

**ROZPORZĄDZENIE MINISTRA GOSPODARKI z dnia 24 maja 2011 r.
w sprawie Krajowego Systemu Usług dla Małych i Średnich
Przedsiębiorstw**

Uwzględniające zmiany:

ROZPORZĄDZENIE MINISTRA GOSPODARKI z dnia 27 sierpnia 2015 r.

ROZPORZĄDZENIE MINISTRA ROZWOJU z dnia 15 lipca 2016 r. – wprowadzające obowiązkowe posiadanie certyfikatów.

§ 7.

1. Podmiot spełnia wymagania w zakresie systemu zapewnienia jakości usług, jeżeli posiada wdrożony system zarządzania jakością obejmujący usługi KSU, których dotyczy rejestracja podmiotu w KSU i o których mowa w § 3 pkt 1 lit. b, pkt 3 i pkt 4 lit. b, oraz:

- 1) posiada określoną misję swojej działalności oraz zdefiniowane cele strategiczne i operacyjne, które są okresowo weryfikowane i aktualizowane;
- 2) posiada strukturę organizacyjną odpowiednią do specyfiki działania podmiotu, w tym świadczenia usług KSU;
- 3) prowadzi działalność zgodnie z dokumentami założycielskimi oraz obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności prowadzi dokumentację kadrową i księgową;
- 4) posiada procedury kontroli wewnętrznej i ewaluacji działań, które systematycznie analizuje, oraz podejmuje działania korygujące i zapobiegawcze;
- 5) posiada opracowany system zasad wyboru, weryfikacji oraz sposobu współpracy z podwykonawcami lub dostawcami;
- 6) posiada jednoznacznie określony zakres odpowiedzialności oraz uprawnień pracowników i ich wymaganych kompetencji;
- 7) posiada wdrożony i funkcjonujący system ciągłego doskonalenia i rozwoju pracowników;
- 8) posiada system monitorowania jakości usług i zadowolenia usługobiorcy, w szczególności identyfikacji oraz sposobu likwidacji zagrożeń i wykorzystania szans;
- 9) określa wymagania dotyczące dostarczanej usługi dla usługobiorcy zgodnie z:
 - a) obowiązującymi przepisami prawnymi,
 - b) wymaganiami wyspecyfikowanymi przez usługobiorcę,
 - c) wymaganiami nieustalonymi przez usługobiorcę, ale niezbędnymi do realizacji usługi KSU;

- 10) określa i wdraża skuteczną komunikację z usługobiorcą odnośnie do:
 - a) informacji o usłudze KSU,
 - b) zapytań handlowych,
 - c) postępowań z umowami lub zamówieniami,
 - d) wprowadzania zmian do zapytań handlowych lub umów,
 - e) informacji zwrotnych od usługobiorcy, w tym reklamacji;
- 11) posiada opisy sposobu prowadzenia:
 - a) nadzoru nad udokumentowanymi informacjami,
 - b) nadzoru nad usługą niezgodną z wymaganiami określonymi dla danej usługi,
 - c) działań korygujących;
- 12) posiada opisane zasady postępowania dotyczące:
 - a) pierwszego kontaktu z podmiotem korzystającym z usług KSU, w tym sposobu postępowania w przypadku braku możliwości zrealizowania usług KSU,
 - b) przechowywania danych o podmiotach korzystających z usług KSU oraz o zrealizowanych usługach KSU, zapewniające poufność informacji, w szczególności ochronę danych osobowych,
 - c) prowadzenia sprawozdawczości na potrzeby Agencji.”,

2. Podmiot spełnia wymagania w zakresie systemu zapewnienia jakości usług, jeżeli posiada system zarządzania jakością, obejmujący usługi KSU, których dotyczy rejestracja podmiotu w KSU i o których mowa w § 3 pkt 4 lit. a, oraz zawierający opisane zasady postępowania, o których mowa w ust. 1 pkt 12, oraz::

- 1) udostępnia informacje o współpracujących instytucjach udzielających finansowania zwrotnego i oferowanych przez nie produktach;
- 2) realizuje usługi KSU terminowo, zgodnie z regulaminem działalności poręczyielskiej oraz odpowiednimi umowami z instytucjami udzielającymi finansowania zwrotnego.

3. Podmiot spełnia wymagania w zakresie systemu zapewniania jakości usług, których dotyczy rejestracja podmiotu w KSU i o których mowa w § 3 pkt 1 lit. a i pkt 2, jeżeli:

- 1) określa cele i zakres tematyczny usług rozwojowych zgodnie z wymaganiami wyspecyfikowanymi przez usługobiorców oraz posiada wdrożony system zarządzania jakością, spełniający co najmniej wymagania, o których mowa w ust. 1 pkt 1, 3, 4, 8, 9, 10 lit. e oraz pkt 11, a także
- 2) posiada certyfikat lub dokument poświadczający udzielenie akredytacji potwierdzający spełnienie wymogów, o których mowa w pkt 1 oraz w § 6 ust. 6 pkt 1 – z zastrzeżeniem ust. 6.

4. Certyfikat lub dokument poświadczający udzielenie akredytacji, o którym mowa w ust. 3 pkt 2, jest wydawany:

- 1) dla każdego podmiotu świadczącego usługi rozwojowe po spełnieniu przez ten podmiot co najmniej wymagań, o których mowa w ust. 3 pkt 1 oraz w § 6 ust. 6 pkt 1, oraz

2) po przeprowadzeniu przez jednostkę wydającą certyfikat lub dokument poświadczający udzielenie akredytacji, o której mowa w ust. 5, niepowiązaną z podmiotem świadczącym usługi rozwojowe osobowo lub kapitałowo w rozumieniu art. 6c ust. 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, audytu certyfikującego albo akredytującego w oparciu o procedurę przewidującą przeprowadzenie audytu:

- a) w siedzibie podmiotu oraz na podstawie dokumentów,
- b) przez kadrę audytorską spełniającą wymagania określone dla danej certyfikacji lub akredytacji,
- c) z zachowaniem bezstronności i obiektywizmu,
- d) w sposób pozwalający na sprawdzenie zgodności działań podejmowanych przez podmiot z procedurami określonymi dla danego procesu certyfikacji lub akredytacji,
- e) zakończonego sporządzeniem raportu, zawierającego co najmniej udokumentowanie przeprowadzenia audytu, ocenę zgodności lub braku zgodności działań podejmowanych przez podmiot z wymaganiami określonymi dla danego procesu certyfikacji lub akredytacji oraz wskazanie ewentualnych działań korygujących i terminu ich wdrożenia;

3) na okres nie dłuższy niż 3 lata, przy czym ponowne wydanie certyfikatu albo dokumentu potwierdzającego akredytację następuje po przeprowadzeniu audytu, zgodnie z warunkami, o których mowa w pkt 2.

5. Jednostką wydającą certyfikat lub dokument poświadczający udzielenie akredytacji jest:

1) jednostka certyfikująca lub akredytująca systemy zarządzania w zakresie usług sklasyfikowanych w działach 70 i 85 klasyfikacji działalności gospodarczej NACE Rev. 2, ujętych w załączniku I do rozporządzenia (WE) nr 1893/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 grudnia 2006 r. w sprawie statystycznej klasyfikacji działalności gospodarczej NACE Rev. 2 i zmieniającego rozporządzenie Rady (EWG) nr 3037/90 oraz niektóre rozporządzenia WE w sprawie określonych dziedzin statystycznych (Dz. Urz. UE L 393 z 30.12.2006, str. 1, z późn. zm.2)), posiadająca akredytację udzieloną przez Polskie Centrum Akredytacji lub jednostka akredytująca będąca sygnatariuszem Wielostronnego Porozumienia EA (European cooperation for Accreditation Multilateral Agreement);

2) inna niż wymieniona w pkt 1 jednostka wydająca certyfikaty lub dokumenty poświadczające udzielenie akredytacji – w przypadku certyfikatów lub dokumentów poświadczających udzielenie akredytacji wydawanych zgodnie z warunkami, o których mowa w ust. 4, od co najmniej roku, licząc od dnia wydania pierwszego certyfikatu lub dokumentu poświadczającego udzielenie akredytacji.

6. Uznaje się, że podmiot, który:

1) jest instytucją certyfikującą, o której mowa w art. 2 pkt 6 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji, lub podmiotem

działającym na podstawie upoważnienia, o którym mowa w art. 47 ust. 2 tej ustawy,

2) posiada akredytację w zakresie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych, o której mowa w art. 68b ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2015 r. poz. 2156 oraz z 2016 r. poz. 35, 64, 195, 668 i 1010),

3) posiada uprawnienia do świadczenia usług rozwojowych prowadzących do zdobycia kwalifikacji potwierdzonych dyplomami mistrza i świadectwami czeladniczymi wydawanymi po przeprowadzeniu egzaminów w zawodach, o których mowa w art. 3 ust. 3a ustawy z dnia 22 marca 1989 r. o rzemiośle (Dz. U. z 2015 r. poz. 1182 i 1782 oraz z 2016 r. poz. 64),

4) posiada uprawnienia do świadczenia usług rozwojowych prowadzących do zdobycia kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz. U. z 2012 r. poz. 572, z późn. zm.3)),

5) posiada uprawnienia do świadczenia usług rozwojowych prowadzących do zdobycia lub potwierdzenia kwalifikacji nadawanych po ukończeniu kursów doksztalających i szkoleń, o których mowa w art. 6 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. – Prawo o szkolnictwie wyższym,

6) posiada uprawnienia do świadczenia usług rozwojowych prowadzących do zdobycia kwalifikacji nadawanych po ukończeniu innych form kształcenia, o których mowa w art. 2 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 30 kwietnia 2010 r. o Polskiej Akademii Nauk (Dz. U. z 2016 r. poz. 572),

7) posiada uprawnienia do świadczenia usług rozwojowych prowadzących do zdobycia kwalifikacji nadawanych po ukończeniu innych form kształcenia, w tym szkoleń i kursów doksztalających, o których mowa w art. 2 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 30 kwietnia 2010 r. o instytutach badawczych (Dz. U. z 2016 r. poz. 371 i 1079) – spełnia wymagania w zakresie systemu zapewniania jakości wyłącznie tych usług.