

Standardy pracy kadry, w tym mechanizmy zapewnienia jakości pracy Fundacji Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej

Każdy pracownik ma obowiązek zapoznania się i stosowania „Standardów pracy personelu”, w tym mechanizmów zapewnienia jakości pracy.

I. Informacja.

1. Informacja o ofercie Fundacji Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej udzielana jest klientowi w sposób bezpośredni w biurze, telefonicznie lub mailowo za pomocą poczty elektronicznej, strony internetowej i mediów społecznościowych.

2. Działania informacyjne dotyczą:

- Fundacji Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej

II. Usługi konsultacje, szkolenia.

1. Fundacja Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej prowadzi:

A. **KONSULTACJE:**

A1. Dedykowane konsultacje dla firm, instytucji i organizacji.

Konsultacje udzielane są w formie bezpośredniej, rozumianej jako konsultacje świadczone osobiście przez doradcę klientowi w siedzibie fundacji. W uzasadnionych przypadkach konsultacje mogą być udzielane w formie pośredniej, rozumianej jako konsultacje świadczone drogą telefoniczną lub mailową.

Za koordynację i prawidłowy przebieg realizacji usług konsultacyjnych odpowiada zarząd, który wspiera działania doradców.

B. **USŁUGI SZKOLENIOWO-ROZWOJOWE:**

B1. Dedykowane szkolenia dla firm (w tym szkolenia online, szkolenia w modelu hybrydowym i tradycyjne szkolenia). Fundacja Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej realizuje także szkolenia według indywidualnej oferty, przygotowywanej na życzenie Klienta. Fundacja organizuje szkolenia, projekty zgodnie z profilem działalności i potrzebami klientów.

Za przygotowanie i zorganizowanie szkolenia odpowiedzialny jest pracownik Fundacji Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej, któremu powierza się zadania.

Osoby, które prowadzą szkolenie są monitorowane, a szkolenie jest udokumentowane poprzez listy obecności uczestników szkolenia oraz kopię materiałów szkoleniowych.

III. Mechanizmy zapewnienia jakości pracy.

1. Pracownik Fundacji Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej wprowadza mechanizmy zapewnienia jakości pracy w obszarach konsultacji, szkoleń.
2. Dla zapewnienia odpowiedniej jakości pracy personelu zostały wyznaczone osoby koordynujące poszczególne obszary kluczowego funkcjonowania Fundacji Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej. Wśród kadry poza zarządem znajdują się osoby koordynujące działania informacyjno-promocyjne, PR, szkolenia, monitoring i ewaluację.
3. Kompetencje kadry fundacji są doskonalone w sposób systematyczny i celowy, m.in. udział kadry w działaniach podnoszących kompetencje, w tym szkolenia wewnętrzne, szkolenia zewnętrzne, konsultacje, spotkania networkingowe, wymiana doświadczeń itd.
4. Należy dążyć, aby każdy członek kadry podnosił swoje kompetencje przez szkolenia, warsztaty i doradztwo.
5. Każda osoba ubiegająca się o pracę lub staż w Fundacji Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej jest zobowiązana do przedstawienia portfolio zawodowego, zgodnie z którym powinna spełniać standardy pracy personelu.
6. Pracownicy fundacji zostali przeszkoleni przez zarząd w zakresie przestrzegania zasad związanych z równym dostępem do usług fundacji bez względu na ideologię, doktrynę lub religię a także kolor skóry, pochodzenie, stan zdrowia, płeć, a także inne czynniki mogące powodować dyskryminację.
7. W fundacji funkcjonują sprawne kanały przepływu informacji pomiędzy kluczowymi stanowiskami.
8. Pracownik Fundacji Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej wykorzystuje wiele kanałów dotarcia do współpracowników, tak aby wymiana informacji była jak najbardziej elastyczna i efektywna – kanały formalne i nieformalne. Są to m.in. spotkania zespołu, spersonalizowane skrzynki mailowe, Facebook, ClickMeeting oraz telefonię komórkową (również połączenia telekonferencyjne i wideo).
9. Fundacja współpracuje ze specjalistami tak, aby zapewnić realizację usług bez zbędnej zwłoki.
10. Wszystkie dokumenty związane z działalnością Fundacji Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej są:
 - A. przechowywane w uporządkowany sposób, umożliwiającą sprawną weryfikację działań fundacji;
 - B. precyzyjnie oznaczone, tak aby możliwa była jednoznaczna identyfikacja konkretnych działań,
 - C. dostępne w siedzibie fundacji.

IV. Obszary mechanizmów zapewnienia jakości pracy.

Szkolenia.

1. Pracownik Fundacji Animacji Społecznej i Ekonomii Społecznej dla każdego szkolenia określa wymagania dotyczące doświadczenia oraz kompetencji trenerów. Wymagania te powinny być nie mniejsze niż: doświadczenie w zakresie realizacji co najmniej 300 godzin szkoleń w danym obszarze tematycznym lub 3-letnie doświadczenie zawodowe w danym obszarze tematycznym.
2. Do każdego szkolenia wyznaczony jest pracownik fundacji odpowiadający za jego przygotowanie i zorganizowanie.
3. Wdrożone są mechanizmy zapewniania jakości szkoleń, obejmujące co najmniej ewaluację każdego szkolenia.

4. Szkolenia są właściwie udokumentowane: dokumenty potwierdzające kompetencje kadry szkoleniowej, umowy ze szkoleniowcami, listy obecności, pre i post testy, ankiety ewaluacyjne, materiały szkoleniowe, zaświadczenia.

5. Na wypadek zaistnienia sytuacji nieprzewidzianych typu choroba trenera, brak energii, brak internetu itp. fundacja zapewnia możliwość przeniesienia szkolenia na inny termin, szkolenie w formule on-line lub wyznacza trenera na zastępstwo.

V. Ewaluacja

1. Fundacja ma wyznaczone mierzalne cele, dostosowane do specyfiki poszczególnych usług, zgodne ze standardami efektywności. Istnieje system monitorowania i oceny, pozwalający na ocenę efektów działania fundacji pod kątem osiągnięcia wyznaczonych celów.

2. Regularnie, nie częściej niż raz na 2 lata, prowadzona jest ewaluacja wewnętrzna działań fundacji. Ewaluacja koncentruje się co najmniej na następujących kryteriach ewaluacyjnych:

- a) skuteczności – ocena stopnia osiągnięcia wyznaczonych celów,
- b) efektywności – ocena relacji pomiędzy nakładami a osiągniętymi efektami,
- c) użyteczności – ocena dopasowania usług do potrzeb klientów,

3. Ewaluacja prowadzona jest w sposób gwarantujący rzetelność metodologiczną oraz niezależność ewaluatora. Ewaluacja wewnętrzna oznacza to co najmniej, że ewaluator nie może pozostawać w żadnej zależności służbowej z właścicielem.

4. Ewaluacja obejmuje działania merytoryczne fundacji, może także dotyczyć funkcjonowania fundacji np. aspekty organizacyjne, zarządzanie, finanse).

5. Z monitoringu oraz ewaluacji przygotowywane są raporty, odnoszące się bezpośrednio do celów fundacji.

6. Raporty są podstawą przygotowania i wdrażania planu działań naprawczych i doskonalących jakość świadczonych usług lub, w razie potrzeby, działań korygujących, zmierzających do pełnej realizacji celów fundacji.

7. Istnieje możliwość składania reklamacji w zakresie prowadzonej przez fundację działalności. Informacja o możliwości składania podpisanych reklamacji jest dostępna na stronie internetowej <https://fundacjaases.pl/szkolenia/>. Reklamację można wysłać na adres szkolenia@businesscc.pl

VI. Standardy infrastruktury.

1. Miejsce biura znajduje się w budynku, którego stan techniczny nie zagraża życiu lub zdrowiu pracowników i klientów korzystających z usług.

2. Oznakowanie biura świadczenia usług:

- a) na terenie przynależącym do budynku znajduje się tablica informacyjna właściwie oraz czytelnie oznakowana;
- b) drzwi wejściowe są odpowiednio oznakowane.

3. Miejsce świadczenia usług:

a) fundacja jest łatwo dostępna dla klientów – biuro znajduje się w dogodnej lokalizacji w centrum dzielnicy i posiada dostęp do komunikacji publicznej;

b) liczba pomieszczeń w biurze zapewnia dobre warunki pracy dla personelu oraz klientów i umożliwia świadczenie usług z zachowaniem poufności;

c) usługi fundacji świadczone są w pomieszczeniach oddzielonych od innych realizowanych przedsięwzięć, umeblowane (co najmniej stół/biurko i 2 krzesła) tak, aby zapewnić jak najlepsze warunki klientom w celu przeprowadzenia doradztwa;

d) liczba pomieszczeń w biurze zapewnia swobodną pracę całego personelu;

f) fundacja posiada wyposażenie biurowe umożliwiające prawidłowe funkcjonowanie (np. komputery, drukarki, tablicę interaktywną, flipchart, rzutnik, itp.).

4. Osoby niepełnosprawne mają możliwość skorzystania z usług – pomieszczenie znajduje się na parterze budynku w pełni wyposażone w meble biurowe, sprzęt komputerowy, dostęp do sieci przewodowej zapewniające poufność podczas świadczenia usługi.

5. Infrastruktura - sale szkoleniowe:

a) fundacja posiada sale szkoleniowe odpowiednio wyposażoną w meble biurowe – krzesła i stół umożliwiające notowanie podczas trwania szkolenia/wykładów, tablicę interaktywną, rzutnik multimedialny, flipchart i dostęp do bezprzewodowej sieci internetowej;

b) uczestnicy w trakcie szkolenia mają zapewniony dostęp do węzła sanitarnego;

c) sale zapewniają uczestnikom warunki zgodnie z zasadami BHP (powierzchnia, oświetlenie, wentylacja, ogrzewanie itp.)

d) w przypadku organizacji szkolenia mobilnego tj. poza biurem, organizator zapewnia następujące warunki w celu realizacji szkoleń:

- sale szkoleniowe zapewniającą uczestnikom warunki zgodnie z zasadami BHP (powierzchnia, oświetlenie, wentylacja, ogrzewanie itp.),

- sale szkoleniowe wyposażoną są w krzesła i stoły umożliwiające notowanie w trakcie wykładów i prezentacji, rzutnik multimedialny, flipchart;

- uczestnicy w trakcie szkolenia mają zapewniony dostęp do węzła sanitarnego,

Ważne: w przypadku udziału w świadczonej usłudze/ m.in. w szkoleniu osoby niepełnosprawnej, położenie biura oraz infrastruktura umożliwia samodzielny dostęp osobom niepełnosprawnym. Fundacja udziela doradztw/szkoleń również w formie online – tak by każdy klient mógł skorzystać z usług/ miał równy dostęp do świadczonych usług.