

# System zarządzania jakością oparty o MSUES

Autor: Kinga Drzazga Data modyfikacji: 30.01.2018 Data publikacji: 30.01.2018

---

Standardy służą do oceny zarządzania instytucją szkoleniową i/lub doradcą, która jest zainteresowana potwierdzeniem jakości swojej pracy i otrzymaniem znaku MSUES.

System ten dedykowany jest przede wszystkim instytucjom/firmom zainteresowanym dostarczaniem usług szkoleniowych i doradczych, finansowanych z pieniędzy publicznych. MSUES pozwala niezależnym audytorom zweryfikować sposób funkcjonowania podmiotów na rynku i sposób realizacji usług szkoleniowych czy też doradczych.

Znak jakości MSUES oznacza dla klienta potwierdzenie, że szkolenia i doradztwo realizowane są na odpowiednim poziomie, firma szkoleniowa czy też doradcza jest dobrze zarządzana, jakość dostarczanych usług jest sprawdzana i monitorowana, a wszelkie zidentyfikowane odstępstwa od standardów są podstawą do interwencji, łącznie z odebraniem firmie prawa do posługiwania się MSUES.

Jeśli klient stwierdzi, że standardy nie są przestrzegane i/lub jakość usług odbiega od deklarowanej, to ma możliwość zgłoszenia tego do Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie, który podejmuje stosowne kroki.

Rola administracji województwa w procesie zarządzania jakością opartego o MSUES to monitoring jakości audytów, standardu, firm szkoleniowych, w tym systemowego reagowania na identyfikowane nieprawidłowości, np. reklamacje z rynku, co wyróżnia tę certyfikację na tle innych dostępnych w kraju.

Podsumowując:

1. **MSUES standard "skrojony na miarę"** – opracowany i zweryfikowany w pilotażowych wdrożeniach z instytucjami szkoleniowymi, ewaluowany od strony instytucji szkoleniowych, dysponentów szkoleń, klientów (przedsiębiorców), oceniony pozytywnie przez ekspertów.
2. **Edukacja i rozwój rynku szkoleń i doradztwa** – wdrożenie MSUES powoduje realne podnoszenie jakości (nie tylko weryfikację firmy) oraz ma wymiar edukacyjny (w procesie przygotowania do audytu – samoocena oraz konsultacje z pracownikiem Centrum Zapewniania Jakości Kształcenia). Proces audytu jest określony w procedurach MSUES jako rozwijający firmę w kierunku jakości (w latach 2014–2017 przeprowadzone zostało ponad 220 audytów zewnętrznych instytucji szkoleniowych i doradczych na terenie całej Polski).
3. **Wysoka jakość procesu certyfikacyjnego** - wymagania dotyczące kadry audytorów postawione są wysoko, zapewnione jest wsparcie merytoryczne dla audytorów w zakresie specyfiki usług edukacyjno-szkoleniowych, a proces audytu jest zoptymalizowany dokładnie dla potrzeb instytucji szkoleniowych i doradczych.
4. **Monitorowanie zewnętrzne** – monitorowanie prowadzone jest w sposób ciągły, w oparciu o reklamacje klientów i analizy ryzyka. Prowadzony jest również nadzór zewnętrzny nad firmami audytowymi i audytorami.