

Procedura postępowania przy nieprzewidzianych trudnościach

Klaster Innowacji Społecznych

Ojca Jana Siemińskiego 22, 44-100 Gliwice

1. Zakres

W przypadku zaistnienia nieprzewidzianych trudności, które na krótko przed szkoleniem/usługą utrudniają lub w trakcie jej trwania uniemożliwiają realizację w przewidziany wcześniej sposób (np. nieobecność trenera/doradcy, niedostępność miejsca, awaria sprzętu, zdarzenie losowe), stosuje się poniższe zasady. Wszelkie działania są uzgadniane w toku komunikacji między kierownikiem jednostki, klientem/zamawiającym a trenerem/doradcą.

2. Środki zapobiegania i reagowania

- **Bezzwłoczne poinformowanie** – Kierownik jednostki kontaktuje się z klientem/uczestnikami (telefon, e-mail) w celu niezwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji.
 - **Spóźnienie trenera/doradcy do 1,5 godziny** – jeżeli klient/uczestnicy wyrażą zgodę, zajęcia mogą odbyć się w danym terminie (zajęcia są przedłużane lub brakujące godziny realizowane w innym uzgodnionym dniu).
 - **Przełożenie zajęć na inny termin** – bez dodatkowych kosztów dla uczestników/klienta; termin uzgadniany z zamawiającym/uczestnikami.
 - **Zmiana trenera/doradcy** – propozycja zastępstwa przez osobę o równorzędnych kwalifikacjach (zgodnie z wymogami MSUES); zatwierdzenie przez opiekuna merytorycznego i akceptacja klienta.
 - **Zmiana miejsca** – w przypadku niedostępności sali Kierownik jednostki proponuje alternatywne miejsce spełniające pierwotne wymagania formę zdalną, jeśli jest możliwa i uzgodniona.
 - **Zmiana formy/metod** – przy zachowaniu celów szkolenia/usługi możliwa jest zmiana zaplanowanych metod lub formy zajęć (np. część zdalna); decyzja zatwierdzana przez opiekuna merytorycznego i w porozumieniu z klientem.
-

3. Odpowiedzialności

- Za koordynację działań w sytuacji trudności odpowiada **koordynator organizacyjny** (lub opiekun merytoryczny, jeśli nie ma wyodrębnionego koordynatora).
- Decyzje o przełożeniu terminu, zmianie trenera lub miejsca podejmuje Kierownik jednostki w porozumieniu z klientem/zamawiającym; potwierdzenie ustaleń – w formie ustnej lub pisemnej (e-mail, protokół).

- Każda taka sytuacja **powinna** być odnotowana w dokumentacji szkolenia/usługi (uwagi w protokole realizacji, notatka służbowa) w celu analizy przyczyn, wdrożenia działań zapobiegawczych oraz ewentualnego doskonalenia procedur. Odnotowanie jest obligatoryjne w przypadku przełożenia terminu, zmiany trenera/doradcy lub miejsca.
-

4. Reklamacja

Jeśli w wyniku nieprzewidzianych trudności usługa nie została zrealizowana lub została zrealizowana w sposób niezgodny z umową/ofertą, klient ma prawo złożyć reklamację zgodnie z Procedurą reklamacji.