



Rzeczpospolita
Polska



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Załącznik nr 3 do Regulaminu Rejestru Usług Rozwojowych

System Oceny Usług Rozwojowych wpisanych do Bazy Usług Rozwojowych (BUR, Baza)

I. Założenia systemu oceny usług rozwojowych

- 1) W ramach systemu oceny usług rozwojowych obowiązuje jeden wzór ankiety dla wszystkich rodzajów usług, który pozwoli na generowanie wyników zbiorczych.
- 2) Ankieta składa się z trzech części:

Pytanie 1 (P1)

W jakim stopniu wg Pana/Pani opinii cel usługi rozwojowej został zrealizowany/osiągnięty?

Pytanie 2 (P2)

W jakim stopniu zrealizowana usługa rozwojowa spełniła Pana/Pani oczekiwania pod względem jakości i zawartości merytorycznej?

Pytanie 3 (P3)

W jakim stopniu polecił(a)by Pan/Pani tę usługę rozwojową innej osobie /innemu przedsiębiorcy?

- 3) Oceny usług rozwojowych dokonują wszystkie osoby związane z realizowaną usługą rozwojową, przy czym zakres ich wypowiedzi jest różny. Oceny usług rozwojowych w BUR są dokonywane przez trzy poniżej zdefiniowane grupy osób:
 - a) Użytkowników, którzy uczestniczyli w usłudze;
 - b) Przedstawicieli Przedsiębiorstwa delegującego pracowników na usługę;
 - c) Przedstawicieli Dostawcy Usług.

Ocena dokonywana przez przedstawiciela Dostawcy Usług jest nieobowiązkowa, a jej wyniki nie będą uwzględnione w ogólnej ocenie danej usługi.

W przypadku, gdy Użytkownik BUR jednocześnie występuje w dwóch rolach tj. Użytkownika, który uczestniczy w usłudze oraz Przedstawiciela Przedsiębiorstwa delegującego pracowników na usługę, to wypełnia ankietę dwukrotnie, na każdym z powyższych profili. Przedsiębiorstwo delegujące więcej niż jednego pracownika do udziału w danej usłudze ma możliwość dokonania tylko jednej oceny tej usługi.

- 4) Matryca ilustrująca, na jakie pytania zobowiązane są odpowiedzieć poszczególne osoby.

Użytkownik	Przedsiębiorstwo	Dostawca usług
P1	P1	P1
P2	P2	
P3	P3	

- 5) Wzór ankiety oceniającej usługę rozwojową. Ocena usług dokonywana jest za pomocą punktów od 1 do 5. Poniżej przedstawiamy opis skali oceny dotyczącej poszczególnych pytań.

Nr	Pytanie	Odpowiedź	Komentarz
1	W jakim stopniu wg Pana/Pani opinii cel usługi rozwojowej został zrealizowany/osiągnięty?	określenie w skali 1 - 5	
2.	W jakim stopniu zrealizowana usługa rozwojowa spełniła Pana/Pani oczekiwania pod względem jakości i zawartości merytorycznej?	określenie w skali 1 - 5	
3	W jakim stopniu polecił(a)by Pan/Pani tę usługę rozwojową innej osobie /innemu przedsiębiorcy?	określenie w skali 1 - 5	

Pytanie 1 - W jakim stopniu wg Pana/Pani opinii cel usługi rozwojowej został zrealizowany/ osiągnięty?

- Cel został osiągnięty w pełni lub w stopniu wyższym niż zakładany – ocena 5
- Cel został osiągnięty w wysokim stopniu– ocena 4
- Cel został osiągnięty w umiarkowanym stopniu– ocena 3
- Cel został osiągnięty w niewielkim stopniu– ocena 2
- Cel nie został w ogóle osiągnięty– ocena 1

Pytanie 2 – W jakim stopniu zrealizowana usługa rozwojowa spełniła Pana/Pani oczekiwania pod względem jakości i zawartości merytorycznej?

- Spełniła moje oczekiwania w pełni lub w stopniu przekraczającym moje oczekiwania– ocena 5
- Spełniła moje oczekiwania w wysokim stopniu– ocena 4
- Spełniła moje oczekiwania w umiarkowanym stopniu– ocena 3
- Spełniła moje oczekiwania w niewielkim stopniu– ocena 2
- Zupełnie nie spełniła moich oczekiwań– ocena 1

Pytanie 3 - W jakim stopniu polecił(a)by Pan/Pani tę usługę rozwojową innej osobie /innemu przedsiębiorcy?

- Zdecydowanie polecam– ocena 5
- Raczej polecam– ocena 4
- Ani nie odradzam, ani nie polecam– ocena 3
- Raczej odradzam– ocena 2
- Zdecydowanie odradzam– ocena 1

- 6) Wgląd w treść komentarzy mają wszyscy użytkownicy systemu. Jednocześnie w ankiecie znajduje się pouczenie o sposobie wpisywania komentarzy, zabraniające umieszczania treści sprzecznych z prawem polskim i międzynarodowym, nawołujących do nienawiści rasowej, wyznaniowej lub etnicznej, pornograficznych lub uważanych powszechnie za nieetyczne.

II. Ocena usług rozwojowych

- 1) Dostawca Usług jest odpowiedzialny za bieżące aktualizowanie listy Użytkowników, którzy uczestniczyli w usłudze rozwojowej, tj. nadawanie statusów Użytkownikom („zaakceptowany”, „odrzucony”, „ukończył”, „nie ukończył”, „nie uczestniczył”) usługi w Bazie. Dostawca Usług aktualizuje listę Użytkowników, którzy uczestniczyli w usłudze nie później niż w ciągu 7 dni od dnia zakończenia realizacji usługi.
- 2) Istnieje możliwość, że z usługi rozwojowej skorzystają inni Użytkownicy niż pierwotnie zgłoszeni. W takim przypadku Przedsiębiorstwo zgłaszające do udziału w usłudze pracowników odpowiedzialne będzie za podanie danych Użytkowników faktycznie biorących udział w usłudze. Obowiązkiem Dostawcy Usług realizującego usługę rozwojową będzie natomiast aktualizacja listy Użytkowników, którzy uczestniczyli w usłudze na podstawie informacji uzyskanych od Przedsiębiorstwa.
- 3) Działania, o których mowa w punkcie II.2, muszą zostać ukończone najpóźniej w ostatnim dniu realizacji usługi. Dzięki temu usługa będzie mogła zostać oceniona przez Użytkowników faktycznie biorących w niej udział.

- 4) Możliwość dokonania oceny usługi aktywowana jest automatycznie po zatwierdzeniu przez Dostawcę Usług listy Użytkowników, którzy będą uczestniczyć w usłudze rozwojowej tj. zmiany statusu na „ukończył” lub „nie ukończył”, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od daty zakończenia jej realizacji. W przypadku gdy Dostawca usług nie zatwierdzi listy Użytkowników, którzy będą uczestniczyć w usłudze, status Użytkownika zostanie automatycznie zmieniony na „nie uczestniczył” i ankieta nie zostanie wygenerowana. Dla Użytkowników, którzy zakończyli udział w usłudze przed planowaną datą jej zakończenia, możliwość dokonania oceny aktywowana jest automatycznie w momencie oznaczenia w systemie faktu zakończenia przez nich udziału w usłudze.
- 5) Do wszystkich zainteresowanych stron wysyłany jest link do ankiety oraz pojawia się nowe zdarzenie w zakładce „Wiadomości”. W przypadku Dostawcy Usług realizującego usługę rozwojową link do ankiety wysyłany jest do każdej z osób upoważnionych do wpisywania w jego imieniu danych do BUR.
- 6) Do wszystkich Użytkowników, którzy nie dokonali jeszcze oceny danej usługi rozwojowej wysyłane jest przypomnienie w formie e-mail. Następuje to 8-go, 16-go, 24-go oraz 28-go dnia kalendarzowego od daty zakończenia realizacji usługi.
- 7) Wyliczenie wyniku indywidualnej oceny usługi rozwojowej będzie dokonywana w oparciu o poniższe wagi pytań.

Nr	Pytanie z ankiety	Waga pytania stanowiąca podstawę oceny usługi
1	W jakim stopniu wg Pana/Pani opinii cel usługi rozwojowej został zrealizowany/osiągnięty?	0,5
2	W jakim stopniu zrealizowana usługa rozwojowa spełniła Pana/Pani oczekiwania pod względem jakości i zawartości merytorycznej?	0,3
3	W jakim stopniu poleciał(a)by Pan/Pani tę usługę rozwojową innej osobie/ innemu przedsiębiorcy?	0,2
Ocena usługi rozwojowej dokonana jest zgodnie ze wzorem: $0,5*P1+0,3*P2+ 0,2*P3$, gdzie P oznaczają numery kolejnych pytań w ankiecie.		

- 8) Wagi średniej oceny usługi dokonanej przez Użytkowników oraz Przedstawiciela Przedsiębiorstwa delegującego pracowników na usługę są takie same (0,5). W przypadku, gdy oceny danej usługi dokonują wyłącznie Użytkownicy waga wynosi 1.
- 9) Ogólna ocena usługi rozwojowej w rejestrze dokonywana będzie w oparciu o następujący wzór:

$$\underline{OU = 0,5 * OUD + 0,5 * OUN}$$

OU – ocena usługi rozwojowej

OUD – średnia arytmetyczna dla wszystkich ocen usługi dokonanych przez Użytkowników (suma ocen wszystkich Użytkowników podzielona przez liczbę Użytkowników , którzy dokonali oceny)

OUN – średnia arytmetyczna ocen usługi dokonanych przez Przedsiębiorstwo (suma ocen wszystkich wystawionych przez przedstawicieli wszystkich Przedsiębiorstw delegujących pracowników do udziału w usłudze podzielona przez liczbę Przedsiębiorstw objętych usługą, które dokonały oceny)

- 10) Funkcjonalność BUR przewiduje możliwość wydruku dokonanych ocen. Wszyscy oceniający będą mieli uprawnienia do drukowania własnych ocen. Dodatkowo Użytkownik będzie miał możliwość podglądu ankiet pracowników delegowanych na usługę. W przypadku Dostawcy Usług przewidziana będzie możliwość podglądu lub eksportu do pliku zewnętrznego ogólnych ocen dotyczących świadczonych przez niego usług.
- 11) Oceny usług zrealizowanych przez danego Dostawcę Usług przekładać się będą na średnią ocenę usług tego Dostawcy Usług..
- 12) Wraz z uśrednionymi ocenami będzie prezentowana liczba uzupełnionych ankiet, na podstawie których została wyliczona średnia.
- 13) Do Użytkowników, których obecność na usłudze została potwierdzona, ale mimo to nie uczestniczyli w usłudze również zostaje wysłana ankieta. Wybierają oni pole „nie uczestniczyłem”.