

**PROCEDURA PRZEPROWADZANIA WIZYT MONITORINGOWYCH
USŁUG ROZWOJOWYCH W CZASIE STANU EPIDEMII
ZWIĄZANEGO Z ZAKAŻENIAMI WIRUSEM SARS-CoV-2**

CZĘŚĆ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Aktualnie za pośrednictwem BUR możliwe jest realizowanie usług rozwojowych w formie e-learningowej, zdalnej (zajęcia realizowane w czasie rzeczywistym „on-line”) oraz stacjonarnej.
2. Wszystkie w/w formy szkoleń podlegają kontroli i monitoringowi. Operator i IP RPO WSL-WUP w Katowicach może przeprowadzić wizyty monitoringowe **bez zapowiedzi w miejscu** realizacji usług rozwojowych, których celem jest sprawdzenie faktycznego dostarczenia usług rozwojowych i ich zgodności ze standardami określonymi m.in. w Karcie Usługi.
3. Wizyty monitoringowe mogą odbywać się w sposób osobisty, zdalny lub telefoniczny.
4. Operator i IP RPO WSL-WUP w Katowicach dokumentuje przeprowadzenie wizyty monitoringowej na dotychczasowych zasadach, tj. na podstawie listy sprawdzającej i protokołu wg zatwierdzonego wzoru.
5. Niniejsze uregulowania obowiązują na czas trwania stanu epidemii w związku z zakażeniami wirusem SARS-CoV-2.

CZĘŚĆ II. MONITORING USŁUG E-LEARNINGOWYCH

1. Z uwagi na fakt, iż osoby biorące udział w szkoleniu e-learningowym szkolą się w dowolnym czasie i miejscu, wizyty monitoringowe powinny być przeprowadzane na podstawie generowanych przez programy e-learningowe raportów dotyczących aktywności użytkowników.
2. Operator i IP RPO WSL-WUP w Katowicach ma prawo żądania od Przedsiębiorcy i Usługodawcy udostępnienia raportów na każdym etapie realizacji szkolenia lub po jego zakończeniu przy rozliczaniu usługi.
3. Weryfikacja wygenerowanych raportów powinna pozwalać na dokonanie oceny czasu poświęconego przez użytkownika na określone szkolenie, w tym w szczególności terminu rozpoczęcia i zakończenia szkolenia, czasu od zalogowania do wylogowania się z systemu. Jednocześnie powinna umożliwić, jeżeli raport posiada system ocen, zmonitorowanie postępu użytkownika po zakończeniu każdego modułu, lub na koniec szkolenia.

CZĘŚĆ III. MONITORING ZDALNY USŁUG REALIZOWANYCH STACJONARNIE

Monitoring przeprowadzany jest jednokrotnie w wybranym dniu realizacji usługi. W przypadku stwierdzenia uchybień/nieprawidłowości zalecane są monitoringi danej usługi w kolejnych dniach realizacji lub monitoring kolejnych usług, z których korzysta Przedsiębiorca.

1. W dniu monitoringu do Przedsiębiorcy wysyłany jest e-mail, na adres mailowy osoby wskazanej do kontaktu w jego formularzu zgłoszeniowym, informujący go o przeprowadzaniu wizyty monitoringowej. Przykładowy wzór e-maila stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej procedury. Równocześnie z mailem do Przedsiębiorcy wysyłany jest mail z załącznikiem do podmiotu świadczącego usługę na adres mailowy wskazany w karcie usługi. Przykładowy wzór e-maila stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej procedury.
2. E-mail powinien wskazywać podstawę prawną wizyty, informacje, jakie przedsiębiorca powinien przekazać, czas i formę ich przekazania oraz dane kontaktowe osoby kontrolującej, aby w przypadku pytań lub problemów uczestnik mógł nawiązać z nią kontakt.
3. Dodatkowo wykonywany jest telefon do Przedsiębiorcy, na numer podany w jego formularzu zgłoszeniowym, informujący o wysłanym mailu, jak również do podmiotu świadczącego usługę.
4. Jednocześnie Przedsiębiorca, jak i podmiot świadczący usługę jest proszony o niezwłoczne przekazanie (nie później niż do 2 h) do jednostki przeprowadzającej wizytę monitoringową, tj. Operatora lub IP RPO WSL – WUP w Katowicach danych dotyczących nr telefonu pracownika Przedsiębiorcy, będącego na miejscu realizacji usługi lub wykładowcy prowadzącego zajęcia. W przypadku braku przekazania ww. nr telefonu uznaje się, że nie ma możliwości przeprowadzenia wizyty monitoringowej.
5. Przedsiębiorca jest zobowiązany do umożliwienia Operatorowi/IP RPO WSL – WUP w Katowicach prowadzenia monitoringu usług zdalnych. Zgodnie z treścią Załącznika nr 1 do niniejszej procedury Przedsiębiorcy wyznaczony zostaje czas na odesłanie zdjęć dokumentów (w tym zdjęć potwierdzających realizację usługi), który wynosi nie dłużej niż 24h od otrzymania e-maila z informacją o wizycie monitoringowej. Kontakt z Przedsiębiorcą i Podmiotem świadczącym usługę jest inicjowany na podstawie Formularza zgłoszeniowego oraz Karty usługi dostępnej w BUR. Jeżeli w harmonogramie realizacji usługi wskazano przerwy, czas kontaktu jest dostosowany do tych przerw. W przypadku braku wskazania przerw w harmonogramie wybierane są momenty przejściowe pomiędzy poszczególnymi zagadnieniami/blokami zajęć. Jeżeli harmonogram nie jest rozbity na zagadnienia/bloki zajęć (jedna pozycja obejmuje cały dzień) kontakt następuje na początku realizacji usługi lub ze względów logistycznych (konieczność monitoringu kilku usług jednocześnie) w innym czasie, wybranym przez podmiot kontrolujący. Brak możliwości dokonania przez Operatora/IP RPO WSL – WUP w Katowicach sprawdzenia faktycznego dostarczenia usług rozwojowych i ich zgodności ze standardami określonymi m.in. w Karcie Usługi może skutkować uznaniem niekwalifikowalności kosztów związanych z ich realizacją w dniu prowadzonej wizyty monitoringowej.
6. Zakres danych przekazywanych przez uczestnika w ramach wizyty monitoringowej powinien być ograniczony wyłącznie do informacji niezbędnych do sporządzenia Listy sprawdzającej oraz Protokołu z wizyty monitoringowej.

7. Każdy uczestnik realizowanej usługi rozwojowej powinien potwierdzić swój udział w niej poprzez złożenie swojego podpisu na liście obecności.
8. Pracownik przedsiębiorcy, będący na miejscu realizacji usługi lub wykładowca prowadzący zajęcia zobowiązany jest do niezwłocznego wysłania (nie później jednak niż w ciągu 24 h) potwierdzenia zwrotnego do osób prowadzących wizytę monitoringową w postaci zdjęcia listy obecności wraz z dokumentacją zdjęciową sali szkoleniowej, sprzętu, materiałów dydaktycznych, itp. Dokumentacja zdjęciowa musi posiadać widoczną datę i godzinę jej wykonania.

CZĘŚĆ IV. MONITORING ZDALNY ZAJĘĆ REALIZOWANYCH W CZASIE RZECZYWISTYM „ON – LINE”

1. Operator/IP RPO WSL-WUP w Katowicach na podstawie użytego ID wsparcia zwracają się do Usługodawcy z prośbą o przekazanie mu danych dostępowych do danej usługi szkoleniowej (szkolenie, studia podyplomowe, usługa o charakterze zawodowym). Zgodnie z zapisami Wytycznych dotyczących świadczenia usług zdalnych opracowanych przez PARP Usługodawca ma obowiązek przekazać dane dostępowe Operatorowi/IP RPO WSL w Katowicach niezwłocznie, najpóźniej 2 dni przed rozpoczęciem usługi. Dostęp do usługi ze strony Operatora/IP RPO WSL- WUP w Katowicach nie może wymagać żadnych dodatkowych uwierzytelnień. Obowiązek ten nie dotyczy usług doradczych (doradztwo, coaching, mentoring) oraz egzaminu.
2. Zespół kontrolujący przeprowadza monitoring zdalny poprzez zalogowanie się do platformy, na której w danym dniu organizowana jest usługa szkoleniowa.
3. Kontroler rozmawia w sposób bezpośredni (za pośrednictwem czatu, w zależności od możliwości), z uczestnikami szkolenia.
4. W przypadku braku możliwości zalogowania do platformy, kontrolujący może poprosić Usługodawcę o udostępnienie zdjęcia (zrzutów z ekranów pulpitu trenera na początku i na końcu zajęć z widoczną datą i godziną).
5. W celu potwierdzenia obecności uczestników zespół kontrolujący weryfikuje obecność uczestnika na podstawie czasu zalogowania i wylogowania, ewentualnie sprawdza mailowe oświadczenia uczestników, potwierdzające udział w danej usłudze lub listy obecności potwierdzone przez beneficjenta (e-mailem lub podpisem elektronicznym).
6. Otrzymane mailem zrzuty z ekranu potwierdzające realizację usługi „on – line” są archiwizowane w dokumentacji z przeprowadzonej wizyty monitoringowej.

CZĘŚĆ V. MONITORING TELEFONICZNY

1. Niezwłocznie po wysłaniu e-maila z informacją o rozpoczęciu wizyty monitoringowej, korzystając z danych zawartych w formularzu uczestnika/ów usługi rozwojowej powiadamia się go telefonicznie.
2. Ponieważ możliwe są sytuacje, gdy uczestnika nie można skutecznie powiadomić o rozpoczęciu wizyty monitoringowej (np. nie dysponuje w dniu wizyty telefonem lub jest on wyłączony), albo uczestnik ma problem z przekazaniem wymaganych informacji, należy zwrócić się do pracownika Przedsiębiorcy lub podmiotu świadczącego usługę o wsparcie techniczne. Preferowany jest kontakt telefoniczny z osobą obsługującą szkolenie lub trenerem. Takie rozwiązanie pozwoli uniknąć wielokrotnej próby połączenia telefonicznego z uczestnikami. Wizyta monitoringowa powinna odbywać się przy uruchomionym trybie głośnomówiącym, lub być przeprowadzana indywidualnie na zewnątrz sali szkoleniowej, w taki sposób aby osoby przeprowadzające wizytę monitoringową mogły zweryfikować obecność i tożsamość wszystkich uczestników przebywających na szkoleniu. Rozmowa powinna być prowadzona zgodnie z zagadnieniami poruszonymi w Liście sprawdzającej (analogicznie jak przy kontroli osobistej). Kontroler weryfikuje tożsamość uczestników szkolenia na podstawie wywiadu telefonicznego prosząc o podanie wyrywkowych danych osobowych (np. dzień i miesiąc urodzenia, rok urodzenia, ulica zamieszkania, 3 ostatnie cyfry numeru PESEL). Fakt przeprowadzenia indywidualnej rozmowy z każdym uczestnikiem oraz pozyskania w jego wyniku danych musi zostać udokumentowany - informacje pozyskane w trakcie rozmowy telefonicznej powinny zostać zapisane przez osobę kontrolującą w Liście sprawdzającej.
3. W trakcie realizacji usługi kontrolowany uczestnik oraz podmiot świadczący usługę nie mają obowiązku drukowania, wypełniania i przesyłania żadnych dokumentów. Są one wymagane dopiero w momencie składania dokumentów rozliczeniowych.

CZĘŚĆ VI. MONITORING OSOBISTY USŁUG STACJONARNYCH

1. Wizyta realizowana w sposób osobisty jest prowadzona na dotychczasowych zasadach, jednak ze ścisłym zachowaniem wymogów sanitarnych (m.in. środków ochrony osobistej – maseczka, przyłbica, rękawiczki, płyn do dezynfekcji, zachowanie dystansu).
2. Zespół osób/osoba przeprowadzający wizytę monitoringową zostaje na usłudze przynajmniej 10 minut, aby sprawdzić czy tematyka prowadzonej usługi jest zgodna z rozpisany harmonogramem i programem w karcie usługi.
3. Każdy z uczestników oraz osoba prowadząca usługę w celu potwierdzenia swojej obecności winna podpisać się na liście sprawdzającej z wizyty monitoringowej.
4. Przed złożeniem podpisu osoby przeprowadzające wizytę monitoringową weryfikują tożsamość uczestnika oraz osoby prowadzącej usługę na podstawie danych zawartych w formularzu uczestnika i Karty usługi pozyskanej z BUR oraz danych wykazanych przez niego na liście obecności przedłożonej mu do uzupełnienia i podpisu przez osoby prowadzące wizytę monitoringową.

5. Po zweryfikowaniu tożsamości zarówno uczestnik usługi, jak i prowadzący składają podpis na liście sprawdzającej swoim długopisem.
6. Po zebraniu wszystkich podpisów osoby przeprowadzające wizytę monitoringową sprawdzają, czy uczestnicy szkolenia otrzymali materiały dydaktyczne.

Na koniec osoby przeprowadzające wizytę monitoringową wypełniają listę sprawdzającą weryfikując pod względem wytycznych z karty usługi (tj. miejsce realizacji usługi, termin, godziny, harmonogram, temat, warunki logistyczne, itd.).