………………………………………………………….…   (imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby przeprowadzającej kontrolę)   1. ……………….………………………………………………………………………….…………………………………………………………………….…   (imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby przeprowadzającej kontrolę)   1. ……………….………………………………………………………………………….…………………………………………………………………….…   (imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby przeprowadzającej kontrolę) | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ustalenie 1:** ………………………………………………………………………………………………….……… | |
| **Opis stanu faktycznego** |  |
| **Nieprawidłowości**  *zakres, przyczyny oraz skutki nieprawidłowości*  *oraz ustalenie, czy stwierdzone nieprawidłowości są rażące*  *albo ocena „Brak nieprawidłowości”* |  |
| **Osoby odpowiedzialne za nieprawidłowości**  *imiona, nazwiska i funkcje osób odpowiedzialnych za nieprawidłowości* |  |
| **Zalecone działania naprawcze**  *krótki opis działań, które wyeliminują nieprawidłowości*  *albo ocena „Brak zaleceń”* |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ustalenie 2:** ………………………………………………………………………………………………….……… | |
| **Opis stanu faktycznego** |  |
| **Nieprawidłowości**  *zakres, przyczyny oraz skutki nieprawidłowości*  *oraz ustalenie, czy stwierdzone nieprawidłowości są rażące*  *albo ocena „Brak nieprawidłowości”* |  |
| **Osoby odpowiedzialne za nieprawidłowości**  *imiona, nazwiska i funkcje osób odpowiedzialnych za nieprawidłowości* |  |
| **Zalecone działania naprawcze**  *krótki opis działań, które wyeliminują nieprawidłowości*  *albo ocena „Brak zaleceń”* |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ustalenie 3:** ………………………………………………………………………………………………….……… | |
| **Opis stanu faktycznego** |  |
| **Nieprawidłowości**  *zakres, przyczyny oraz skutki nieprawidłowości*  *oraz ustalenie, czy stwierdzone nieprawidłowości są rażące*  *albo ocena „Brak nieprawidłowości”* |  |
| **Osoby odpowiedzialne za nieprawidłowości**  *imiona, nazwiska i funkcje osób odpowiedzialnych za nieprawidłowości* |  |
| **Zalecone działania naprawcze**  *krótki opis działań, które wyeliminują nieprawidłowości*  *albo ocena „Brak zaleceń”* |  |

|  |
| --- |
| **Ocena końcowa:**  ☐ pozytywna ☐ pozytywna z zastrzeżeniami ☐ negatywna  **Czy w wyniku wizyty konieczne jest sformułowanie zaleceń?**  ☐ tak ☐ nie |
| **Wnioski i zalecenia:**   1. ……………….………………………………………………………………………….………………………………………………….………………… 2. ……………….………………………………………………………………………….…………………………………………………………………… 3. ……………….………………………………………………………………………….…………………………………………………………………… |

**Informacja dla Kontrolowanego:**

*Prosimy o podpisanie protokołu z kontroli przez osobę upoważnioną. Jednocześnie informujemy, że zgodnie z art. 79 ust. 11 Ustawy o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji macie Państwo prawo do odmowy podpisania protokołu.*

*Jeżeli nie zgadzacie się Państwo z wynikiem kontroli, macie prawo zgłosić pisemne umotywowane zastrzeżenia do ustaleń zawartych w protokole kontroli w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia jego otrzymania.*

|  |
| --- |
| **Podpis Kontrolujących** |
| Data: ……………….………………… Podpis: ……………………………………………  Data: ……………….………………… Podpis: …………………………………………… |

|  |
| --- |
| **Podpis Kontrolowanych** |
| Data: ……………….………………… Podpis: ……………………………………………  Data: ……………….………………… Podpis: …………………………………………… |

Załącznik 11: Ankieta dla uczestnika walidacji

**ANKIETA DLA UCZESTNIKA WALIDACJI**

Uprzejmie prosimy o wypełnienie poniższej ankiety na temat jakości weryfikacji kwalifikacji. Pana/i opinia ma dla nas bardzo duże znaczenie i pozwoli ocenić jakość oferowanych usług. Wypełnienie ankiety zajmie ok. 3 minut.

**Informacje ogólne:**

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa kwalifikacji: |  |
| Nazwa Instytucji prowadzącej walidację: |  |
| Data zakończenia procesu walidacji: |  |

|  | **5**  **tak** | **4**  **raczej tak** | **3**  **trudno powiedzieć** | **2**  **raczej nie** | **1**  **nie** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Czy informacje, które otrzymał Pan/i przed walidacją były odpowiednie (jasne, przekazane w odpowiednim czasie)? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1. Czy miejsce, w którym odbywała się walidacja było według Pana/i odpowiednie?   *Jeżeli walidacja była prowadzona w trybie zdalnym, proszę nie odpowiadać na to pytanie.* | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1. Czy sprzęt, który wykorzystywano podczas walidacji był odpowiedni?   *Jeżeli w walidacji nie wykorzystywano urządzeń, proszę nie odpowiadać na to pytanie.* | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1. Czy materiały, które wykorzystywano podczas walidacji były odpowiednie?   *Jeżeli w walidacji nie wykorzystywano materiałów, proszę nie odpowiadać na to pytanie.* | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1. Czy oceniający byli profesjonalnie przygotowani do walidacji? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1. Czy sposób realizacji walidacji w trybie zdalnym zapewniał odpowiedni poziom techniczny (np.: słyszalność, stabilność połącznia)?   *Jeżeli walidacja nie była prowadzona w trybie zdalnym, proszę nie odpowiadać na to pytanie.* | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1. Czy sposób komunikacji oceniających był jasny? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1. Czy oceniający właściwie reagowali na zgłaszane przez Pana/ią potrzeby? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1. Czy został/a Pan/i oceniony/a obiektywnie i uczciwie? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1. Czy udział w weryfikacji spełnił Pana/i oczekiwania? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 1. Czy polecił(a)by Pan/i udział w weryfikacji innym osobom? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

|  |
| --- |
| **Czy jakieś kwestie organizacyjne lub merytoryczne wymagają zmiany? Jeżeli tak, to jakie?** |

Załącznik 12: Ankieta samooceny obserwatora

**ANKIETA SAMOOCENY OBSERWATORA**

Właściwa realizacja obserwacji podczas walidacji lub w siedzibie IC wymaga świadomości podstawowych zasad. Poniższa ankieta ma służyć zarówno jako pomoc dla obserwatora w przygotowaniu do zadania oraz jako narzędzie samooceny. Warto zatem przeczytać poniższe pytania bezpośrednio przed obserwacją, a także zaraz po jej zakończeniu. Narzędzie ma charakter wspierający obserwatora, nie ma potrzeby archiwizowania go, a tym bardziej przekazywania ankiety. Powodzenia!

**Informacje ogólne:**

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa IC: |  |
| Nazwa kwalifikacji: |  |
| Data obserwacji: |  |

|  | **Tak** | **Nie** | **Nie wiem** | **Uwagi** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Miał(a)em wszystkie informacje potrzebne do rzetelnej oceny? | ☐ | ☐ | ☐ |  |
| 1. Był(a)em profesjonalnie przygotowan(a)y do obserwacji? | ☐ | ☐ | ☐ |  |
| 1. Mój sposób komunikacji był jasny i przyjazny? | ☐ | ☐ | ☐ |  |
| 1. Osoby, którym zadawał(a)em pytania miały wystarczająco dużo czasu, aby przekazać mi informacje? | ☐ | ☐ | ☐ |  |
| 1. Moja obecność nie zakłóciła przebiegu walidacji?   *Dotyczy obserwacji walidacji.* | ☐ | ☐ | ☐ |  |
| 1. Moje zachowanie nie wpłynęło negatywnie na komfort pracy uczestników walidacji.   *Dotyczy obserwacji walidacji.* | ☐ | ☐ | ☐ |  |
| 1. Czas, jaki poświęcili mi asesorzy, nie miał istotnego wpływu na długość walidacji?   *Dotyczy obserwacji walidacji.* | ☐ | ☐ | ☐ |  |
| 1. Moja ocena była obiektywna i uczciwa? | ☐ | ☐ | ☐ |  |

|  |
| --- |
| **Czy jakieś kwestie organizacyjne lub merytoryczne wymagają zmiany? Jeżeli tak, to jakie?** |

Załącznik 13: Sprawozdanie PZZJ z wykonywania zadań związanych z zewnętrznym zapewnieniem jakości w zakresie określonych grup kwalifikacji

**Sprawozdanie**

**Podmiotu Zewnętrznego Zapewniania Jakości z wykonywania zadań związanych z zewnętrznym zapewnieniem jakości w zakresie określonych grup kwalifikacji**

**Część I: Informacje ogólne**

1. **Nazwa podmiotu sporządzającego sprawozdanie**

(Pole dialogowe / *Wybierz z listy rozwijanej*)

1. **Minister Właściwy, do którego składane jest sprawozdanie**

(Wybierz z listy rozwijanej)

1. **Grupa kwalifikacji, której dotyczy sprawozdanie**

(Wybierz z listy rozwijanej)

1. **Data złożenia sprawozdania**

(Zaznacz w kalendarzu / *automatyczne datowanie?*)

1. **Opis działań podjętych przez PZZJ w zakresie oceny walidacji i certyfikowania**
2. Metody monitorowania i ewaluacji zastosowane przez PZZJ, wraz ze wskazaniem rodzaju zastosowanych narzędzi badawczych oraz typu i liczby respondentów / analizowanych materiałów

(Pole dialogowe)

1. Uwagi i wnioski dotyczące zastosowanej metodyki monitorowania i ewaluacji

(Pole dialogowe)

1. **Główne trudności związane z realizacją zadań PZZJ w okresie sprawozdawczym**

* Opis sytuacji

(Krótki opis sytuacji w układzie: i) stan faktyczny, ii) przyczyny wystąpienia)

* Interwencja PZZJ-otu

(Krótki opis działań PZZJ)

**Część II: Informacje o IC w zakresie jednej kwalifikacji**

(zakładka obejmująca pytania 7 – 8 dotyczy jednej IC (bez podziału na “jej” kwalifikacje rynkowe)), proszę dodawać kolejne zakładki, adekwatne do liczby IC, wobec których zostały podjęte działania)

1. **Instytucja Certyfikująca**

(Wybierz z listy rozwijanej)

* 1. Liczba przeprowadzonych wizyt monitorujących podczas walidacji

(Wybierz z listy rozwijanej)

Jeżeli „0”, przedstaw wyjaśnienie ich braku

(Pole dialogowe)

* 1. Liczba przeprowadzonych wizyt monitorujących w IC poza walidacją

(Wybierz z listy rozwijanej)

Jeżeli „0”, przedstaw wyjaśnienie ich braku

(Pole dialogowe)

* 1. Liczba przeanalizowanych raportów z ewaluacji wewnętrznej IC

(Wybierz z listy rozwijanej)

Jeżeli „0”, przedstaw wyjaśnienie ich braku

(Pole dialogowe)

* 1. Liczba przeanalizowanych informacji kwartalnych składanych przez IC

(Wybierz z listy rozwijanej)

Jeżeli „0”, przedstaw wyjaśnienie ich braku

(Pole dialogowe)

* 1. Liczba przeanalizowanych sprawozdań z działalności IC

(Wybierz z listy rozwijanej)

Jeżeli „0”, przedstaw wyjaśnienie ich braku

(Pole dialogowe)

* 1. Liczba przeanalizowanych zawiadomień o niespełnianiu przez IC warunków dot. danej kwalifikacji

(Wybierz z listy rozwijanej)

* 1. Liczba przeprowadzonych ewaluacji nadzwyczajnych na zlecenie MW

(Wybierz z listy rozwijanej)

* 1. Kluczowe wnioski i rekomendacje wydane przez PZZJ dla IC

(Pole dialogowe)

* 1. Ocena działań podjętych przez IC w efekcie wniosków i rekomendacji PZZJ-otu

(Pole dialogowe)

1. **Funkcjonowanie wewnętrznego systemu zapewniania jakości IC**
2. Opis systemu w zakresie:

* mocnych stron IC
* słabych stron IC

(Pole dialogowe)

1. Rekomendacje dotyczące funkcjonowania wewnętrznego systemu zapewniania jakości w IC

(Pole dialogowe)

**Część III: Informacje o spełnianiu przez IC wymagań określonych dla danej kwalifikacji rynkowej**

(zakładka obejmująca pytania 9 − 11 dotyczy jednej kwalifikacji, proszę dodawać kolejne zakładki, adekwatne do liczby kwalifikacji i liczby Instytucji Certyfikujących)

1. **Kwalifikacja**

(Wybierz z listy rozwijanej)

1. **Instytucje Certyfikujące dla danej kwalifikacji**

(Pole dialogowe)

* 1. Czy IC dla danej kwalifikacji zapewniły spełnienie wymagań dotyczących metod walidacji zawartych w opisie kwalifikacji?

• Tak • Nie

Jeżeli „Nie”:

* Opis sytuacji

(Krótki opis sytuacji w układzie: i) stan faktyczny, ii) przyczyny wystąpienia)

* Interwencja PZZJ-otu

(Krótki opis działań PZZJ)

* 1. Czy IC dla danej kwalifikacji zapewniły spełnienie wymagań dotyczących warunków kadrowych?

• Tak • Nie

Jeżeli „Nie”

* Opis sytuacji

(Krótki opis sytuacji w układzie: i) stan faktyczny, ii) przyczyny wystąpienia)

* Interwencja PZZJ-otu

(Krótki opis działań PZZJ-otu)

* 1. Czy IC dla danej kwalifikacji zapewniły spełnienie wymagań dotyczących warunków organizacyjnych?

• Tak • Nie

Jeżeli „Nie”

* Opis sytuacji

(Krótki opis sytuacji w układzie: i) stan faktyczny, ii) przyczyny wystąpienia)

* Interwencja PZZJ-otu

(Krótki opis działań PZZJ-otu)

* 1. Czy IC dla danej kwalifikacji zapewniły spełnienie dodatkowych warunków określonych dla danej kwalifikacji?

• Tak • Nie

Jeżeli „Nie”

* Opis sytuacji

(Krótki opis sytuacji w układzie: i) stan faktyczny, ii) przyczyny wystąpienia)

* Interwencja PZZJ-otu

(Krótki opis działań PZZJ-otu)

* 1. Wnioski i rekomendacje wynikające ze współpracy z IC w kontekście danej kwalifikacji
* Wnioski

(Krótki opis)

* Rekomendacje

(Krótki opis ewentualnych działań zalecanych wobec IC, jeżeli zasadne)

**Część IV: Współpraca z innymi PZZJ w ramach danej kwalifikacji rynkowej**

(Pole „Współpraca” może być powielany wiele razy, w zależności od liczby współpracujących PZZJ-otów)

1. a. **PZZJ, z którym nawiązano współpracę**

(Wybierz z listy rozwijanej)

1. Efekty współpracy

(Pole dialogowe)

**Część V: Ocena ogólna wykonywania zadań związanych z zewnętrznym zapewnieniem jakości w zakresie określonej grupy kwalifikacji:…** (automatyczne powtórzenie wyboru z Części I pkt 3)

1. Ocena opisowa

(Pole dialogowe)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Imię / nazwisko osoby wypełniającej:**  Załącznik 14: Raport PZZJ-otu z zewnętrznego zapewniania jakości nadawania kwalifikacji przez IC  **Raport PZZJ-otu z zewnętrznego zapewniania jakości**  **nadawania kwalifikacji przez IC**  **Część I: Informacje ogólne**   1. **Nazwa podmiotu sporządzającego raport**   (Pole dialogowe / *Wybierz z listy rozwijanej*)   1. **Nazwa Instytucji Certyfikującej, której dotyczy raport**   (Wybierz z listy rozwijanej)   1. **Minister Właściwy, do którego składany jest raport**   (Wybierz z listy rozwijanej)   1. **Nazwa kwalifikacji, której dotyczy raport**   (Wybierz z listy rozwijanej)   1. **Data złożenia raportu**   (Zaznacz w kalendarzu / automatyczne datowanie)    **Część II: Weryfikacja spełniania wymagań przez IC w okresie sprawozdawczym**   1. **Czy w okresie sprawozdawczym IC zapewniała warunki organizacyjne umożliwiające przeprowadzenie walidacji zgodnie z wymaganiami ustawy o ZSK** (*art. 25 ust. 2 pkt 5*)?   ☐ Tak ☐ Nie  Jeżeli „Nie”:   * Opis sytuacji   (Krótki opis sytuacji w układzie: i) stan faktyczny, ii) przyczyny wystąpienia)   * Interwencja PZZJ-otu   (Krótki opis działań PZZJ-otu)   1. **Czy w okresie sprawozdawczym IC zapewniała warunki kadrowe** **umożliwiające przeprowadzenie walidacji zgodnie z wymaganiami ustawy o ZSK** (*art. 25 ust. 2 pkt 5*)?   ☐ Tak ☐ Nie  Jeżeli „Nie”:   * Opis sytuacji   (Krótki opis sytuacji w układzie: i) stan faktyczny, ii) przyczyny wystąpienia)   * Interwencja PZZJ-otu   (Krótki opis działań PZZJ-otu)   1. **Czy w okresie sprawozdawczym IC spełniała dodatkowe warunki określone w ustawie o ZSK** (*art. 25 ust. 2 pkt 7*)?   ☐ Tak ☐ Nie  Jeżeli „Nie”:   * Opis sytuacji   (Krótki opis sytuacji w układzie: i) stan faktyczny, ii) przyczyny wystąpienia)   * Interwencja PZZJ-otu   (Krótki opis działań PZZJ-otu)   1. **Czy w okresie sprawozdawczym podmiot prowadzący IC zakończył lub zawiesił prowadzenie działalności gospodarczej, lub została otwarta wobec niego likwidacja, lub ogłoszono upadłość**[[29]](#footnote-29)**?**   ☐ Tak ☐ Nie  Jeżeli „Tak”:   * Opis sytuacji   (Krótki opis sytuacji w układzie: i) stan faktyczny, ii) przyczyny wystąpienia)   * Interwencja PZZJ-otu   (Krótki opis działań PZZJ-otu)   1. **Czy w okresie sprawozdawczym IC posiadała zaległości z tytułu podatków, składek na ubezpieczenie społeczne, ubezpieczenie zdrowotne lub na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych**[[30]](#footnote-30)?   ☐ Tak ☐ Nie  Jeżeli „Tak”:   * Opis sytuacji   (Krótki opis sytuacji w układzie: i) stan faktyczny, ii) przyczyny wystąpienia)   * Interwencja PZZJ-otu   (Krótki opis działań PZZJ-otu)  **Część III: Analiza walidacji i certyfikowania przeprowadzanych przez IC**   1. **Dane ilościowe w zakresie walidacji i certyfikowania** 2. Liczba wszystkich osób, które w okresie sprawozdawczym przystąpiły do walidacji   (Pole dialogowe)   1. Liczba osób, które w okresie sprawozdawczym przystąpiły do walidacji nieodpłatnie   (Pole dialogowe)   1. Liczba osób, które w okresie sprawozdawczym przystąpiły do walidacji, a jednocześnie zostały przeszkolone przez IC   (Pole dialogowe)   1. Liczba wszystkich wydanych certyfikatów potwierdzających nadanie kwalifikacji w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)   1. Liczba przeprowadzonych wizyt monitorujących w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)   1. Inne, istotne w ocenie PZZJ-otu, wskaźniki odnoszące się do walidacji i certyfikowania przeprowadzanych przez IC w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)   1. **Opis działań podjętych przez PZZJ w zakresie oceny walidacji i certyfikowania** 2. Metody monitorowania i ewaluacji zastosowane przez PZZJ wraz ze wskazaniem rodzaju zastosowanych narzędzi badawczych oraz typu i liczby respondentów   (Pole dialogowe)   1. Lista dokumentów przeanalizowanych przez PZZJ   (Pole dialogowe)   1. Uwagi i wnioski dotyczące zastosowanej metodyki monitorowania i ewaluacji   (Pole dialogowe)   1. **Ocena** **walidacji i certyfikowania przeprowadzanych przez IC** 2. Ocena PZZJ-otu   ☐ pozytywna ☐ pozytywna z zastrzeżeniami ☐ negatywna   1. Uzasadnienie oceny:   (Pole dialogowe)  **Część IV: Analiza i ocena funkcjonowania wewnętrznego systemu zapewniania jakości**   1. **Zapewnianie jakości: DZIAŁANIA INFORMACYJNO-PROMOCYJNE** 2. Opis działań podjętych przez PZZJ w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)   1. Rekomendacje dla IC przedstawione przez PZZJ w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)     1. Sposób wdrożenia rekomendacji przez IC     (Pole dialogowe)   1. Uwagi i wnioski   (Pole dialogowe)   1. **Zapewnianie jakości: ZASADY FUNKCJONOWANIA IC** 2. Opis działań podjętych przez PZZJ w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)   1. Rekomendacje dla IC przedstawione przez PZZJ w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)     1. Sposób wdrożenia rekomendacji przez IC     (Pole dialogowe)   1. Uwagi i wnioski   (Pole dialogowe)   1. **Zapewnianie jakości: KADRY** 2. Opis działań podjętych przez PZZJ w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)   1. Rekomendacje dla IC przedstawione przez PZZJ w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)     1. Sposób wdrożenia rekomendacji przez IC     (Pole dialogowe)   1. Uwagi i wnioski   (Pole dialogowe)   1. **Zapewnianie jakości: WALIDACJA** 2. Opis działań podjętych przez PZZJ w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)   1. Rekomendacje dla IC przedstawione przez PZZJ w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)     1. Sposób wdrożenia rekomendacji przez IC     (Pole dialogowe)   1. Uwagi i wnioski   (Pole dialogowe)   1. **Zapewnianie jakości: CERTYFIKOWANIE** 2. Opis działań podjętych przez PZZJ w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)   1. Rekomendacje dla IC przedstawione przez PZZJ w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)     1. Sposób wdrożenia rekomendacji przez IC     (Pole dialogowe)   1. Uwagi i wnioski   (Pole dialogowe)   1. **Zapewnianie jakości: DOKUMENTACJA** 2. Opis działań podjętych przez PZZJ w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)   1. Rekomendacje dla IC przedstawione przez PZZJ w okresie sprawozdawczym   (Pole dialogowe)     1. Sposób wdrożenia rekomendacji przez IC     (Pole dialogowe)   1. Uwagi i wnioski   (Pole dialogowe)   1. **Ocena funkcjonowania wewnętrznego systemu zapewniania jakości** 2. Ocena PZZJ   ☐ pozytywna ☐ pozytywna z zastrzeżeniami ☐ negatywna   1. Uzasadnienie oceny:   (Pole dialogowe)  **Część V: Opis nieprawidłowości w działaniu IC**  („Opis nieprawidłowości” może być powielany wiele razy, w zależności od liczby nieprawidłowości)   1. **Czy w okresie sprawozdawczym wystąpiły nieprawidłowości w IC?**   ☐ Tak ☐ Nie  Jeżeli „Tak”:   * Opis nieprawidłowości   (Krótki opis sytuacji w układzie: i) zakres, ii) przyczyny oraz iii) skutki nieprawidłowości)   * Interwencja PZZJ-otu   (Krótki opis działań PZZJ-otu)  **Część VI: Rekomendacje zmian**  („Rekomendacje zmian” może być powielana dowolną liczbę razy, w zależności od liczby zmian)   1. **Rekomendacje PZZJ-otu dotyczące przyszłego funkcjonowania IC**  * Proponowana zmiana   (Krótki opis proponowanej zmiany)   * Obszar zmiany   (Lista rozwijana: i) Walidacja ii) Certyfikowanie, iii) Wewnętrzny system zapewniania jakości)   * Uzasadnienie   (Krótki opis uzasadnienia w układzie i) przyczyna wdrożenia zmiany, ii) oczekiwane skutki wdrożenia zmiany)  **Część VII: Podsumowanie**   1. **Ocena** **opisowa**   (Pole dialogowe)   1. **Wnioski końcowe**    1. Czy wskazane jest przeprowadzenie ewaluacji nadzwyczajne w IC?   ☐ Tak ☐ Nie  Jeżeli „Tak”:   * Uzasadnienie   (Krótki opis uzasadnienia) / Pole dialogowe   * 1. Czy wskazane jest skreślenie podmiotu z listy IC?   ☐ Tak ☐ Nie  Jeżeli „Tak”:   * Uzasadnienie   (Krótki opis uzasadnienia) / Pole dialogowe   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Imię nazwisko osoby wypełniającej:**  Nota o autorze   |  |  | | --- | --- | | Obraz zawierający osoba, mężczyzna, wewnątrz, kostium  Opis wygenerowany automatycznie | Piotr Jaworski to audytor, ewaluator oraz trener biznesu. Dyrektor audytu w największych polskich przedsiębiorstwach. Opracował i wdrożył systemy kontroli, zarządzania ryzykiem lub programy mentoringowe w kilkuset organizacjach.  Wieloletni wykładowca akademicki i trener w zakresie systemów zarządzania, audytu, ewaluacji i mentoringu. AgilePM Practitioner, Audytor wiodący ISO 27001. | | |

1. Wskazane jest jednoznaczne określenie stanowiska odpowiedzialnego za realizację danej czynności w PZZJ-ocie. [↑](#footnote-ref-1)
2. Jeśli pole jest puste, oznacza to, że dana czynność jest obligatoryjna. [↑](#footnote-ref-2)
3. o ile nie wskazano inaczej, pojęcie „dni” odnosi się do dni kalendarzowych. [↑](#footnote-ref-3)
4. Wskazane jest jednoznaczne określenie stanowiska odpowiedzialnego za realizację danej czynności w PZZJ. [↑](#footnote-ref-4)
5. W przypadku, gdy pole w kolumnie “Uwagi” jest puste, czynność jest obligatoryjna. [↑](#footnote-ref-5)
6. O ile nie wskazano inaczej, pojęcie „dni” odnosi się do dni kalendarzowych. [↑](#footnote-ref-6)
7. Określenie obszarów lub zagadnień mogących generować potencjalne problemy i wymagających szczególnej weryfikacji. [↑](#footnote-ref-7)
8. W przypadku braku możliwości uzyskania odpowiedzi na pytanie podczas weryfikacji, kwestionariusz można uzupełnić po zakończeniu obserwacji, na podstawie informacji otrzymanych od IC. Źródła danych stanowiących podstawę udzielonych odpowiedzi można przedstawić na końcu protokołu w „Liście dokumentów przeanalizowanych przez PZZJ w ramach wizyty”. [↑](#footnote-ref-8)
9. Zaznaczenie odpowiedzi „NIE” oznacza negatywną ocenę danego zagadnienia. Każdorazowo w takiej sytuacji należy krótko uzasadnić ocenę w kolumnie „Uwagi”. [↑](#footnote-ref-9)
10. Stosowane w treści pojęcie „źródła” odnosi się do wszelkiego rodzaju dokumentów opisujących sposób i tryb realizacji walidacji (np.: scenariusz walidacji, plan, procedura, regulamin, informacje na stronie internetowej, itp.). [↑](#footnote-ref-10)
11. W przypadku specyficznych wymagań w tym zakresie wskazane może być przygotowanie dedykowanych pytań na ten temat (albo formularza odwołującego się do wymogów z obwieszczenia). [↑](#footnote-ref-11)
12. Pytanie dotyczy tylko sytuacji gdy weryfikacja prowadzona była w trybie zdalnym. W innych przypadkach należy zaznaczyć „ND”. [↑](#footnote-ref-12)
13. Jeżeli informacja ta jest niedostępna podczas walidacji, zasadne jest udzielenie odpowiedzi na to pytanie po zakończeniu obserwacji. [↑](#footnote-ref-13)
14. Jak wyżej. [↑](#footnote-ref-14)
15. Ślad rewizyjny to ogół dokumentów (również elektronicznych) pozwalający prześledzić i odtworzyć przebieg danego procesu. [↑](#footnote-ref-15)
16. Źródła danych stanowiących podstawę udzielonych odpowiedzi można przedstawić na końcu protokołu w „Liście dokumentów przeanalizowanych przez PZZJ w ramach wizyty”. [↑](#footnote-ref-16)
17. Zaznaczenie odpowiedzi „NIE” oznacza negatywną ocenę danego zagadnienia. Każdorazowo w takiej sytuacji należy krótko uzasadnić taką ocenę w kolumnie „Uwagi”. [↑](#footnote-ref-17)
18. W przypadku braku przeprowadzonych walidacji w okresie objętym oceną należy zaznaczyć „ND”. [↑](#footnote-ref-18)
19. Stosowane w treści pojęcie „źródła” odnosi się do wszelkiego rodzaju dokumentów opisujących sposób i tryb realizacji walidacji (np.: scenariusz walidacji, plan, procedura, regulamin, informacje na stronie internetowej, itp.). [↑](#footnote-ref-19)
20. *Ślad rewizyjny to ogół dokumentów (również elektronicznych) pozwalający prześledzić i odtworzyć przebieg danego procesu.* [↑](#footnote-ref-20)
21. Wskazane w poniższym zestawieniu pytania i metody realizacji stanowią jedynie propozycję. PZZJ samodzielnie decyduje o zasadności i kolejności wykorzystania, a nawet potrzebie ewentualnej modyfikacji wskazanych metod. [↑](#footnote-ref-21)
22. Zastosowanie sugerowanych metod oceny nie wymaga oceny wszystkich przypadków lub dokumentów. Wręcz przeciwnie, o ile zidentyfikowana skala błędów nie jest duża, warto dokonać oceny na podstawie wybranej próby. [↑](#footnote-ref-22)
23. Stosowane w treści pojęcie „źródła” odnosi się do wszelkiego rodzaju dokumentów opisujących sposób i tryb realizacji walidacji (np.: scenariusz walidacji, plan, procedura, regulamin, informacje na stronie internetowej, itp.). [↑](#footnote-ref-23)
24. O wyniku weryfikacji decyduje PZZJ w oparciu o obiektywną ocenę faktów przedstawionych przez IC. P – pozytywny (wszystkie zastrzeżenia uwzględnione); N – negatywny (wszystkie zastrzeżenia odrzucone); CZ – zastrzeżenia uwzględnione w części. [↑](#footnote-ref-24)
25. Wpisać uzasadnienie w przypadku zaznaczenia opcji N albo CZ [↑](#footnote-ref-25)
26. W wyniku weryfikacji zgłoszonych zastrzeżeń PZZJ może utrzymać albo zmienić ocenę sformułowaną pierwotnie. [↑](#footnote-ref-26)
27. W wyniku weryfikacji zgłoszonych zastrzeżeń PZZJ może utrzymać albo zmienić pierwotnie wnioski i rekomendacje. [↑](#footnote-ref-27)
28. Niepotrzebne usunąć. [↑](#footnote-ref-28)
29. Odpowiedź „Tak” oznacza negatywną ocenę, a więc wystąpienie co najmniej jednej ze wskazanych sytuacji: a) zakończenie działalności gospodarczej, b) zawieszenie prowadzenia działalności gospodarczej, c) otwarcie likwidacji, d) ogłoszenie upadłości. [↑](#footnote-ref-29)
30. Odpowiedź „Tak” oznacza negatywną ocenę, a więc wystąpienie co najmniej jednej ze wskazanych zaległości: a) podatki, b) składki na ubezpieczenie społeczne, c) składki na ubezpieczenie zdrowotne, d) składki na Fundusz Pracy i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych. [↑](#footnote-ref-30)