

Standard usług FRP

Niniejszy standard dotyczy usług szkoleniowych, doradczych, informacyjnych, w tym innowacyjnych. Odnosi się do działań realizowanych w działalności gospodarczej i statutowej. Jest spójny z zapisami zawartymi w *Księdze jakości FRP*.

Przy realizacji usług stosowana jest zasada orientacji na klienta.

Usługi są świadczone zgodnie z przepisami prawa i zachowaniem należytej staranności, w tym poufności i praw własności intelektualnej. Przy ich przygotowaniu i realizacji jest przestrzegany *Kodeks etyczny FRP*. FRP dąży do podnoszenia jakości usług, uwzględniając wnioski z ewaluacji przeprowadzonych usług, obserwacji rynku i nowych trendów.

Usługi realizowane w projektach są zgodne ze standardami, zakresem i wymaganiami określonymi w dokumentacji projektu, konkursu oraz programu, którego projekt dotyczy.

Usługi realizowane w ramach sieci, stowarzyszeń i innych afiliacji są zgodne ze standardami w nich przyjętymi i obowiązującymi.

Usługi realizowane w wyniku wygranego przetargu są zgodne z warunkami określonymi w warunkach zamówienia oraz umowie.

Informacje o ofercie i usługach FRP są dostępne na stronie internetowej, w ulotkach, folderach informacyjnych.

Szkolenia na zamówienie, tzw. „szyte na miarę”, są przygotowane i dostosowane do oczekiwań i potrzeb klienta. Dotyczy to w szczególności tematu szkolenia, zagadnień do uwzględnienia w programie, formy (stacjonarne, on-line, warsztat, seminarium, wykłady, ćwiczenia itp.), terminu, harmonogramu, miejsca i innych aspektów organizacyjno-logistycznych.

Usługi doradcze są przygotowane i dostosowane do potrzeb i oczekiwań klienta.

Usługi informacyjne uwzględniają rzetelne informacje.

Do realizacji usług dobierani są specjaliści (wykładowcy, prelegenci, trenerzy, konsultanci) o kwalifikacjach i doświadczeniu jak najlepiej dopasowanych do przedmiotu i zakresu usługi oraz wymagań/oczekiwań określonych przez zamawiającego lub program (jeśli dotyczy). Z realizatorami usług są zawierane umowy, które uwzględniają poufności danych/informacji i prawa własności intelektualnej.

Za stronę merytoryczną odpowiada członek zarządu lub osoba przez niego wyznaczona. Do każdej usługi jest wyznaczona osoba odpowiedzialna/administrator.

Dla poszczególnych usług prowadzona jest dokumentacja. Przygotowanie i przebieg usługi są monitorowane. Po zakończeniu usługa jest poddawana ewaluacji i autoanalizie, której wyniki są odnotowane i służą dalszemu doskonaleniu.

Usługi w działalności gospodarczej są realizowane na podstawie umowy lub zlecenia (usługi na zamówienie) lub oferty (np. szkolenia z wolnego naboru). Klient dokonuje płatności na podstawie faktury. Potwierdzenie należytego wykonania usługi stanowi, w zależności od specyfiki usługi lub umowy, protokół zdawczo-odbiorczy, dokonanie płatności za usługę.

Wiedza i umiejętności zespołu FRP są systematycznie rozwijane dla jak najlepszego wykonania usług i sprostania oczekiwaniom klientów.