

PRO-04

Procedura organizacji i rozliczania usług wspierających edukację

Kod	CV/BDU/PRO-04
Wersja	1.0
Właściciel	Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU)
Zatwierdza	Rektor
Data wejścia w życie	31 marca 2026
Zakres obowiązywania	Cała uczelnia – usługi wspierające edukację dla osób ze szczególnymi potrzebami (OzSP), w tym usługi stałe/cykliczne i uruchamiane na wniosek

1. Cel procedury

1. Zapewnienie jednolitego sposobu organizacji, zlecenia, realizacji oraz rozliczania usług wspierających edukację osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Zapewnienie wysokiej jakości usług (standard, terminowość, ciągłość), w tym obsługi reklamacji i działań korygujących.
3. Ustanowienie systemu rocznego planowania działań i wydatków związanych ze wsparciem edukacyjnym, z uwzględnieniem finansowania zarówno w ramach projektów (w tym FERS), jak i z innych źródeł.

2. Zakres procedury

Procedura obejmuje:

- - katalog usług wspierających edukację (stałych/cyklicznych oraz uruchamianych na wniosek),
- zasady kwalifikowania potrzeby uruchomienia usługi (powiązanie z PRO-02),
- wybór wykonawcy/usługodawcy i zasady zlecenia (w tym współpraca z Kanclerzem i komórką zakupów),

- realizację usługi, potwierdzenie wykonania i odbiór,
- rozliczenie finansowe (rachunek/faktura) i archiwizację dowodów,
- monitoring jakości, reklamacje oraz działania korygujące (powiązanie z PRO-03),
- roczne planowanie usług i budżetu.

Wyłączenia / powiązania:

- Indywidualne wnioski o racjonalne usprawnienia i plan wsparcia: PRO-02.
- informacje/ wnioski/żądania w trybie ustawy o zapewnianiu dostępności oraz ustawy o dostępności cyfrowej CAPA: PRO-03.
- Zamówienia publiczne i zakupy (progi, klauzule, odbiory): PRO-13.
- Dostępność wydarzeń: PRO-11 (gdy usługi uruchamiane są na potrzeby wydarzenia).
- Dostępność cyfrowa materiałów i narzędzi: PRO-08 (jeśli usługa obejmuje materiały cyfrowe).

3. Definicje

- Usługi wspierające edukację – działania/świadczenia umożliwiające OzSP pełny udział w rekrutacji i kształceniu, w szczególności w procesie dydaktycznym i obsłudze studenta na równi z innymi osobami.
- Usługa stała/cykliczna – usługa planowana z góry (np. semestr/rok) ze względu na zidentyfikowane potrzeby.
- Usługa uruchamiana na wniosek – usługa realizowana doraźnie w związku z konkretnym zdarzeniem (np. egzamin, konsultacje, wydarzenie).
- Odbiorca usługi – osoba korzystająca ze wsparcia (student/kandydat/pracownik) lub grupa.
- Usługodawca – podmiot/osoba realizująca usługę (np. tłumacz PJM/SJM, asystent edukacyjny, wykonawca transkrypcji).
- Protokół wykonania usługi – dokument potwierdzający zrealizowanie usługi w uzgodnionym zakresie (Załącznik 4).
- Reklamacja – zgłoszenie dotyczące jakości/terminowości/ciągłości usługi.

4. Role i odpowiedzialności

4.1 Biuro ds. Dostępności Uczelni (BDU)

- planuje roczne potrzeby usługowe i budżet (Załącznik 7);
- uruchamia usługę na podstawie planu wsparcia lub rekomendacji (PRO-02) albo potrzeb wydarzenia (PRO-11);
- prowadzi rejestr usług (Załącznik 6), nadzoruje realizację, komunikuje się z odbiorcą i usługodawcą;
- dokonuje odbioru merytorycznego usługi (we współpracy z jednostką merytoryczną) oraz zbiera ankiety jakości;
- inicjuje reklamacje i działania korygujące (PRO-03 / CAPA), jeżeli to konieczne.

4.2 Kanclerz / komórka zakupów i umów

- zapewnia właściwy tryb udzielenia zamówienia/zakupu usługi (PRO-13), w tym weryfikuje progi i zgodność z regulacjami uczelni;
- koordynuje przygotowanie i zawarcie umów/zleceń oraz nadzoruje formalny odbiór i obieg dokumentów finansowych;
- współpracuje z BDU przy doborze kryteriów jakości i klauzul poufności.

4.3 Jednostki merytoryczne (Dziekan, Dziekanat, prowadzący zajęcia, organizator wydarzenia)

- przekazują BDU harmonogram zajęć/egzaminów/wydarzeń oraz wymagania organizacyjne;
- współpracują w zapewnieniu warunków realizacji usługi (np. dostęp do sali, materiałów, platformy);
- potwierdzają realizację usługi w części organizacyjnej (jeżeli dotyczy).

4.4 Finanse / Kwestura (jeśli wyodrębnione)

- dokonuje weryfikacji formalno-rachunkowej dokumentów (faktury/rachunki), zgodnie z zasadami finansowania (projekt/środki własne);
- zapewnia ewidencję kosztów usług w podziale na źródła finansowania.

4.5 Usługodawca

- realizuje usługę zgodnie ze standardem jakości (Załącznik 2) i zasadami poufności (Załącznik 8);
- dokumentuje wykonanie usługi (Załącznik 4) i przekazuje wymagane dokumenty do rozliczenia.

5. Zasady ogólne

1. Podmiotowość: decyzje dotyczące formy i zakresu dostosowań podejmowane są w dialogu z osobą ze szczególnymi potrzebami, przy poszanowaniu jej autonomii i godności.
2. Indywidualizacja wsparcia: wsparcie nie jest przypisane do rodzaju niepełnosprawności lub diagnozy medycznej, lecz do konkretnych barier funkcjonalnych danej osoby ze szczególnymi potrzebami; każda sytuacja wymaga odrębnej analizy potrzeb
3. Równość szans (nie przywilej) – celem wsparcia jest wyrównanie szans w dostępie do edukacji poprzez usuwanie barier, a nie obniżanie wymagań merytorycznych czy standardów akademickich.
4. Poufność: informacje o potrzebach OzSP są udostępniane usługodawcy wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usługi; usługodawca podpisuje oświadczenie o poufności (Załącznik 8).
5. Jakość i dostępność usługi: usługi realizowane są zgodnie ze standardem jakości, w tym wymaganiami dot. punktualności, zastępstw, komunikacji i poszanowania godności odbiorcy (Załącznik 2).
6. Ciągłość: w usługach stałych/cyklicznych zapewnia się planowanie z wyprzedzeniem i rozwiązania zastępcze.
7. Rozdzielenie ról: BDU odpowiada za odbiór merytoryczny usługi, a Kanclerz/zakupy za tryb zamówienia i formalności (PRO-13).
8. Racjonalne usprawnienia: usługa musi wynikać z potrzeb potwierdzonych w PRO-02 lub z obowiązku zapewnienia dostępności w wydarzeniu/usłudze.
9. Reklamacje i niezgodności: obsługa reklamacji oraz CAPA odbywa się w powiązaniu z PRO-03.

6. Katalog usług wspierających edukację

BDU utrzymuje katalog usług (Załącznik 1) obejmujący co najmniej:

- tłumaczenia PJM/SJM oraz inne formy wsparcia komunikacji,
- asystę edukacyjną (np. wsparcie organizacyjne w poruszaniu się po uczelni, organizacja stanowiska),
- notetaking / sporządzanie notatek,
- transkrypcję / napisy / audiodeskrypcję (w zakresie materiałów dydaktycznych lub wydarzeń),
- adaptację materiałów dydaktycznych do form dostępnych,
- - adaptację procesu kształcenia, w tym formy weryfikacji wiedzy
- inne usługi uzasadnione potrzebą i zaakceptowane przez BDU.

Usługi dzieli się na:

- A. stałe/cykliczne (planowane na semestr/rok),
- B. uruchamiane na wniosek (doraźne).

7. Roczne planowanie działań i wydatków

1. Do końca 30 listopada każdego roku BDU przygotowuje roczny plan usług i wydatków (Załącznik 7) na kolejny rok/semestr.
2. Plan obejmuje: przewidywaną liczbę godzin/usług, koszty jednostkowe, źródła finansowania (projekty/środki własne/inne), rezerwy na usługi pilne.
3. Plan uzgadnia się z Kanclerzem oraz (jeśli dotyczy) z jednostką finansową. Zatwierdzenie następuje w trybie wewnętrznym uczelni.
4. W trakcie roku plan może być korygowany na podstawie nowych wniosków (PRO-02) lub zmian organizacyjnych.

8. Zlecenie i realizacja usług – proces

8.1 Inicjacja

1. Inicjacja następuje na podstawie:
 - planu wsparcia/rozstrzygnięcia w PRO-02, albo
 - potrzeb zapewnienia dostępności wydarzenia (PRO-11), albo
 - decyzji BDU w sprawie usługi stałej/cyklicznej w ramach planu rocznego.
2. BDU wypełnia Formularz zlecenia usługi (Załącznik 1) i określa: zakres, termin, miejsce, odbiorcę, wymagania jakościowe oraz źródło finansowania.

8.2 Dobór usługodawcy i tryb zamówienia

1. BDU korzysta z listy usługodawców (Załącznik 5) lub inicjuje pozyskanie wykonawcy.
2. Jeżeli usługa wymaga udzielenia zamówienia/zakupu, stosuje się PRO-13 (w tym progi, zapytania, klauzule dostępności i poufności).
3. Umowa/zlecenie musi zawierać minimalnie: zakres i sposób rozliczenia, standard jakości, zasady zastępstwa, poufność oraz sposób potwierdzania wykonania (Załącznik 2 i Załącznik 4).

8.3 Realizacja

1. BDU potwierdza harmonogram usługi z odbiorcą i usługodawcą.
2. Jednostka merytoryczna zapewnia warunki realizacji (np. dostęp do sali, informacji o zajęciach).
3. Usługodawca realizuje usługę zgodnie ze standardem jakości (Załącznik 2).

9. Odbiór i rozliczanie usług

9.1 Potwierdzenie wykonania i odbiór merytoryczny

1. Po realizacji usługi usługodawca przekazuje Protokół wykonania usługi (Załącznik 4).
2. BDU dokonuje odbioru merytorycznego i zatwierdza protokół (w razie potrzeby z udziałem jednostki merytorycznej).
3. BDU przekazuje do Kanclerza/finansów komplet dokumentów do rozliczenia.

9.2 Rozliczenie finansowe

1. Podstawą rozliczenia są: zatwierdzony protokół wykonania usługi, rachunek/faktura oraz dokumenty wymagane przez źródło finansowania.
2. W przypadku finansowania projektowego należy spełnić wymagania kwalifikowalności oraz opisu dokumentów zgodnie z zasadami projektu.
3. Dokumenty są archiwizowane zgodnie z PRO-01.

10. Reklamacje i działania korygujące

1. Reklamacje mogą zgłaszać: odbiorca usługi, BDU lub jednostka merytoryczna.
2. BDU rejestruje reklamację (w ramach Rejestru usług lub w Rejestrze PRO-03, gdy sprawa ma charakter skargi) i ustala działania naprawcze.
3. W przypadku powtarzalnych niezgodności BDU uruchamia CAPA zgodnie z PRO-03 i może wykluczyć usługodawcę z listy rekomendowanych (Załącznik 5).

11. Dokumentowanie i archiwizacja

1. BDU prowadzi Rejestr usług wspierających edukację (Załącznik 6).
2. Dowody realizacji (protokoły, ankiety, korespondencja) przechowywane są w repozytorium wskazanym w PRO-01 (Załącznik 7 PRO-01).
3. Dokumenty finansowe przechowywane są zgodnie z zasadami księgowymi oraz zasadami projektów (jeśli dotyczy).

12. Monitoring / KPI

- terminowość usług (odsetek zrealizowanych zgodnie z harmonogramem)
- ocena jakości usług (średnia z ankiet) oraz liczba reklamacji
- % usług wymagających zastępstwa oraz czas zapewnienia zastępstwa
- liczba godzin/usług w podziale na rodzaje usług i źródła finansowania
- wykorzystanie budżetu vs plan roczny (Załącznik 7)
- liczba działań korygujących/CAPA uruchomionych dla usług

13. Załączniki

Załącznik 1 – Katalog usług wspierających edukację (wzór)

Załącznik 2 – Standard jakości usługi (SLA i wymagania) (wzór)

Załącznik 3 – Formularz zlecenia usługi (wzór)

Załącznik 4 – Protokół wykonania usługi / karta potwierdzenia (wzór)

Załącznik 5 – Rejestr usługodawców (wykaz wykonawców) (wzór)

Załącznik 6 – Rejestr usług wspierających edukację (wzór)

Załącznik 7 – Roczny plan usług i budżetu (wzór)

Załącznik 8 – Oświadczenie usługodawcy o poufności (wzór)

Załącznik 9 – Wzór umowy/zlecenia – minimalne postanowienia (checklista)

14. Powiązania z innymi procedurami (Pakiet 14)

PRO-01 – nadzór systemowy, przeglądy i raportowanie

PRO-02 – kwalifikacja potrzeby i plan wsparcia (inicjacja usług)

PRO-03 – informacje/wnioski/żądania/skargi oraz CAPAPRO-08 – dostępność cyfrowa
(jeśli usługi obejmują materiały/narzędzia)

PRO-11 – wydarzenia i życie akademickie

PRO-13 – zamówienia publiczne i zakupy

Załącznik 1. Katalog usług wspierających edukację (wzór)

Rodzaj usługi	Opis	Tryb (stała/cykliczna / na wniosek)	Minimalne wymagania jakości	Sposób potwierdzenia	Jednostka realizująca	Uwagi
---------------	------	-------------------------------------	-----------------------------	----------------------	-----------------------	-------

Przykłady rodzajów usług: tłumacz PJM/SJM, asysta edukacyjna, notetaking, transkrypcja/napisy, adaptacja materiałów.

Załącznik 2.

Standard jakości usługi (SLA i wymagania) (wzór)

Zakres usługi	
SLA potwierdzenia przyjęcia zlecenia	np. do 1 dnia roboczego
SLA podstawienia usługodawcy/zastępstwa	np. do 24 h; w trybie pilnym – niezwłocznie
Punktualność	np. dopuszczalne opóźnienie maks. 10 min; obowiązek powiadomienia
Kompetencje i etyka	poszanowanie godności, neutralność, brak stygmatyzacji
Poufność	obowiązek zachowania poufności; zakaz utrwalania danych bez zgody
Zasady współpracy	Podmiotowość, indywidualizacja, racjonalne usprawnienia, komunikacja z BDU i odbiorcą; potwierdzenia zmian
Anulowanie/zmiana terminu	zasady i terminy; odpowiedzialność stron
Weryfikacja jakości	ankieta odbiorcy + ocena BDU
Reklamacje	termin zgłoszenia i sposób rozpatrzenia; możliwe CAPA (PRO-03)

Załącznik 3.

Formularz zlecenia usługi (wzór)

Nr zlecenia / nr sprawy (PRO-02)	
Data zlecenia	
Odbiorca usługi (ID) / grupa	(minimalny zakres danych)
Rodzaj usługi	
Tryb	stała/cykliczna / na wniosek / pilna
Zakres (opis)	
Termin i miejsce	
Harmonogram (jeśli cykliczna)	
Wymagania jakości / SLA	odniesienie do Zał. 2
Źródło finansowania	projekt ... / środki własne / inne
Osoba kontaktowa po stronie uczelni	BDU / jednostka merytoryczna
Akceptacja zlecenia	BDU + (jeśli wymagane) Kanclerz/zakupy

Załącznik 4. Protokół wykonania usługi / karta potwierdzenia (wzór)

Nr zlecenia / nr sprawy	
Usługodawca	
Rodzaj usługi	
Data i czas realizacji	
Miejsce / forma (stacjonarnie/zdalnie)	
Zakres wykonany (opis)	
Liczba godzin/jednostek	
Uwagi dot. jakości / incydenty	
Potwierdzenie odbiorcy (opcjonalnie)	
Odbiór merytoryczny BDU	<input type="checkbox"/> przyjęto <input type="checkbox"/> przyjęto warunkowo <input type="checkbox"/> odrzucono (uzasadnienie)
Podpisy / data	Usługodawca / BDU / (opcjonalnie) jednostka merytoryczna

Załącznik 5.

Rejestr usługodawców (wykaz wykonawców) (wzór)

Usługodawca	Zakres usług	Kontakt	Dostępność czasowa	Stawka/r ozliczenie	Forma współpracy	Wymagane dokumenty	Ocena jakości (średnia)	Reklamacje (liczba)	Status (aktywny /wykluczony)
-------------	--------------	---------	--------------------	---------------------	------------------	--------------------	-------------------------	---------------------	------------------------------

Załącznik 6. Rejestr usług wspierających edukację (wzór)

Nr zlecenia	Nr sprawy PRO-02	Data	Rodzaj usługi	Tryb	Odbiorca (ID)	Usługodawca	Ilość (h/jedn.)	Koszt	Źródło finansowania	Status (zatk./otw.)	Uwagi/reklamacje
-------------	------------------	------	---------------	------	---------------	-------------	-----------------	-------	---------------------	---------------------	------------------

Załącznik 7. Roczny plan usług i budżetu (wzór)

Rok	Rodzaj usługi	Tryb (stała/cykliczna/nawniosek)	Ilość (h/jedn.)	Koszt jedn.	Budżet planowany	Źródło finansowania	Rezerwa (T/N)	Osoba odpowiedzialna	Uwagi
-----	---------------	----------------------------------	-----------------	-------------	------------------	---------------------	---------------	----------------------	-------

Rekomendacja: odrębnie wskazać część budżetu na usługi pilne i nieprzewidziane (rezerwa).

Załącznik 8.

Oświadczenie usługodawcy o poufności (wzór)

Ja, niżej podpisany/a [*imię i nazwisko*], zobowiązuję się do zachowania w poufności wszelkich informacji uzyskanych w związku z realizacją usług wspierających edukację w Collegium Verum, w szczególności informacji dotyczących osób ze szczególnymi potrzebami (OzSP), przebiegu zajęć, materiałów dydaktycznych oraz danych organizacyjnych.

Zobowiązanie obejmuje w szczególności:

- niewykorzystywanie informacji do celów innych niż realizacja usługi,
- nieudostępnianie informacji osobom trzecim,
- nieutrwalanie i nieprzechowywanie danych (np. nagrań) bez pisemnej zgody uprawnionej osoby i uczelni,
- zachowanie poufności także po zakończeniu współpracy.

Data i podpis:

Załącznik 9.

Wzór umowy/zlecenia – minimalne postanowienia (checklista)

Umowa/zlecenie na usługę wspierającą edukację powinno zawierać co najmniej:

1. strony umowy i dane identyfikacyjne,
2. przedmiot umowy: rodzaj usługi, zakres, miejsce/forma, harmonogram,
3. standard jakości (Załącznik 2) i zasady zastępstw,
4. zasady potwierdzania wykonania usługi (Załącznik 4),
5. wynagrodzenie i sposób rozliczenia (stawka, limity, fakturowanie),
6. poufność (Załącznik 8) i zasady przetwarzania danych (jeżeli dotyczy),
7. reklamacje i kary/konsekwencje nienależytego wykonania,
8. postanowienia dot. rozwiązania umowy oraz archiwizacji dokumentów.