

Regulamin akredytacji usług specjalistycznych świadczonych przez IOB

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin akredytacji usług specjalistycznych świadczonych przez IOB, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady naboru, wymagania oraz proces oceny wniosków o udzielenie akredytacji na specjalistyczne usługi doradcze Instytucji Otoczenia Biznesu województwa kujawsko-pomorskiego, a także określa obowiązki instytucji po uzyskaniu akredytacji.
2. Organizatorem naboru jest Jednostka akredytująca.

§ 2. Słownik pojęć

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Akredytacja** – potwierdzenie jakości usług.
2. **Instytucja Otoczenia Biznesu (IOB)** – każdy podmiot bez względu na formę prawną, prowadzący działalność na rzecz rozwoju przedsiębiorczości i innowacyjności, nie działający dla zysku lub przeznaczający zysk na cele statutowe zgodnie z zapisami w statucie lub innym równoważnym dokumencie założycielskim, posiadający bazę materialną, techniczną i zasoby ludzkie oraz kompetencyjne niezbędne do świadczenia usług na rzecz sektora MŚP.
3. **Jednostka akredytująca** – instytucja odpowiedzialna za przeprowadzenie procesu akredytacji.
4. **Katalog specjalistycznych usług doradczych** – lista usług, na które udzielana jest akredytacja.
5. **Model świadczenia specjalistycznej usługi** – ustandaryzowane rodzaje czynności podejmowane z klientem podczas realizacji usługi zapewniające kompleksowe wsparcie w jednym miejscu na wszystkich etapach.
6. **MŚP¹** – mikroprzedsiębiorstwa, małe i średnie przedsiębiorstwa spełniające warunki:
 - A) **mikro** (przedsiębiorstwo zatrudniające mniej niż 10 osób, którego obroty roczne i/lub roczna suma bilansowa nie przekracza 2 mln EUR),
 - B) **małe** (przedsiębiorstwo zatrudniające mniej niż 50 osób, którego obroty roczne i/lub roczna suma bilansowa nie przekracza 10 mln EUR),
 - C) **średnie** (przedsiębiorstwo zatrudniające mniej niż 250 osób, którego obroty roczne nie przekraczają 50 mln EUR i/lub roczna suma bilansowa nie przekracza 43 mln EUR).
7. **Specjalistyczna usługa doradcza** – usługa unikatowa, zróżnicowana ze względu na podmiot i potrzeby, skoncentrowana na dokładnej diagnozie i zachowaniu ciągłości współpracy z klientem, świadczona w oparciu o wiedzę ekspertów posiadających niezbędne umiejętności (kompetencje, kwalifikacje) i doświadczenie praktyczne, nastawiona na rozwój działalności lub wprowadzenie działalności innowacyjnej w zakresie wytwarzanych produktów i świadczonych usług biznesowych.
8. **System akredytacji specjalistycznych usług doradczych** – proces potwierdzający kompetencje i poziom usług IOB, obejmujący zestaw wymagań dotyczących standardów działania i zasobów niezbędnych do świadczenia wysokiej jakości usług.

¹ Załącznik nr 1 do rozporządzenia Komisji WE nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r., uznające niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187 z 26.06.2014 r.)

§ 3. Cel akredytacji

1. Celem głównym akredytacji jest rozwój przedsiębiorstw z sektora MŚP poprzez dostarczenie wysokiej jakości usług świadczonych przez IOB.
2. Przedstawiony cel główny zostanie osiągnięty poprzez wyłonienie spośród IOB działających na terenie województwa kujawsko-pomorskiego podmiotów przygotowanych do świadczenia odpowiedniej jakości usług specjalistycznych.

§ 4. Zasady Naboru

1. Akredytacja udzielana jest na usługi świadczone przez IOB.
2. Złożenie wniosku o akredytację jest dobrowolne i bezpłatne.
3. Za proces akredytacji odpowiada Jednostka akredytująca.
4. Proces akredytacji ma charakter ciągły.
5. O akredytację mogą ubiegać się podmioty wpisujące się w definicję IOB określoną w Regulaminie, posiadające od co najmniej 12 miesięcy zarejestrowaną siedzibę, oddział lub filię w województwie kujawsko-pomorskim. Ponadto podmiot powinien posiadać w KRS usługi doradcze dla biznesu.
6. Wniosek o akredytację stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu wraz z wymaganymi załącznikami:
 - 1) Załącznik 1.1 Zestawienie zrealizowanych usług,
 - 2) Załącznik 1.2 Zestawienie przedsięwzięć,
 - 3) Załącznik 1.3 Oświadczenie o niedziałaniu dla zysku,
 - 4) Załącznik 1.4 Oświadczenie o spełnieniu warunków finansowych,

jest składany w wersji papierowej w siedzibie Jednostki akredytującej lub elektronicznej wymagającej uwierzytelnienia kwalifikowanym podpisem elektronicznym pod adresem mailowym wskazanym w ogłoszeniu o naborze.

7. Poza załącznikami, o których mowa w ust. 6 powyżej, IOB załącza dokumenty niezbędne do weryfikacji danych zawartych we wniosku, które wskazano w ramach załącznika nr 4 Kryteria oceny wniosku o akredytację.
8. IOB składa wniosek o akredytację na usługi wybrane z Katalogu specjalistycznych usług doradczych stanowiącego załącznik nr 3 do Regulaminu lub na nowe usługi nieskatygoryzowane przez Jednostkę akredytującą, wskazując jednocześnie na charakter specjalistycznej usługi doradczej i przyporządkowując ją do wybranej grupy usług z ww. Katalogu specjalistycznych usług doradczych.
9. Rozszerzenie zakresu usług świadczonych w ramach systemu akredytacji wymaga złożenia nowego wniosku o akredytację, a tym samym aktualizacji zakresu świadczonej już usługi.
10. IOB jednorazowo może złożyć trzy wnioski na trzy usługi bądź pakiet usług. Przy czym pakiet świadczonych usług liczony jest jako jedna usługa. Obowiązuje zasada jeden wniosek = jedna usługa.
11. Wniosek o udzielenie akredytacji na kolejne usługi może zostać złożony nie wcześniej niż 2 miesiące po złożeniu ostatniego wniosku o akredytację.

§ 5. Zasady oceny

1. Wniosek o akredytację podlega weryfikacji pod względem formalnym i merytorycznym. Kryteria oceny wniosku o akredytację stanowią załącznik nr 4 do Regulaminu.
2. Weryfikacja dokonywana jest w oparciu o kryterium 0-1 (spełnia/nie spełnia).

3. Jednostka akredytująca może wezwać Wnioskodawcę do złożenia wyjaśnień lub usunięcia uchybień w ciągu 7 dni roboczych, liczonych od dnia otrzymania ww. informacji przez Wnioskodawcę, pod rygorem odrzucenia wniosku.
4. Po usunięciu uchybień, o których mowa w ust. 3 oraz złożeniu poprawionego wniosku o akredytację czas rozpatrywania wniosku o akredytację biegnie od nowa.
5. Ocena wniosków o akredytację dokonywana jest przez pracowników Jednostki akredytującej w oparciu o Kryteria oceny wniosku o akredytację, stanowiące załącznik nr 4 do Regulaminu. Dopuszcza się możliwość uzyskania opinii ekspertów zewnętrznych.
6. Wszyscy oceniający, biorący udział w procesie oceny wniosków podpisują oświadczenie o bezstronności oceniających, którego wzór stanowi załącznik nr 6 do Regulaminu.
7. Czas rozpatrywania wniosku o akredytację nie przekracza 14 dni roboczych, licząc od dnia wpływu wniosku (w wersji papierowej lub elektronicznej) do Jednostki akredytującej. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności, gdy w trakcie rozpatrywania wniosku konieczne okaże się skorzystanie z pomocy ekspertów lub w przypadku złożenia przez IOB wniosków o akredytację na więcej niż 3 usługi, termin rozpatrzenia wniosku może być przedłużony, o czym Jednostka akredytująca poinformuje mailowo Wnioskodawcę. Termin rozpatrzenia wniosku nie może przekroczyć 30 dni roboczych od jego otrzymania.
8. Po zakończeniu oceny Wnioskodawca otrzymuje pisemnie informację o uzyskaniu bądź nieuzyskaniu akredytacji. W przypadku negatywnej oceny IOB otrzymuje informację o wynikach oceny wraz z uzasadnieniem.
9. Podmiot, który nie przeszedł pozytywnie procesu akredytacji może pisemnie odnieść się do wyniku oceny w terminie nie przekraczającym 7 dni roboczych. Przedstawienie argumentów, które mogą mieć istotny wpływ na wynik oceny może skutkować ponownym rozpatrzeniem wniosku.
10. Informacja o akredytowanej usłudze wraz z opisem usługi zostanie zamieszczona na stronie internetowej Jednostki akredytującej. Informacja będzie wizytówką produktu zawierającą następujące dane:
 - 1) nazwa usługi;
 - 2) opis usługi zawierający link do bazy IOB z ofertą;
 - 3) nazwa podmiotu świadczącego usługę;
 - 4) dane kontaktowe;
 - 5) datę otrzymania akredytacji danej usługi.
11. Akredytacja utrzymywana jest na podstawie wyników monitorowania i może zostać unieważniona w określonych przez Regulamin przypadkach utraty akredytacji.

§ 6. Obowiązki IOB wiążące się z uzyskaniem akredytacji

1. Dla utrzymania akredytacji IOB jest zobowiązana do zachowania statusu wynikającego z definicji IOB oraz kryteriów formalnych i merytorycznych.
2. IOB realizuje usługę/usługi akredytowane zgodnie z opisem modelowej specjalistycznej usługi sporządzonym przez IOB we wniosku o akredytację.
3. Po uzyskaniu akredytacji wskazane we wnioskach o akredytację usługi mogą być świadczone wyłącznie przez osoby wymienione we wniosku o akredytację. Każdorazowa zmiana osób świadczących usługi w ramach systemu akredytacji będzie odbywać się za zgodą Jednostki akredytującej. Jednostka akredytująca weryfikuje zmianę na podstawie warunków określonych w kryteriach dla potencjału kadrowego.
4. IOB zobowiązana jest do zapewnienia dostępu do niezbędnej kadry ekspertów świadczących usługi przez cały okres posiadania akredytacji na daną usługę. Dopuszcza się współpracę B2B (rozliczaną fakturą vat), umowy cywilnoprawne, zawarcie umowy warunkowej, itp.

5. IOB zobowiązuje się do przedkładania sprawozdań rocznych z realizacji akredytowanych specjalistycznych usług doradczych (dalej: sprawozdań rocznych).
6. IOB zobowiązuje się do umożliwienia przeprowadzenia przez Jednostkę akredytującą wizyty monitorującej w zakresie prowadzonej działalności doradczej przez Jednostkę akredytującą oraz w zakresie spełnienia kryteriów akredytacji oraz aspektów jakościowych, dotyczących standardów obsługi klienta.
7. IOB jest zobowiązana do przechowywania, na potrzeby systemu monitorowania oryginałów złożonych dokumentów.
8. IOB zobowiązana jest do prowadzenia stałego monitorowania potrzeb klientów i przedstawiania wyników wraz ze sprawozdaniem rocznym.
9. IOB zobowiązuje się do przedstawiania na wezwanie Jednostki akredytującej wszelkich informacji i wyjaśnień związanych z realizacją akredytowanych usług.
10. IOB zobowiązana jest do gromadzenia i przekazywania informacji o klientach i realizowanych usługach na potrzeby monitorowania, badań i analiz inicjowanych przez Jednostkę akredytującą, zachowując przepisy RODO oraz tajemnicę przedsiębiorstwa.
11. IOB jest zobowiązana do realizacji co najmniej 2 doradczych usług na rzecz MŚP w projekcie w zakresie, na który uzyskała akredytację w ciągu 12 miesięcy liczonych w okresie ważności akredytacji lub w przypadku złożenia wniosku na pojedynczą usługę co najmniej dwukrotnie w ww. okresie.

§ 7. Utrata akredytacji

1. IOB może utracić akredytację i zostać skreślona z listy akredytowanych w następujących przypadkach:
 - 1) jeśli przez 12 miesięcy nie zrealizowała wymaganej liczby usług wskazanej w § 6 ust. 11,
 - 2) ustalenia przez Jednostkę akredytującą, w ramach prowadzonej wizyty monitorującej, niezgodności między oświadczeniami złożonymi w aplikacji akredytacyjnej, a dokumentacją stanowiącą podstawę do jej przygotowania przechowywaną przez akredytowane IOB,
 - 3) na podstawie pozytywnej weryfikacji zasadności reklamacji zgłoszonej przez przedsiębiorcę do IOB (nierozpatrzonej lub odrzuconej) i zgłoszeń nieprawidłowości wykonania usługi złożonych bezpośrednio do Jednostki akredytującej przez przedsiębiorcę (zgłoszenie zastrzeżeń i reklamacji wykonania usługi może być podstawą wizyty monitorującej), nieprawidłowości w realizacji akredytowanych usług powiązanych z wydatkowaniem środków publicznych, w tym naruszenia przepisów prawa krajowego lub unijnego, zgłoszonych do Jednostki akredytacyjnej przez podmioty udzielające wsparcia,
 - 4) nieprzedłożenia sprawozdania rocznego w terminie,
 - 5) w wyniku negatywnej oceny uzyskanej w procesie monitorowania,
 - 6) uniemożliwienia przeprowadzenia wizyty monitorującej przez Jednostkę akredytującą.
2. O utracie akredytacji Jednostka akredytująca informuje IOB pisemnie.

§ 8. Monitoring

1. Jednostka akredytująca prowadzi monitorowanie świadczenia akredytowanych usług IOB oraz jakości świadczonych usług.
2. Na proces monitorowania składają się:
 - 1) sprawozdania wykonywane przez IOB i poddawane analizie i weryfikacji przez Jednostkę akredytującą,

- 2) wizyty monitorujące przeprowadzane przez Jednostkę akredytującą,
- 3) analizy dotyczące realizacji usług przez IOB, prowadzone przez Jednostkę akredytującą.
3. Monitoring obejmuje podejmowane działania IOB w zakresie akredytowanych usług. IOB powinna przedkładać roczne sprawozdania z realizacji działań wpisujących się w założone cele rozwojowe w oparciu o określone wskaźniki.

§ 9. Sprawozdawczość

1. W ciągu 30 dni po upływie 12 miesięcy od terminu uzyskania akredytacji IOB przedstawia sprawozdanie roczne zawierające:
 - 1) oświadczenie o spełnianiu kryteriów formalnych i merytorycznych – wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu,
 - 2) formularz monitorowania świadczonych usług. Formularz zawiera informacje na temat zrealizowanych/zainicjowanych usług (zestawienie stanowiące załącznik nr 2.1 do Regulaminu),
 - 3) zestawienie wyników ankiety badającej potrzeby klientów IOB, której formularz stanowi załącznik nr 2.2 do Regulaminu,
 - 4) formularz informacji o klientach stanowiący załącznik nr 2.3 do Regulaminu.
2. W uzasadnionych przypadkach budzących wątpliwości co do jakości świadczonej usługi doradczej Jednostka akredytująca może poprosić IOB o przekazanie zestawienia aktualnych danych zbieranych na potrzeby rocznych sprawozdań niezależnie od przedłożonych sprawozdań.
3. IOB zobowiązana jest do gromadzenia i przekazywania na wezwanie Jednostki akredytującej informacji o klientach zainteresowanych akredytowanymi usługami, a także o klientach, dla których realizowano akredytowane usługi na potrzeby monitorowania, badań i analiz inicjowanych przez Jednostkę akredytującą. Minimalny zakres danych określa załącznik nr 2.1 do Regulaminu.
4. Terminowość składanych dokumentów weryfikowana jest przez Jednostkę akredytującą. W przypadku braku wpływu sprawozdania rocznego w terminie 30 dni po upływie 12 miesięcy od terminu uzyskania akredytacji, pracownik Jednostki akredytującej kontaktuje się za pośrednictwem poczty e-mail z przedstawicielem IOB, przypominając o obowiązujących terminach i wyznaczając termin na przesłanie sprawozdania rocznego. W przypadku braku przekazania sprawozdania rocznego z załącznikami w wyznaczonym terminie, zostaje przekazana pisemna informacja o unieważnieniu akredytacji.
5. Weryfikacja sprawozdania rocznego przeprowadzana jest przez Jednostkę akredytującą niezwłocznie po jego wpływie. Zakres weryfikacji sprawozdania rocznego został szczegółowo opisany w Liście sprawdzającej, której wzór stanowi załącznik nr 7 do Regulaminu.
6. W przypadku stwierdzenia uchybień/nieprawidłowości w przesłanym sprawozdaniu rocznym pracownik Jednostki akredytującej przesyła zapytanie/wezwanie do korekty sprawozdania – w formie informacji e-mail, wskazując jednocześnie termin na przesłanie korekty/wyjaśnień.
7. Po zakończeniu weryfikacji sprawozdania rocznego/korekty tego sprawozdania sporządzana jest lista sprawdzająca. Informacja o wynikach weryfikacji sprawozdania wraz z Listą sprawdzającą przekazywana jest do IOB za pośrednictwem poczty e-mail niezwłocznie po zakończeniu weryfikacji.
8. W przypadku dalszych wątpliwości i zastrzeżeń Jednostka akredytująca może przeprowadzić wizytę monitorującą w siedzibie IOB.

§ 10. Wizyty monitorujące

1. Jednym z elementów systemu monitorowania są wizyty monitorujące prowadzone przez Jednostkę akredytującą.
2. Wizyty monitorujące mają doraźny charakter i mogą zostać przeprowadzone w przypadku:
 - 1) wątpliwości i zastrzeżeń sformułowanych na etapie oceny sprawozdania rocznego,
 - 2) zgłoszonej reklamacji lub nieprawidłowości wykonania usługi,
 - 3) na wniosek Jednostki akredytującej na każdym etapie świadczenia usługi.
3. IOB otrzyma informację dotyczącą wizyty monitorującej co najmniej 14 dni przed wizytą.
4. Wizyta monitorująca może zostać przeprowadzona w siedzibie IOB lub w miejscu świadczenia usługi wskazanym przez IOB.
5. IOB zobowiązuje się do umożliwienia przeprowadzenia wizyt monitorujących.

§ 11. Badania i analizy

1. W ramach prowadzonego systemu monitoringu, a także na potrzeby zmian systemu, Jednostka akredytująca może inicjować i prowadzić również niezbędne badania i analizy zakładające:
 - 1) badania jakości realizowanych usług i satysfakcji klientów,
 - 2) analizę porównawczą oferowanych przez IOB usług względem posiadanych kompetencji i zasobów,
 - 3) badanie zapotrzebowania/popytu na specjalistyczne usługi doradcze, w tym na usługi o charakterze proinnowacyjnym.
2. Obszary tematyczne realizowanych analiz będą podlegać zmianom w zależności od potrzeb zdiagnozowanych na etapie monitorowania i sprawozdawczości z działalności IOB.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Jednostka akredytująca zastrzega, że nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia uniemożliwiające prawidłowe przeprowadzenie Naboru, których nie była w stanie przewidzieć lub którym nie mogła zapobiec, w szczególności w przypadku zaistnienia zdarzeń losowych, w tym siły wyższej.
2. Jednostka akredytująca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem znajdują zastosowanie obowiązujące przepisy prawa powszechnego.
4. Wszelkie spory powstałe na tle wykonania Regulaminu rozstrzyga sąd powszechny właściwy dla siedziby Jednostki akredytującej.
5. Jednostka akredytująca nie ponosi odpowiedzialności wobec osób trzecich za szkody powstałe w związku z przyznaniem akredytacji.
6. Jednostka akredytacyjna nie ponosi odpowiedzialności za treści dokumentów tworzonych przez IOB oraz za zgodność dokumentów z obowiązującymi przepisami prawa.
7. Wszystkie dane i informacje zawarte we wnioskach akredytacyjnych podlegają ochronie.
8. IOB wyraża zgodę na wykorzystanie przez Jednostkę akredytującą swoich danych teleadresowych dla celów korespondencyjnych i promocyjnych w czasie trwania akredytacji.

Lista załączników do Regulaminu:

Załącznik 1 - Wniosek o akredytację

Załącznik 1.1 - Zestawienie zrealizowanych usług

Załącznik 1.2 - Zestawienie przedsięwzięć

Załącznik 1.3 - Oświadczenie o niedziałaniu dla zysku

Załącznik 1.4 - Oświadczenie o spełnieniu warunków finansowych

Załącznik 2 - Oświadczenie o spełnieniu warunków formalnych i merytorycznych

Załącznik 2.1 - Formularz monitorowania świadczonych usług

Załącznik 2.2 - Ankieta badająca potrzeby klienta

Załącznik 2.3 - Formularz informacji o klientach

Załącznik 3 - Katalog specjalistycznych usług doradczych

Załącznik 4 - Kryteria oceny wniosku o akredytację

Załącznik 5 - Arkusz oceny wniosku o akredytację

Załącznik 6 - Oświadczenie o bezstronności pracownika

Załącznik 7 - Lista sprawdzająca - sprawozdanie roczne

Załącznik 8 - Model świadczenia specjalistycznej usługi doradczej