



**Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”
ul. ks. Świeżego 8
43-400 Cieszyn**

**System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia
Nauczycieli „P-IN”**

**System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia
Nauczycieli „P-IN”**

Podstawa prawna:

1. Przy tworzeniu systemu zapewniania jakości brane pod uwagę były zapisy zewnętrznych aktów prawnych regulujących funkcjonowanie placówki oraz dokumentów wewnętrznych odnoszących się do oferty placówki. Były to:
 - Ustawę z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (Dz. U. z 2024 r. poz. 737 i 854)
 - Rozporządzenia MEN z dnia 28 maja 2019 r. (Dz. U. z 2023 r. poz. 2738) w sprawie placówek doskonalenia nauczycieli;
 - Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 października 2018 r. w sprawie akredytacji placówek doskonalenia nauczycieli (Dz.U. 2018 poz. 2029)
 - Statut Powiatowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”;
 - Koncepcja pracy i rozwoju Powiatowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN” na lata 2019-20224 oraz 2022-2024;
 - Plan Nadzoru Pedagogicznego Powiatowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN” na lata 2019-2025;
 - Raport końcowy z ewaluacji wewnętrznej przeprowadzanej na koniec każdego roku szkolnego.

Rozdział I

**Cele i założenia wewnętrznego systemu zapewniania jakości usług edukacyjnych w
Powiatowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN” (zwanego dalej Centrum)**

§1

1. Wewnętrzny systemu zapewniania jakości usług edukacyjnych to zbiór celów i powiązanych ze sobą działań, ukierunkowanych na zapewnienie wysokich standardów realizowanych usług, adresowanych do szkół, przedszkoli, placówek oświatowych oraz pracujących w nich nauczycieli, sprecyzowanych w ustawie o systemie oświaty, ustawie Prawo oświatowe oraz w aktach wykonawczych do ww. ustawy.



**Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”
ul. ks. Świeżego 8
43-400 Cieszyn**

**System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia
Nauczycieli „P-IN”**

2. Celem funkcjonowania wewnętrznego systemu zapewniania jakości usług edukacyjnych jest:
 - a) stałe podnoszenie poziomu usług świadczonych przez placówkę na rzecz rozwoju zawodowego pracowników oświaty,
 - b) zapewnienie najwyższej jakości oraz ciągłego doskonalenia warsztatu pracy nauczycieli/specjalistów pracujących i współpracujących z Centrum.
3. Funkcjonowanie wewnętrznego systemu zapewniania jakości usług edukacyjnych polega na planowaniu, organizowaniu, realizowaniu, monitorowaniu i doskonaleniu procesów wchodzących w zakres jego działania z zastosowaniem wewnętrznych standardów, zasad, procedur i przepisów określających tryb i sposób postępowania w różnych sytuacjach, a w szczególności:
 - a) Organizację struktury Powiatowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli zgodnie z wymogami rynku edukacyjnego;
 - b) Standardy dotyczące usługi w zakresie doskonalenia zawodowego;
 - c) Standardy dotyczące kompetencji i rozwoju kadry szkoleniowej;
 - d) Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta (uczestnika szkoleń);
 - e) Standardy dotyczące zarządzania jakością usług w zakresie doskonalenia zawodowego;
4. Wewnątrz System Zapewnienia Jakości w Powiatowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli cechuje:
 - a) kompletność – uwzględnia wszystkie obszary funkcjonowania Centrum,
 - b) celowość – nakierowany na osiągnięcie zamierzonej jakości,
 - c) zgodność – spójny wewnętrznie z wszystkimi aktami tworzonymi w Centrum,
 - d) racjonalność – możliwy do realizacji w warunkach, jakimi dysponuje Centrum,
 - e) elastyczność – podatny na zmiany wynikające z wewnętrznych i zewnętrznych audytów/ewaluacji,
 - f) operatywność i szczegółowość – zawiera propozycje rozwiązań i procedur,
 - g) długofalowość – uwzględnia planowanie strategiczne,



**Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”
ul. ks. Świeżego 8
43-400 Cieszyn**

**System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia
Nauczycieli „P-IN”**

- h) skuteczność – jego realizacja gwarantuje odnośnienie sukcesu rozumianego jako stałe podnoszenie jakości,
- i) jasność, zrozumiałość dla wszystkich zainteresowanych jakością Centrum,
- j) zachęcający do działania, aktywizujący – wskazuje na udział wszystkich podmiotów Centrum w dążeniu do podnoszenia jakości.

Koncepcja pracy

§2

1. Cel ogólny działalności placówki: doskonalenie zawodowe nauczycieli wynikające z potrzeb rozwojowych szkół i placówek
2. Cele szczegółowe działalności placówki: diagnoza potrzeb rozwojowych nauczycieli wynikających z potrzeb szkół i placówek, planowanie działań, realizacja, monitorowanie, podsumowanie.
3. Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli podczas realizacji przyjętych celów statutowych zapewnia wysoką jakość świadczonych usług edukacyjnych poprzez:
 - a) dostosowanie działań edukacyjnych (szkoleniowych) do indywidualnych potrzeb pracowników oświaty i placówek oświatowych,
 - b) wyposażenie słuchaczy nie tylko w wiedzę, ale także umiejętności praktyczne oraz postawy.

Wysoką jakość usług zapewniają:

- a) zróżnicowana oferta dostosowana do zdiagnozowanych potrzeb Klientów: dyrektorów i nauczycieli szkół i placówek oświatowych korzystających z oferty placówki,
- b) komplementarność usług: diagnozy, szkolenia, konsultacje, materiały edukacyjne,
- c) bogata oferta programowa: kursy, warsztaty, szkolenia rad pedagogicznych, konsultacje, szkolenia wyjazdowe, konferencje,
- d) kwalifikacje i bogate doświadczenie zawodowe osób prowadzących szkolenia,
- e) płynny przepływ informacji: Placówka – Odbiorca – Placówka,
- f) klimat dialogu i współpracy,
- g) samokierowanie powierzonymi zadaniami,



**Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”
ul. ks. Świeżego 8
43-400 Cieszyn**

**System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia
Nauczycieli „P-IN”**

- h) odpowiedzialność za efekty pracy,
- i) ewaluacja efektów,
- j) stałe doskonalenie i rozwój,
- k) aktualne treści naukowe,
- l) nowoczesne metody nauczania, dostosowane do uczenia się osób dorosłych ,
- m) nowoczesna baza i środki dydaktyczne.

Zasady etyczne

Każdy Pracownik Centrum niezależnie od formy zatrudnienia i pełnionej funkcji:

- a) Rzetelnie wykonuje zadania zgodnie z posiadanymi kwalifikacjami i przyznanymi uprawnieniami.
- b) Bierze na siebie odpowiedzialność za wykonanie zadań w ramach swoich kompetencji.
- c) Efektywnie wykorzystuje czas pracy oraz zasoby Centrum.
- d) Wykazuje wysoką dyscyplinę pracy (punktualność, terminowość, efektywne wykorzystanie czasu pracy).
- e) Traktuje w sposób równy wszystkich pracowników i klientów bez względu na wiek, płeć, wyznawane poglądy polityczne i religijne, kolor skóry, narodowość, kraj pochodzenia, zajmowaną pozycję społeczną lub stanowisko
- f) W kontaktach interpersonalnych wykazuje się uczciwością i wysoką kulturą osobistą.
- g) Utożsamia się z misją i wizją Centrum i dąży do jego rozwoju.
- h) Zachowuje dyskrecję w sprawach objętych tajemnicą służbową.
- i) Podejmuje działania na rzecz doskonalenia jakości pracy Centrum wykazując inicjatywę i kreatywność.
- j) Dbą o poszanowanie praw autorskich.



**Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”
ul. ks. Świeżego 8
43-400 Cieszyn**

**System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia
Nauczycieli ”P-IN”**

Dokumentacja Placówki

§3

Prowadzona dokumentacja przez Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN” składa się z następujących dokumentów:

1. Statutu placówki;
2. Koncepcji pracy placówki;
3. Planów pracy i sprawozdań z realizacji planu za każdy rok szkolny ;
5. Podsumowanie wyników ewaluacji wewnętrznych;
6. List obecności z prowadzonych form doskonalenia;
7. Ankiety/arkuszy ewaluacyjnych ze szkoleń;
8. Rejestru wydanych zaświadczeń (w wersji elektronicznej);
9. Wzorów zaświadczeń;
10. Diagnoz wraz z rekomendacjami potrzeb edukacyjnych w zakresie doskonalenia i kształcenia zawodowego nauczycieli na poszczególne semestry w danym roku szkolnym;
11. Wykazów proponowanych szkoleń na poszczególne semestry w danym roku szkolnym, przygotowanych na podstawie rekomendacji wynikających z diagnoz;
12. Teczki osobowe trenerów placówki;
13. Plan nadzoru pedagogicznego;
14. Wewnętrzny system zapewniania jakości usług edukacyjnych;

Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”
ul. ks. Świeżego 8
43-400 Cieszyn

**System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia
Nauczycieli „P-IN”**

Rozdział II

**Standardy zapewniania jakości form doskonalenia realizowanych przez
Powiatowe Centrum Doskonalenie Nauczycieli „P-IN” w Cieszynie**

§1

Obszar standardów	Standard	Dokumenty zawierające dane dot. realizacji standardów
I. Standardy dotyczące usługi w zakresie doskonalenia zawodowego	1. Centrum przygotowuje nową ofertę w zakresie doskonalenia zawodowego nauczycieli na każdy kolejny semestr danego roku szkolnego, na podstawie zdiagnozowanych potrzeb nauczycieli szkół i placówek oświatowych, wniosków z prowadzonych analiz wewnętrznych oraz wyników badań zewnętrznych. Uwzględnia przy tym, kierunki realizacji polityki oświatowej państwa w danym roku szkolnym.	<ul style="list-style-type: none"> – oferta doskonalenia na kolejny rok szkolny, – strona internetowa Centrum, – plan pracy Centrum, – Diagnozy potrzeb edukacyjnych w zakresie doskonalenia i dokształcania zawodowego nauczycieli na dany semestr roku szkolnego.
	2. Organizowane i prowadzone formy doskonalenia zawodowego: <ul style="list-style-type: none"> a. są zgodne ze zdiagnozowanymi potrzebami nauczycieli, szkół i placówek korzystających z oferty placówki b. sprzyjają rozwojowi zawodowemu nauczycieli, szkół i placówek korzystających z oferty placówki doskonalenia. 	<ul style="list-style-type: none"> – wyniki badań ewaluacyjnych, – arkusze obserwacji zajęć,
	3. Centrum zapewnia materiały szkoleniowe dla uczestników oraz środki dydaktyczne do realizacji form doskonalenia,.	<ul style="list-style-type: none"> – programy form doskonalenia wraz z załącznikami,
	4. Przy realizacji oferty wprowadza się rozwiązania innowacyjne i wykorzystuje nowoczesne technologie.	<ul style="list-style-type: none"> – programy form doskonalenia, – wyniki badań ewaluacyjnych,

Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”
ul. ks. Świeżego 8
43-400 Cieszyn

System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli ”P-IN”

II. Standardy dotyczące kompetencji i rozwoju kadry szkoleniowej	1. Kadra szkoleniowa, tj. pracownicy Centrum oraz pozyskiwani specjaliści zewnętrzni mają kompetencje merytoryczne odpowiednie do zakresu realizowanych działań.	<ul style="list-style-type: none"> – akta osobowe pracowników Centrum, – profile kompetencyjne „specjalistów zewnętrznych, – Struktura organizacji Powiatowego Centrum Doskonalenia Zawodowego Nauczycieli „P-IN” w Cieszynie
	2. Kadra szkoleniowa ma kompetencje trenerskie odpowiednie do zakresu realizowanych działań, zgodnie z profilem kompetencyjnym PCDN „P-IN” w Cieszynie	<ul style="list-style-type: none"> – akta osobowe pracowników Centrum, – profile kompetencyjne specjalistów zewnętrznych wraz z załącznikami , – programy form doskonalenia, – wyniki badań ewaluacyjnych,
	3. Centrum gromadzi i aktualizuje informacje o kadrze szkoleniowej, m.in. poprzez prowadzenie bazy ekspertów zewnętrznych , ewaluację kompetencji kadry szkoleniowej oraz autoewaluację trenerów	<ul style="list-style-type: none"> – arkusze obserwacji zajęć, – rejestr ekspertów zewnętrznych, – wyniki badań ewaluacyjnych,
III. Standardy dotyczące infrastruktury, organizacji i obsługi klienta	1. Warunki organizacyjne form doskonalenia (w tym ramy czasowe szkoleń) sprzyjają komfortowi uczestników	<ul style="list-style-type: none"> – programy form doskonalenia , – wyniki badań ewaluacyjnych, – arkusze obserwacji zajęć , – Regulamin uczestnictwa i płatności za szkolenia, – Procedura postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności, – dokumentacja z przeglądów i kontroli budynku
	2. Organizacja i procedury wszystkich oferowanych przez Centrum form doskonalenia opisane są w regulaminach stanowiących załączniki do obowiązującego <i>Systemu jakości usług edukacyjnych w PCDN „P-IN”</i> .	<ul style="list-style-type: none"> – Regulamin uczestnictwa i płatności za szkolenia, – Procedura postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności,

Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”
ul. ks. Świeżego 8
43-400 Cieszyn

System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”

	3. Placówka posiada elektroniczną aplikację dostępną w Internecie, która umożliwia rejestrowanie zgłoszeń na formy doskonalenia oraz sprawny kontakt z klientem.	<ul style="list-style-type: none"> – strona internetowa Centrum – konto na platformie Clickmeeting – wyniki badań ewaluacyjnych
	4. Placówka organizuje szkolenia on-line wykorzystując odpowiednią do tego platformę szkoleniową.	<ul style="list-style-type: none"> – konto na platformie Clickmeeting – wyniki badań ewaluacyjnych
	5. Centrum zapewnia rzetelną obsługę uczestnikom form doskonalenia.	<ul style="list-style-type: none"> – wyniki badań ewaluacyjnych, – Regulamin organizacji szkoleń zamkniętych (Rad Pedagogicznych), – - Regulamin uczestnictwa i płatności za szkolenia otwarte, – Regulamin organizacji szkoleń zamkniętych (doskonalenia nauczycieli), – Procedura reklamacji , – Procedura postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności, – Struktura organizacji Powiatowego Centrum Doskonalenia Zawodowego Nauczycieli „P-IN” w Cieszynie
IV. Standardy dotyczące zarządzania jakością usług w zakresie doskonalenia zawodowego	1. Placówka ma wizję i misję uwzględniające działalność w zakresie doskonalenia zawodowego, które są cyklicznie aktualizowane oraz dostępne dla pracowników i klientów zewnętrznych (m.in. za pośrednictwem strony internetowej)	<ul style="list-style-type: none"> - Statut Placówki, - Koncepcja pracy placówki oraz plan nadzoru pedagogicznego
	2. Centrum publikuje pełną, rzetelną i przystępną informację o ofercie doskonalenia zawodowego.	<ul style="list-style-type: none"> – strona internetowa Centrum – wyniki badań ewaluacyjnych

Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”
ul. ks. Świeżego 8
43-400 Cieszyn

System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli ”P-IN”

	3. Promocja oferty placówki jest działaniem usystematyzowanym, dostosowanym do potrzeb klientów oraz odbywa się z wykorzystaniem zróżnicowanych, nowoczesnych metod i kanałów komunikacyjnych.	<ul style="list-style-type: none"> – wyniki badań ewaluacyjnych – statystyki dot. strony internetowej Centrum, kont Centrum na portalach społecznościowych oraz dystrybucji elektronicznego biuletynu informacyjnego Centrum
	4. Ewaluacja form doskonalenia jest prowadzona i dokumentowana w sposób systemowy oraz dostarcza informacji pomocnych w ustawicznym podnoszeniu jakości oferty Centrum.	<ul style="list-style-type: none"> – dokumentacja szkoleniowa – raporty z badań ewaluacyjnych – wnioski z ewaluacji wewnętrznych
	5. Działania realizowane w ramach oferty placówki są modyfikowane z uwzględnieniem wniosków i rekomendacji pozyskiwanych w wyniku ewaluacji oraz w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby odbiorców i inne okoliczności.	<ul style="list-style-type: none"> – propozycje do oferty doskonalenia, – diagnozy potrzeb, – strona internetowa Centrum,
	6. Realizacja form doskonalenia zawodowego jest wspierana przez inne obszary działalności placówki, np. aktywność w mediach społecznościowych,	<ul style="list-style-type: none"> – strona internetowa Centrum i profile na portalach społecznościowych

Ewaluacja i modyfikacja systemu zapewniania jakości form doskonalenia realizowanych przez Centrum

§2

1. Bieżąca, cząstkowa ewaluacja spełnienia przez Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN” przyjętych standardów zapewniania jakości realizowanych szkoleń odbywa się poprzez analizę poszczególnych dokumentów zawierających dane dot. poszczególnych standardów lub ich elementów, zgodnie z tabelą w rozdziale II niniejszego opracowania.



**Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”
ul. ks. Świeżego 8
43-400 Cieszyn**

**System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia
Nauczycieli „P-IN”**

2. Analiza dokonywana jest w odniesieniu do kryteriów, mierników i/lub wskaźników określonych w ww. dokumentach (w przypadku braku kryteriów, mierników i wskaźników mogą być one formułowane np. na dany okres przez osoby odpowiedzialne za ewaluację badanego działania).
3. Całościowa, cykliczna ocena spełniania standardów zapewniania jakości szkoleń jest realizowana jeden raz w roku szkolnym, poprzez przygotowanie raportu ewaluacji przez zespół ewaluacyjny.
4. Narzędziem do przeprowadzenia ww. badania jest karta cyklicznej oceny stopnia spełniania standardów, stanowiąca załącznik nr 2 do niniejszego opracowania.
5. Efektem oceny jest sformułowanie wniosków i rekomendacji do dalszej pracy Centrum w wybranych obszarach jego działalności (związanych z zapewnianiem jakości form doskonalenia realizowanych przez placówkę) i/lub modyfikacja standardów w taki sposób, aby były dostosowane do aktualnego kontekstu funkcjonowania Centrum i jak najlepiej służyły budowaniu pozytywnego wizerunku placówki.
6. W przypadku zaistnienia potrzeby przeprowadzenia pogłębionej ewaluacji spełniania przez Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN” w Cieszynie przyjętych standardów zapewniania jakości realizowanych szkoleń, projektowane jest badanie obejmujące odpowiednio wszystkie standardy, wybrany obszar standardów lub pojedynczy standard. Takie badanie może zostać przeprowadzone np. w ramach ewaluacji wewnętrznej placówki.
7. Podobne rozwiązania w zakresie ewaluacji proponowane są w odniesieniu do innych elementów, które wraz ze standardami współtworzą system zapewniania jakości form doskonalenia realizowanych przez Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”.

Rozdział III

Postanowienia końcowe

§1

1. Wewnętrzny system zapewniania jakości usług edukacyjnych jest znany wszystkim pracownikom Centrum i zaakceptowany pisemnym poświadczeniem, co jest równoznaczne z przyjęciem obowiązku jego współrealizacji.



**Powiatowe Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN”
ul. ks. Świeżego 8
43-400 Cieszyn**

**System jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia
Nauczycieli „P-IN”**

2. Przyjęty wewnętrzny system zapewniania jakości jest zatwierdzony organ prowadzący Centrum i może być modyfikowany na wniosek dyrektora lub/i wicedyrektora za zgodą organu prowadzącego.
3. Zasady objęte niniejszym dokumentem wchodzi w życie z dniem 01 marca 2019 r.

§2

**Wykaz załączników do wewnętrznego systemu zapewniania jakości usług
edukacyjnych stanowiących jego integralną część :**

Załączniki:

- Załącznik nr 7.1. - Regulamin organizacji szkoleń zamkniętych (Rad Pedagogicznych);
- Załącznik nr 7.2. - Regulamin uczestnictwa i płatności za szkolenia stacjonarne;
- Załącznik nr 7.3. - Regulamin organizacji szkoleń organizowanych w ramach zewnętrznego wspomaganie nauczycieli;
- Załącznik nr 7.4. - Regulamin uczestnictwa i płatności za szkolenia on-line;
- Załącznik nr 7.5. - Struktura organizacji Powiatowego Centrum Doskonalenia Zawodowego Nauczycieli „P-IN” w Cieszynie wraz z Załącznikami nr 7.5a, nr 7.5b, nr 7.5c, nr 7.5d – wzory zaświadczeń wydawanych przez Centrum;
- Załącznik nr 7.6. - Procedura reklamacji ;
- Załącznik nr 7.7. - Procedura postępowania w przypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności;
- Załącznik nr 7.8. - Lista kontrolna - wykaz Standardów zapewniania jakości usług edukacyjnych w Powiatowym Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN” w Cieszynie;
- Załącznik nr 7.9. - karta cyklicznej oceny stopnia spełniania standardów
- Załącznik nr 7.10. - Profil kompetencyjny trenera Powiatowego Centrum Doskonalenia Nauczycieli „P-IN” w Cieszynie.