

Zasady monitoringu akredytowanych mazowieckich Instytucji Otoczenia Biznesu

I. Obowiązki IOB wiążące się z uzyskaniem akredytacji związane z monitoringiem działalności i świadczonych usług.

Dla utrzymania akredytacji, IOB jest zobowiązany do:

1. zachowania statusu wynikającego z definicji IOB oraz kryteriów formalnych naboru na akredytowanych mazowieckich IOB, co najmniej przez okres ważności akredytacji;
2. realizacji co najmniej 10 doradczych usług prorozwojowych, w tym finansowanych z RPO WM 2014-2020, w ciągu 12 miesięcy;
3. monitorowania rezultatów świadczonych przez siebie usług prorozwojowych poprzez prowadzenie ewaluacji bezpośrednio po zakończeniu świadczenia usługi oraz w okresie 6 i 12 miesięcy od jej zakończenia, przy użyciu formularzy ankietowych udostępnionych przez jednostkę akredytującą;
4. umożliwienia przeprowadzenia kontroli w zakresie prowadzonej działalności doradczej przez jednostkę akredytującą;
5. przedstawiania rezultatów swojego działania, w okresach **6. miesięcznych**, poprzez platformę Systemu Monitorowania i Ewaluacji Regionalnej Strategii Innowacji dla Mazowsza (SMERIS) <https://smeris.mazovia.pl>, w następujących obszarach:
 - 1) liczba zrealizowanych usług doradczych, w tym prorozwojowych i proinnowacyjnych;
 - 2) liczba i rodzaj podjętych wspólnych inicjatyw w regionie mazowieckim, partnerzy działań;
 - 3) struktura klientów korzystających z usług IOB (pomysłodawcy, start – upy, mikro, małe, średnie);
 - 4) liczba i wartość zrealizowanych usług doradczych, w tym prorozwojowych;
 - 5) wartość przychodów z działalności statutowej IOB w akredytowanym profilu;
 - 6) liczba członków zespołu doradczego w podziale na doradców i personel wspomagający;
 - 7) liczba i rodzaj podjętych wspólnych inicjatyw z innymi IOB, JST w regionie mazowieckim, partnerzy działań;
 - 8) zaangażowanie w działanie organizacji przedsiębiorców (nazwa instytucji, charakter współpracy);
 - 9) uzyskane certyfikaty, nagrody, wyróżnienia;
 - 10) inne informacje wprowadzone przez jednostkę akredytującą do okresowego arkusza monitorującego aktywność IOB.

Akredytowany IOB, na wezwanie jednostki akredytującej, przedstawia aktualną dokumentację potwierdzającą spełnianie kryteriów akredytacji za wskazany okres. Ww. dokumentacja w tym informacje statystyczne wynikają z kryteriów akredytacji.

W ramach bieżącej działalności akredytowane IOB powinny:

1. **Badać zapotrzebowanie na usługi prorozwojowe** wśród swoich grup docelowych w miarę możliwości w sposób ciągły („on-going”), poprzez stosowanie m. in.:
 - 1) **pogłębionych wywiadów indywidualnych (IDI)**, w ramach których będą prowadzone szczegółowe i wnikliwe rozmowy z wybranymi klientami dotyczące

indywidualnych potrzeb i oczekiwań w zakresie rozwoju swojego przedsiębiorstwa (niezbędne jest ustalenie schematu wątków tematycznych). Celem wywiadu jest poszerzenie wiedzy personelu IOB odnośnie zapotrzebowania na usługi prorozwojowe oraz uzyskanie dodatkowych odpowiedzi, które mają wyjaśnić i pomóc zrozumieć bieżące oczekiwania klientów lub wskazywać na ewentualną konieczność korekty istniejących form wsparcia. Niezbędne jest prowadzenie oceny na bieżąco („on-going”) w przypadku nowych klientów bezpośrednio po wykonaniu usługi, a w przypadku dotychczasowych klientów usług zaawansowanych – w okresach półrocznych. Weryfikacja danych odbywa się na podstawie raportów z wywiadów.

- 2) **bieżące (wycinkowej) analizy rynku** obejmującej m.in.: bieżące analizowanie potrzeb rynku innowacyjnych przedsiębiorstw; aktywne śledzenie sytuacji/trendów popytowych na poziomie kraju/świata; udział w konferencjach, wydarzeniach, forach związanych tematycznie z innowacyjną przedsiębiorczością. Zalecane jest prowadzenie analizy na bieżąco („on-going”) na podstawie informacji przedstawionych w internecie, na forach, w czasopismach branżowych, podczas konferencji i spotkań skierowanych do IOB.

Proponowane narzędzia badawcze ilościowe oraz badania jakościowe powinny być uzupełnione bieżącymi analizami rynku, aktywnym śledzeniem sytuacji/trendów popytowych na poziomie kraju/świata.

2. **Badać jakość realizowanych usług i satysfakcji klientów** za pomocą m. in. ankiet dotyczących określenia poziomu efektywności działania IOB. Zaleca się aby, dla osiągnięcia pożądanej liczby ocen przez IOB, we wszystkich umowach z przedsiębiorcami korzystającymi ze wsparcia znalazły się zapisy o obowiązku udziału w ocenie jakości usług IOB. Propozycja ankiety badania zadowolenia klientów z wyświadczonych usług stanowi załącznik nr 1 do niniejszych zasad.
3. **Badać zapotrzebowanie na usługi w innych sektorach** (zmodyfikowaną i dostosowaną do wymagań) uwzględniając mechanizmy adaptacyjne danej usługi, dostosowanie pakietu usług do potrzeb rynku.

II. Monitorowanie działalności IOB przez jednostkę akredytującą

1. Jednostka akredytująca **przed terminem wygaśnięcia akredytacji IOB** poinformuje IOB o planowanym audycie eksperckim w siedzibie akredytowanego IOB. W trakcie audytu eksperckiego zostanie zweryfikowany stopień spełnienia kryteriów akredytacji oraz aspekty jakościowe dotyczące standardów obsługi klientów, w tym w szczególności:
 - 1) proces i organizacja świadczenia usług,
 - 2) dobór ekspertów do realizacji usług,
 - 3) dobór partnerów i podwykonawców,
 - 4) procedury rozpatrywania skarg i reklamacji.
2. Rekomendacje audytu eksperckiego będą stanowić podstawę do podjęcia decyzji dotyczącej odnowienia akredytacji na kolejne 24 miesiące.
3. Jednostka akredytująca na podstawie raportów wygenerowanych z platformy SMERIS, po upływie **12 miesięcy** od uzyskania akredytacji, przeprowadzi monitoring IOB w zakresie:
 - a) działania IOB,
 - b) usług świadczonych przez akredytowany IOB.

4. Monitoring w zakresie działania IOB obejmuje:

- 1) weryfikację spełnienia warunków akredytacji;

- 2) ocenę rezultatów działania na podstawie półrocznych raportów wprowadzanych do SMERIS;
- 3) ocenę stopnia rozwoju IOB, w tym doskonalenia specjalizacji ośrodka. Z doskonaleniem specjalizacji danego ośrodka mamy do czynienia w przypadku opracowania, wdrożenia procedur i podjęcia się przez IOB realizacji bardziej wyspecjalizowanych usług aniżeli miało to miejsce do tej pory. Może to się przejawiać przede wszystkim poszerzeniem oferty w zakresie usług specjalistycznych lub pozyskaniem do współpracy nowych ekspertów, czy rozwojem kompetencji własnych zasobów kadrowych ekspertów w obszarach, którymi dotąd ośrodek się nie zajmował;
- 4) stopień poszerzenia zakresu działania ośrodka. Poszerzenie zakresu działania ośrodka należy rozpatrywać w aspektach uruchamiania komplementarnych do dotychczasowych rodzajów działalności, co zwiększa możliwość pozyskania większej liczby klientów. Może to dotyczyć usług infrastrukturalnych wynikających z rozwoju infrastruktury technicznej ośrodka.

5. Monitoring w zakresie świadczenia usług ma na celu utrzymanie wysokiej jakości świadczenia usług prorozwojowych przez jednostki, które uzyskały akredytację.

Zestaw wymagań wobec monitorowania potrzeb i efektywności realizacji specjalistycznych usług prorozwojowych obejmuje:

- 1) ocenę popytu na usługi prorozwojowe,
- 2) badania jakości realizowanych usług i satysfakcji klientów,
- 3) badania zapotrzebowania na usługę w innych niż dotychczasowych grupach docelowych (zmodyfikowaną i dostosowaną do wymagań) uwzględniając mechanizmy adaptacyjne danej usługi, dostosowanie pakietu usług. .

Ad. 1 Ocena popytu na usługi prorozwojowe ma na celu przygotowanie oferty usług adekwatnej do oczekiwań klientów, na możliwie wysokim jakościowym poziomie, której nabyciem będzie zainteresowana strona finansująca, a korzystaniem z niej wskazana grupa docelowa.

Ad. 2 Badanie jakości realizowanych usług i satysfakcji klientów służy przede wszystkim bieżącej kontroli jakości świadczonych usług, powinno stanowić podsumowanie współpracy z klientem i być podstawą do ewaluacji działań tych instytucji.

Zaproponowana przez jednostkę akredytującą ocena jakości świadczonych usług opiera się na zbieraniu i analizie danych ilościowych oraz na analizie jakościowej.

Pod uwagę wzięto ocenę następujących aspektów:

- a) użyteczności świadczonych usług, jako odpowiedź na zgłoszony lub zdiagnozowany problem,
- b) poziom merytoryczny usługi oraz kompetencje, wiedzę i doświadczenie doradcy realizującego usługę,
- c) kompleksowość usługi i rozpatrzenie wszystkich aspektów problemu dla wypracowania właściwego rozwiązania,
- d) etykę doradcy, w tym zapewnienie poufności i ochrony praw własności intelektualnej w odniesieniu do przedmiotu doradztwa oraz działanie na korzyść klienta i instytucji realizującej proces doradczy,
- e) poziom organizacyjny świadczonej usługi, jako zapewnienie dobrych warunków technicznych i organizacyjnych odpowiadających rodzajowi i skali rozpatrywanego problemu.

Ad. 3 Badania zapotrzebowania na usługę w innych niż dotychczas grupach docelowych (zmodyfikowaną i dostosowaną do wymagań) uwzględniając mechanizmy adaptacyjne danej usługi, dostosowanie pakietu usług do potrzeb.

III. Postępowanie w wyniku wykrycia nieprawidłowości i utrata akredytacji

Jednostka akredytująca może na podstawie wyników audytu eksperckiego, bieżącego monitoringu na podstawie raportów wygenerowanych z platformy SMERIS lub zgłoszenia potencjalnego klienta stwierdzić nieprawidłowości. Reakcje i oddziaływania na wykryte nieprawidłowości zostały przedstawione w tabeli.

Tabela 1. Potencjalne nieprawidłowości i konsekwencje ich wystąpienia dla IOB

Lp.	Rodzaj nieprawidłowości	Reakcja/oddziaływanie
1.	Zaniechanie prowadzenia działalności w zgłoszonym do akredytacji profilu bez pisemnego powiadomienia jednostki akredytującej o zaistniałej sytuacji.	W przypadku wykrycia przez jednostkę akredytującą faktu zaprzestania przez akredytowanego IOB prowadzenia działalności w zgłoszonym do akredytacji profilu IOB traci akredytację z dniem ich wykrycia. Jednocześnie IOB traci możliwość ubiegania się o akredytację przez okres 2 lat.
	W przypadku zmiany profilu wiodącego w trakcie trwania akredytacji, IOB ma obowiązek pisemnego poinformowania jednostki akredytującej o zaistniałym fakcie i poddania się ponownej weryfikacji celem utrzymania akredytacji.	
2.	Niespełnianie warunków formalnych lub merytorycznych w trakcie trwania okresu akredytacji.	W przypadku ustalenia przez jednostkę akredytującą w procesie monitoringu lub w trakcie kontroli niespełnienia przez akredytowanego IOB warunków formalnych lub merytorycznych, wzywa się IOB do usunięcia niedostatków w terminie 7 dni roboczych od wezwania. W przypadku niespełnienia zaleceń we wskazanym terminie, IOB traci akredytację z dniem następującym po wskazanym terminie usunięcia niedostatków. IOB ma możliwość ponownego ubiegania się o akredytację, jednak nie wcześniej niż w ciągu 6 miesięcy , licząc od dnia utraty akredytacji.
3.	Ustalenie przez jednostkę akredytacyjną rozbieżności między oświadczeniami złożonymi w aplikacji akredytacyjnej a dokumentacją będącą bazą do jej przygotowania przechowywaną przez akredytowane IOB.	W przypadku ustalenia przez jednostkę akredytującą, w ramach prowadzonej kontroli, niezgodności między oświadczeniami złożonymi w aplikacji akredytacyjnej, a dokumentacją stanowiącą podstawę do jej przygotowania przechowywaną przez akredytowane IOB, IOB traci akredytację z dniem ich ustalenia. Jednocześnie IOB traci możliwość ubiegania się o akredytację przez okres 2 lat.
4.	Uzyskanie kilku kolejnych niezadowolających lub słabych ocen wystawionych IOB przez odbiorców usługi.	W przypadku wykazania w trakcie prowadzonego monitoringu jakości świadczonych usług niezadowolających lub słabych ocen wystawionych przez odbiorców usług jednostka akredytująca zawiesza akredytację IOB , co skutkuje czasowym usunięciem z listy akredytowanych IOB. W

		okresie zawieszenia, IOB jest zobowiązany do przeprowadzenia na własny koszt audytu działalności i wdrożenia rekomendacji z audytu w określonym terminie. Po zastosowaniu się do zaleceń i pozytywnej weryfikacji przez jednostkę akredytującą, akredytacja zostaje przywrócona. W przypadku niezastosowania się do zaleceń lub w przypadku ponownego stwierdzenia niskiej jakości świadczonych usług, IOB traci akredytację i możliwość ubiegania się o ponowna akredytację przez okres 2 lat. W przypadku skierowania do jednostki akredytującej reklamacji przez ostatecznych odbiorców na usługi realizowane przez akredytowany IOB, jednostka akredytowana podejmuje działania w celu ustalenia jej zasadności.
5.	Zweryfikowane przez jednostkę akredytującą jako zasadne reklamacje na działania IOB w zakresie realizacji usług.	W przypadku zweryfikowania jako zasadne reklamacji na działania IOB w zakresie realizacji usług, IOB traci akredytację z dniem zweryfikowania. Jednocześnie IOB traci możliwość ubiegania się o akredytację przez okres 2 lat.

Zródło: Na podstawie opracowania eksperckiego *System akredytacji Mazowieckich Instytucji Otoczenia Biznesu (IOB) świadczących prorozwojowe usługi doradcze o specjalistycznym charakterze*, SOOIPP, 2016 r.