

## Zasady monitoringu akredytowanych mazowieckich Instytucji Otoczenia Biznesu

### I. Obowiązki Instytucji Otoczenia Biznesu, zwanej dalej „IOB”, wiążące się z uzyskaniem akredytacji związane z monitoringiem działalności i świadczonych usług.

Dla utrzymania akredytacji, IOB jest zobowiązana do:

1. zachowania statusu wynikającego z definicji IOB oraz kryteriów formalnych naboru na akredytowane mazowieckie 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 liczonych od pierwszego pełnego miesiąca od uzyskania akredytacji oraz co najmniej 10 doradczych usług prorozwojowych, w tym finansowanych z RPO WM, w ciągu kolejnych 12 miesięcy liczonych w okresie ważności akredytacji;
3. udokumentowanie usług, o których mowa w pkt. 2, w formie faktury lub zaświadczenia de minimis, w przypadku odnowienia akredytacji na kolejne 24 miesiące;
4. 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;
5. umożliwienia przeprowadzenia kontroli w zakresie prowadzonej działalności doradczej przez jednostkę akredytującą;
6. przedstawiania rezultatów swojego działania, w okresach **6. miesięcznych**, drogą elektroniczną, 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.

Akredytowana 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) **bieżącej (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 akredytowanej 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 przekazanych przez akredytowaną IOB drogą elektroniczną, po upływie **12 miesięcy** od uzyskania akredytacji, przeprowadzi monitoring IOB w zakresie:
  - a) działania IOB,

- b) usług świadczonych przez akredytowaną IOB.

#### **4. Monitoring w zakresie działania IOB obejmuje:**

- 1) weryfikację spełnienia warunków akredytacji;
- 2) ocenę rezultatów działania na podstawie półrocznych raportów przekazywanych drogą elektroniczną;
- 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:

- ankiet monitoringowych przekazanych drogą elektroniczną przez IOB,
- zgłoszenia potencjalnego klienta,
- opinii Instytucji Pośredniczącej RPO WM 2014-2020 wynikającej z weryfikacji wniosku o płatność zatwierdzającego wydatki dotyczące realizacji usługi prorozwojowej przez akredytowaną mazowiecką IOB.

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.	<b>Zaniechanie prowadzenia działalności w zgłoszonym do akredytacji profilu bez pisemnego powiadomienia jednostki akredytującej o zaistniałej sytuacji.</b>	W przypadku wykrycia przez jednostkę akredytującą faktu zaprzestania przez akredytowaną IOB prowadzenia działalności w zgłoszonym do akredytacji profilu IOB traci akredytację z dniem ich wykrycia. Jednocześnie IOB <b>traci możliwość ubiegania się o akredytację przez okres 2 lat.</b>
	W <b>przypadku zmiany profilu wiodącego</b> w trakcie trwania akredytacji, IOB ma obowiązek pisemnego poinformowania jednostki akredytującej o zaistniałym fakcie i poddania się ponownej weryfikacji celem utrzymania akredytacji.	
2.	<b>Niespełnianie warunków formalnych lub merytorycznych</b> w trakcie trwania okresu akredytacji.	W przypadku ustalenia przez jednostkę akredytującą w procesie monitoringu lub w trakcie kontroli niespełnienia przez akredytowaną IOB warunków formalnych lub merytorycznych, <b>wzywa się IOB do usunięcia niedostatków w terminie 7 dni</b> roboczych od wezwania. W przypadku niespełnienia zaleceń we wskazanym terminie, IOB <b>traci akredytację</b> z dniem następującym po wskazanym terminie usunięcia niedostatków. IOB ma możliwość ponownego <b>ubiegania się o akredytację, jednak nie wcześniej niż w ciągu 6 miesięcy</b> , licząc od dnia utraty akredytacji.
3.	Ustalenie przez jednostkę akredytacyjną <b>rozbieżności między oświadczeniami</b> złożonymi w aplikacji akredytacyjnej a dokumentacją będącą bazą do jej	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

	przygotowania przechowywaną przez akredytowane IOB.	<b>traci akredytację z dniem ich ustalenia. Jednocześnie IOB traci możliwość ubiegania się o akredytację przez okres 2 lat.</b>
4.	Uzyskanie <b>kilku kolejnych niezadawalających lub słabych ocen</b> wystawionych IOB przez odbiorców usługi.	W przypadku wykazania w trakcie prowadzonego monitoringu jakości świadczonych usług niezadawalających lub słabych ocen wystawionych przez odbiorców usług jednostka akredytująca <b>zawiesza akredytację IOB</b> , co skutkuje czasowym usunięciem z listy akredytowanych IOB. W okresie zawieszenia, IOB jest zobowiązana 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 <b>niezastosowania się do zaleceń lub w przypadku ponownego stwierdzenia niskiej jakości świadczonych usług</b> , IOB <b>traci akredytację i możliwość ubiegania się o ponowną akredytację przez okres 2 lat</b> . W przypadku skierowania do jednostki akredytującej reklamacji przez ostatecznych odbiorców na usługi realizowane przez akredytowaną IOB, jednostka akredytowana podejmuje działania w celu ustalenia jej zasadności.
5.	Zweryfikowane przez jednostkę akredytującą jako <b>zasadne reklamacje na działania IOB</b> w zakresie realizacji usług.	W przypadku zweryfikowania jako zasadne reklamacji na działania IOB w zakresie realizacji usług, <b>IOB traci akredytację z dniem zweryfikowania. Jednocześnie IOB traci możliwość ubiegania się o akredytację przez okres 2 lat.</b>
6.	<b>Negatywna opinia</b> Instytucji Pośredniczącej RPO WM 2014-2020 wynikająca z weryfikacji wniosku o płatność zatwierdzającego wydatki <b>dotyczące realizacji usługi przez akredytowaną mazowiecką IOB.</b>	W przypadku gdy jednostka akredytacyjna uzyska negatywną opinię na temat jakości realizacji usługi, którą beneficjent konkursu w ramach RPO WM 2014-2020, zakupił u akredytowanej IOB i przedstawił do rozliczenia we wniosku o płatność, jednostka akredytująca <b>zawiesza akredytację IOB</b> , co skutkuje czasowym usunięciem z listy akredytowanych IOB. W okresie zawieszenia, <b>IOB jest zobowiązana do przeprowadzenia na własny koszt audytu działalności i wdrożenia rekomendacji z audytu w określonym terminie.</b> Po zastosowaniu się do zaleceń i pozytywnej weryfikacji przez jednostkę akredytującą, akredytacja zostaje przywrócona. W przypadku <b>niezastosowania się do zaleceń lub w przypadku ponownego stwierdzenia niskiej jakości świadczonych usług</b> , IOB <b>traci</b>

		<b>akredytację i możliwość ubiegania się o ponowną akredytację przez okres 2 lat.</b>
--	--	---

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