



KARTA SAMOOCENY OŚRODKA

Poniższa Karta samoceny jest integralną częścią dokumentacji certyfikacyjnej i pozwala na dokonanie analizy zgodności porządku organizacyjnego w ośrodku z normą ^{ISO 29993} COSI. Zawiera ona punkty podlegające weryfikacji.

Pamiętaj, że ocena negatywna w komponencie cząstkowym nie musi dyskwalifikować Twojego OSK. W procesie audytu Zespół Audytowy dokona oceny zgodnie z wytycznymi normy, przyznając określoną liczbę punktów. Za spełnienie warunku w całości przyznawana jest wartość 1 punktu. Niespełnienie powoduje przyznanie 0 punktów. W obszarach oceny audytorskiej liczba punktowa zawiera się między wartością 0 a 1 z selektywnością oceny co 0,1 punktu. Niektóre obszary, zaznaczone kolorem czerwonym, stanowią obszary krytyczne, w których uzyskanie wyniku 0 oznacza dyskwalifikację z procesu certyfikacji. Wyniki punktacji dla poszczególnych komponentów uzyskuje się poprzez wyciągnięcie średniej, po czym dokonuje przemnożenia każdego wyniku punktowego wagą i zsumowaniu.

Komponenty	Punktacja	Mnożnik wagi komponentu	Wynik
Prawa konsumenckie	<0,1>	14,3	
Infrastruktura	<0,1>	14,2	
Dydaktyka	<0,1>	19,5	
Ekonomika	<0,1>	6,4	
Zarządzanie	<0,1>	7,5	
Komunikacja	<0,1>	12,4	
Bezpieczeństwo	<0,1>	17,5	
CSR	<0,1>	8,2	
		Suma:	

Oceny zgodności z Normą ^{ISO 29993} COSI ośrodek musi uzyskać sumę punktów :

Zgodny – min.90 pkt. **Niezgodny Nieznacznie** – nie mniej niż 85 pkt. **Niezgodny** – poniżej 85 pkt.

KOMPONENT 1 – Prawa konsumenckie:

- 1.1** Czy ośrodek zawiera umowę z klientem w formie pisemnej (na trwałym nośniku)? 0 1
- 1.2** Czy wzorzec umowy zawiera punkty zgodne z dokumentem: PK „Wytyczne ^{ISO 29993} COSI do wzorca umowy ośrodka z Klientem”. 0 1
- 1.3** Czy wzorzec umowy nie zawiera klauzul abuzywnych wynikających z obowiązującego prawa, w tym określonych w dokumencie PK „Wytyczne ^{ISO 29993} COSI do wzorca umowy OSK z Klientem”. 0 1
- 1.4** Czy wzorzec umowy jest dostępny do wglądu dla klientów przed zawarciem umowy w sposób pozwalający na swobodne zapoznanie się z nim oraz konsultację poza siedzibą. <0,0 ... 1 >
- 1.5** Wzorzec umowy oraz inne dokumenty zawierające zasady realizacji usług, skierowane do klientów są wytworzone w sposób czytelny, czcionką o rozmiarze i kolorze pozwalającym na swobodne odczytanie oraz na trwałym nośniku (Dz. U. 2014 poz. 827) <0,0 ... 1 >
- 1.6** Karta przeprowadzonych zajęć (jeżeli dotyczy) jest wydawana/wręczana kursantowi z chwilą rozpoczęcia szkolenia? 0 1

- 1.7** Czy w siedzibie ośrodka publicznie lub na stronie internetowej prezentowane są dokumenty uprawniające do świadczenia usług szkoleniowych, stanowiących działalność regulowaną? 0 1
- 1.8** Przedsiębiorca zapewnia kursantowi sposób kontaktu z koordynatorem szkoleń/umocowanym pracownikiem prowadzącym biuro w taki sposób, aby kontakt mógł nastąpić we wszystkie dni powszednie poprzez: wizytę w biurze, mail lub kontakt telefoniczny w tym wiadomości SMS. Kontakty zawiera wzorzec umowy. 0 1
- 1.9** Przedsiębiorca wdrożył procedurę obsługi skarg i reklamacji klientów oraz informuje o prawie do niej, formie i sposobie oraz czasie rozpatrywania we wzorcu umowy. 0 1
- 1.10** Przedsiębiorca informuje klienta o nazwie i adresie organu nadzoru, który definiuje Ustawa z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami. 0 1

Suma/10

KOMPONENT 2 – Infrastruktura:

- 2.1** Czy wszystkie zajęcia teoretyczne odbywają się wyłącznie w miejscach określonych w zgłoszeniu do właściwego rejestru, o którym mowa w Ustawie z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami. 0 1

Organizator kursu zapewnia odpowiednie zaplecze szkoleniowe, w tym:

- 2.2** Salę wykładową, zgodną z Rozporządzeniem MINiB Poz.280 z dnia 4 marca 2016 r.: 0 1
- 2.2.1** Wyposażoną w stoliki i miejsca siedzące dla każdej osoby biorącej udział w szkoleniu, o powierzchni pozwalającej na szkolenie nie mniej niż 10 osób. 0 1
- 2.2.2** Oświetloną, ogrzewaną i przewietrzaną: 0 1
- 2.2.3** Odizolowaną od innych pomieszczeń 0 1
- 2.2.4** Toaleta umiejscowiona jest w pobliżu sali wykładowej 0 1
- 2.2.5** Wyposażoną w tablicę do pisania, flipchart lub tablicę multimedialną. 0 1
- 2.2.6** Wyposażoną w makietę lub programy komputerowe umożliwiające symulowanie sytuacji na drodze 0 1
- 2.2.7** Wyposażoną w cyfrowe urządzenie zobrazowania wielkoformatowego oraz urządzenie komputerowe umożliwiające współpracę z tym urządzeniem. 0 1
- 2.3** Pomieszczenie biurowe, inne niż sala wykładowa, przeznaczone do obsługi interesantów. 0 1
- 2.3.1** Pomieszczenie przeznaczone do obsługi kursantów zapewnia dyskrecję wykonywania czynności z klientem wobec osób postronnych np.: innych kursantów. 0 1
- 2.4** Pojazdy szkoleniowe objęte zgłoszeniem do właściwego rejestru, o który określa Ustawa z dnia 5 stycznia 2011 r. o kierujących pojazdami. 0 1
- 2.4.1** Pojazdy szkoleniowe przeznaczone do nauki jazdy, posiadające wpis o tym fakcie do dowodu rejestracyjnego i wyposażone zgodnie z przepisami. 0 1

2.4.2

Wielośladowe pojazdy szkoleniowe są wyraźnie oznakowane po obu stronach co najmniej: nazwą przedsiębiorcy, logotypem (jeżeli wykorzystuje na innych polach ekspozycji) adresem lokalizacji biura ośrodka szkolenia, z założeniem, że nazwa ośrodka lub logotyp – o ile zawiera nazwę ośrodka, na pojazdach i możliwe do odczytania na z odległości nie mniejszej niż 10 metrów.

<0,0 ... 1 >

2.4.3

W przypadku pojazdu zastępczego stosowane są oznaczenia tymczasowe spełniające powyższe warunki.

<0,0 ... 1 >

2.4.4

Pojazdy szkoleniowe utrzymane w należytej czystości i stanie technicznym.

<0,0 ... 1 >

2.5

Użytkuje plac manewrowy, pozwalający co najmniej na wykonanie zadań egzaminacyjnych zgodnych z programem egzaminu państwowego.

0 1

2.6

Zapewnia w OSK co najmniej jedno stanowisko do wykonywania zadania nr.2 na każde 10 pojazdów użytkujących plac manewrowy danej kategorii. Liczbę pojazdów użytkujących ustala się na podstawie łącznej liczby pojazdów zarejestrowanych we wszystkich ośrodkach korzystających z tego placu.

0 1

Suma/18

KOMPONENT 3 – Dydaktyka:

3.1

Ośrodek wypracował system planowania i realizacji zajęć teoretycznych w sposób pozwalający w przypadku nieobecności osoby szkolonej w pierwotnie zaplanowanym terminie na uczestnictwo z zajęciami zawierających te same treści w innym terminie.

0 1

3.2

Ośrodek wypracował i stosuje sprawny system planowania zajęć praktycznych pozwalający na planowanie terminów zajęć we współpracy z osobami szkolonymi.

0 1

3.3

Ośrodek wdrożył i stosuje system bieżącej oceny postępów osoby szkolonej, pozwalający na systematyczne zamieszczenie kwantyfikowalnej informacji o przebiegu procesu. Dokumenty (pliki) powinny być archiwizowane wspólnie z KEOS i na ten sam czas.

0 1

3.4

Ośrodek wdrożył i stosuje program szkolenia dla kursów objętych certyfikacją, zgodny z dokumentem DP „Wytyczne ^{ISO 29993} COSJ do Programów szkoleń”.

0 1

3.5

W przypadku kursów, kończących się praktycznym egzaminem wewnętrznym, w sposób określony w załączniku DV „Wytyczne ^{ISO 29993} COSJ dla archiwizowania przebiegu egzaminu”. Plik jest przechowywany przez ośrodek przez okres 2 miesięcy od dnia egzaminu z zastrzeżeniem, że przechowuje się nie mniej niż 10 ostatnich egzaminów, bez względu na termin ich realizacji – nie dłużej niż 2 lata.

0 1

3.6

W przypadku gdy osoby szkolone uczestniczą w zajęciach realizowanych w różnych lokalizacjach, do czasu szkolenia nie wlicza się czasu dojazdu i czasu opóźnienia. Analogicznie w przypadku zajęć praktycznych, za czas szkolenia uważa się jedynie czas realnie spędzony przez osobę szkoloną w roli kierowcy.

0 1

3.7	<p>Za czas trwania kursu podczas szkolenia w ruchu drogowym uważa się jedynie czas, w którym instruktor przebywa w pojeździe wraz z kursantem (w kategoriach jednośladów, gdy porusza się tym samym lub innym pojazdem bezpośrednio w związku z nadzorem nad osobą szkoloną). Przerwy w jeździe niezwiązane ze szkoleniem praktycznym (przerwy na papierosa, kawę itp.) nie wliczają się w czas trwania kursu – nawet gdy inicjatorem przerwy jest osoba szkolona.</p>	0 1
3.8	<p>Przed rozpoczęciem kursu, wszyscy uczestnicy szkolenia powinni zostać poinformowani na piśmie o wymaganiach dotyczących obecności i innych zasadach odbywania kursu (np. korzystanie z telefonów komórkowych, pagerów, itp. nie powinny być dozwolone. Na początku kursu szkoleniowego prowadzący musi przypomnieć uczestnikom, że korzystanie z powyższych urządzeń jest niedozwolone) oraz informuje ich, iż niepełny czas uczestnictwa w zajęciach jest niezgodne z wymaganiami prowadzonego kursu.</p>	0 1
3.9	<p>Egzamin wewnętrzny teoretyczny – o ile jest przewidziany programem kursu – jest realizowany za pomocą środków dydaktycznych, które uniemożliwiają zapoznanie się osobom szkolonym z zestawem wylosowanym/wygenerowanym dla niego na egzamin, przed chwilą rozpoczęcia tego egzaminu.</p>	0 1
3.10	<p>Wymagane materiały szkoleniowe są jasno określone i przekazane uczestnikom szkolenia.</p>	0 1
3.11	<p>Na początku kursu ośrodek przekazuje osobom szkolonym opis struktury kursu, zawierający informacje istotne z punktu widzenia ich obowiązków osób szkolonych oraz sposobu oceniania postępów.</p>	0 1
3.12	<p>Prowadzenie osobistych notatek w trakcie kursu jest uważane za ważne. Uczestnicy szkolenia są zachęceni do uzupełniania oficjalnych materiałów szkoleniowych własnymi notatkami w trakcie kursu.</p>	0 1
3.13	<p>Ośrodek zapewnia uczestnikom kursów dostęp do literatury, materiałów, w tym multimedialnych, czasopism oraz innych wydawnictw o treściach związanych z prowadzonym szkoleniem.</p>	<0,1 ... 1 >
3.14	<p>Organizatorzy kursów szkoleniowych posiadają standardowe procedury wyboru oraz oceny wszystkich pracowników dydaktycznych zaangażowanych w proces szkolenia, w celu zapewnienia spójności i jednolitości prezentacji materiału szkoleniowego.</p> <p>Procedury te obejmują co najmniej następujące działania:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) kryteria wstępnej selekcji, b) szkolenie w zakresie technik prezentacji i zarządzania kursami szkoleniowymi, c) ciągłe doskonalenie zawodowe, d) przegląd aktywności instruktora na podstawie informacji pochodzących od uczestników szkolenia, skargi, działania naprawcze itp. e) prowadzi się dokumentację dla wszystkich wymienionych działań. 	0 1
3.15	<p>Ośrodek tworzy warunki do doskonalenia zawodowego kadry dydaktycznej.</p>	<0,1 ... 1 >

Suma/15

KOMPONENT 4 – Ekonomia Przedsiębiorstwa:

W tym komponencie dokonuje się oceny ceny usługi w kontekście jej mierzalnych efektów wg poniższej matrycy współzależności współczynnika efektywności do ceny (jeżeli dotyczy).

4.1

Zdawalność poniżej 20% uzyskiwana w następujących kolejno po sobie trzech okresach półrocznych dyskwalifikuje ośrodek z postępowania certyfikacyjnego.

0 1

Matryca punktacji efektywności usługi.

	Zdawalność (od 20% do 30%)	Zdawalność (od 30,1 do 40)	Zdawalność (od 40,1 do 50%)	Zdawalność (od 50,1 do 60%)	Zdawalność (od 60% do 100%)
NC	0,2	0,4	0,6	0,8	1
SC	0,15	0,35	0,55	0,75	0,95
WC	0,1	0,3	0,5	0,7	0,9

NC – najniższa cena kursu

SC - średnia cena kursu

WC – najwyższa cena kursu

Konstrukcja matrycy została stworzona z uwzględnieniem na pogodzenie aspektów czysto ekonomicznych i jakościowych takich jak cena i współczynnik zdawalności, którymi charakteryzuje się oceniany OSK. Aspekt ekonomiczny został wyizolowany do podstawowych kryteriów, które mogą mieć bezpośredni wpływ na ocenę jakości świadczonych usług a dostęp do danych jest jawny i nie stanowi dla przedsiębiorców materiałów o charakterze strategicznym lub wrażliwym. Parametrami do wyliczenia są dominanty skrajnie najniższych i najwyższych wartości cen analogicznych usług w powiecie oraz dominanty skrajnie najniższych i najwyższych wartości wyników zdawalności egzaminów.

Zasady wyznaczania cen (NC, SC i WC) – dywersyfikacja przestrzenna oraz zależna od gęstości zaludnienia. Ustalenie progów cenowych w zależności od konkurencyjności i koniunktury w danym regionie.

	Miasta powyżej 100 tyś. mieszkańców			lub pozostałe miasta województwa		
	NC	SC	WC	NC	SC	WC
Województwo						

<0,1 ... 1 >

4.2

KOMPONENT 5 – Zarządzanie:

Suma/2

5.1

Ośrodek wdrożył system anonimowej oceny szkolenia przez kursantów.

0 1

5.2

Czas pracy instruktora prowadzącego szkolenie praktyczne nie jest dłuższy w ciągu doby niż 8 godzin, lub 10 godzin z 1 godzinną przerwą między czwartą a szóstą godziną pracy. Podczas przerwy instruktorowi niewolno wykonywać czynności dydaktycznych ani techniczno-warsztatowych.

<0,1 ... 1 >

5.3

Czas pracy instruktora prowadzącego szkolenie teoretyczne oraz praktyczne nie może być dłuższy w ciągu doby niż: 6 h (45') zajęć teoretycznych i 6 h (60') zajęć praktycznych z obowiązkową przerwą trwającą 1 godzinę realizowaną bezpośrednio przed lub w trakcie szkolenia praktycznego.

<0,1 ... 1 >

5.4

W przypadku szkolenia indywidualnego czas gotowości do pracy wynikający z nieobecności kursanta na zajęciach jest instruktorowi gratyfikowany nie mniej niż 50%.

0 1

Suma/4

KOMPONENT 6 – Komunikacja:

6.1	Oferty usług szkoleniowych objętych certyfikacją, umieszczane na wszystkich polach ekspozycji z wyjątkiem płaszczyzn reklamowych - w przypadku podawania ceny - powinny zawierać dokładną informację dotyczącą pełnej ceny detalicznej za usługę (uczestnictwo we wszystkich zajęciach, koszt przeprowadzenia jednego egzaminu, jeżeli jest wymagany programem, koszty materiałów dydaktycznych) wraz z należnymi podatkami. Możliwe jest wskazanie wartości poszczególnych części składowych usługi. W takim przypadku również należy wskazać sumę (łącznie cenę nabycia usługi).	0	1
6.2	Oferta prezentowana na stronie internetowej ośrodka / przedsiębiorcy zawiera wskazanie czasu trwania (liczby godzin dydaktycznych) podanych w jednostkach czasu rzeczywistego.	0	1
6.3	Biuro ośrodka szkolenia jest oznaczone co najmniej nazwą przedsiębiorcy, adresem i godzinami pracy. W przypadku nieregularnych godzin pracy wskazano kontaktowy numer telefonu do osoby upoważnionej do obsługi klientów.	0	1
6.4	Dokumentacja ośrodka w tym materiały dydaktyczne, umowy, korespondencja z klientami są oznaczone logiem lub nazwą Przedsiębiorcy. W przypadku materiałów drukowanych na więcej niż 1 karcie, strony są ponumerowane zgodnie z formatem: „X z Y” (numer strony z liczbą stron dokumentu).	0	1
6.5	Ośrodek posiada stronę internetową WWW prezentującą co najmniej:	0	1
6.5.1	Nazwę i adres korespondencyjny Przedsiębiorcy (poczty tradycyjnej) oraz adres skrzynki e-mail.	0	1
6.5.2	Lokalizację (adres) biura Ośrodka wraz z podanymi godzinami pracy. W przypadku nieregularnych godzin pracy wskazano kontaktowy numer telefonu do osoby upoważnionej do obsługi klientów.	0	1
6.5.3	Ośrodek prezentuje na stronie internetowej informacje o kadrze dydaktycznej prowadzącej szkolenie, z podaniem co najmniej Imienia i Nazwiska osoby oraz funkcji (Przedsiębiorca lub osoba reprezentująca firmę zgodnie z KRS, Kierownik Ośrodka, wykładowca, Instruktor, pracownik obsługi klientów itp.)	0	1
6.5.4	Oferta szkolenia zawarta na stronie www zawiera jej nazwę, określenie kwalifikacji uzyskanych w toku danego szkolenia, opis grupy docelowej, do której skierowana jest usługa, czas trwania i koszt zgodnie z pkt.6.1,	0	1
6.6	W trakcie wykonywania zadań szkoleniowych lub obsługi klienta pracownicy ośrodka są oznaczeni w formie przyjętej przez Przedsiębiorcę, pozwalającej na identyfikację osoby, jako reprezentującej ośrodek (np.: identyfikator i/lub ubranie firmowe z oznaczeniem ośrodka – pod warunkiem, iż ubrania użytkowane są wyłącznie przez pracowników ośrodka).	0	1

6.7	W trakcie prowadzenia zajęć dydaktycznych instruktorzy/wykładowcy posiadają w miejscu widocznym dla kursantów identyfikator zawierający fotografię, imię oraz nazwisko a także zakres posiadanych uprawnień (dotyczy podmiotów posiadających ^{ISO 29993} COSJ).	0	1
6.8	Ośrodek komunikuje na poniższych polach ekspozycji informacje o posiadanym certyfikacie ^{ISO 29993} COSJ: (Przy pierwszej certyfikacji warunek uznaje się za spełniony)	0	1
6.8.1	W biurze przeznaczonym do obsługi klientów	0	1
6.8.2	Na pojazdach samochodowych wykorzystywanych do szkolenia	0	1
6.8.3	Na dokumentacji szkoleniowej, w tym na Umowach, Arkuszach ewaluacyjnych	0	1
6.8.4	Drukach reklamowych i promocyjnych	0	1
6.8.5	Stronach internetowych, profilach portali społecznościowych i branżowych	0	1
6.9	W przypadku, gdy ośrodek wydaje każdej osobie szkolonej zaświadczenia, dyplomy czy certyfikaty z danymi tej osoby oraz danymi instruktora, który prowadził szkolenie Norma wymaga, aby wraz z nazwiskiem instruktora dokument zawierał jego numer uprawnień, oraz podpis. Nie dotyczy szkoleń wymagających użycia Profilu Kandydata na Kierowcę.	0	1

Suma/18

KOMPONENT 7 – Bezpieczeństwo:

7.1	W trakcie prowadzenia zajęć praktycznych instruktor zapina pasy bezpieczeństwa. (warunek krytyczny dla kat. B prawa jazdy oraz doskonalenia techniki jazdy we wszystkich kategoriach)	0	1
7.2	W trakcie prowadzenia zajęć praktycznych, podczas ruchu pojazdu instruktora obowiązuje zakaz spożywania pokarmów z wyłączeniem płynów.	0	1
7.3	W trakcie prowadzenia zajęć praktycznych w pojeździe obowiązuje zakaz palenia tytoniu	0	1
7.4	W trakcie prowadzenia zajęć praktycznych, w ruchu drogowym instruktora obowiązuje zakaz prowadzenia rozmów telefonicznych – również zgodnego z trybem Art.45.2,1) p.r.d.	0	1
7.5	Pojazdy szkoleniowe, przeznaczone do prowadzenia zajęć w ruchu drogowym są wyposażone w opony:	0	1
7.5.1	nie starsze niż 5 lat, licząc od tygodnia produkcji oznaczonego w DOT.	0	1
7.5.2	W okresie od dnia 1 listopada do ostatniego dnia marca opony zimowe, o głębokości bieżnika nie mniejszej niż 4 mm lub w stopniu zużycia nie sięgającym ogranicznika TWI przy zastrzeżeniu, że opona nie jest rozwarstwiona, wyąbkowana czy zużyta miejscowo w sposób wskazujący na eksploatację z niewłaściwym ciśnieniem.	<0,0 ... 1 >	

Suma/7

KOMPONENT 8 – CSR:

8.1	Flota ośrodka prowadzi zajęcia pojazdami spełniającymi co najmniej przedostatnią do aktualnej europejskiej normy emisji spalin EURO	0	1
8.2	Ośrodek angażuje się w lokalne działania związane z poprawą BRD (np.: udział w komisjach społecznych działających w obszarze BRD, organizacji ruchu, współorganizacja eventów, szkoleń otwartych itp.) lub zgłasza uwagi o zmiany organizacji, konsultuje społecznie zagadnienia BRD itp.)	<0,0 ... 1 >	
		Suma/2	

9 – Obowiązki certyfikacyjne:

1

Wszelkie modyfikacje struktury przedsiębiorstwa, systemu zarządzania jakością i kursów szkoleniowych powinny być zgłoszone do Jednostki certyfikującej w terminie 14 dni od dokonania zmiany.