

**ZASADY KONTROLI/MONITORINGU PRZEDSIĘBIORCÓW
rozliczających usługi rozwojowe w ramach projektu nr POWR.02.21.00-00-RW99/21,
pn.: „ŚCIEŻKI ROZWOJU - nowoczesne kadry sektora TURYSTYKA”
realizowanego przez Operatora CERTES Sp. z o.o.**

Zasady kontroli/monitoringu MŚP korzystającego z usług rozwojowych rozliczanych w ramach projektu zgodnie z obowiązującymi Wytocznymi BUR wraz z późn. zmianami.

I. Zakres i cele kontroli/monitoringu

1. CERTES Sp. z o.o. zgodnie z zapisami we wniosku o dofinansowanie przeprowadza kontrolę w postaci wizyt monitoringowych w miejscu świadczenia usług jak i kontrole usług realizowanych zdalnie objętych wsparciem w celu:
 - a. potwierdzenia uczestnictwa pracownika MŚP w usłudze rozwojowej zgodnie z Umową o udzielenie wsparcia MŚP,
 - b. potwierdzenia faktycznej realizacji usługi zgodnie z informacjami określonymi w Karcie Usługi umieszczonej w BUR.
2. Przedsiębiorca MŚP, z którym Operator podpisał Umowę zobowiązuje się w zakresie realizacji umowy o udzielenie wsparcia poddać się kontroli/monitoringowi przeprowadzanej przez Operatora lub Instytucję Pośredniczącą /Instytucję Zarządzającą POWER lub inną instytucję uprawnioną do przeprowadzania kontroli na podstawie odrębnych przepisów lub upoważnienia wyżej wymienionych instytucji oraz zobowiązuje się do przedstawiania na pisemne wezwanie Operatora wszelkich informacji i wyjaśnień związanych z korzystaniem z usług rozwojowych, o których mowa w umowie o udzielenie wsparcia, w terminie określonym w wezwaniu.
3. Kontrole i monitoring mogą być prowadzone:
 - a. na dokumentach stanowiących podstawę udzielenia wsparcia i uzyskania rozliczenia, w tym w siedzibie przedsiębiorcy;
 - b. w miejscu realizacji usługi rozwojowej (wizyta monitoringowa) realizowana stacjonarnie;
 - c. on-line w trakcie trwania usługi realizowanej zdalnie poprzez zalogowanie na platformę wskazaną w Karcie dostępu lub bezpośrednio w BUR, za pomocą której będzie prowadzona usługa on-line.
4. Kontrola i monitoring są realizowane w szczególności poprzez weryfikację ciągłą:
 - a. dokumentacji składanej przez Przedsiębiorców;
 - b. realizacji usługi rozwojowej w formie wizyty monitorującej przeprowadzanych bez zapowiedzi w miejscu świadczenia usług lub na platformie wskazanej w Karcie dostępu lub bezpośrednio w BUR, w przypadku usługi rozwojowej prowadzonej w formie on-line.
Celem wizyty monitoringowej jest stwierdzenie faktycznego dostarczenia usług rozwojowych i ich zgodności ze standardami określonymi w karcie usługi z BUR, w tym zgodności uczestników usługi rozwojowej ze zgłoszeniem dokonany przez Przedsiębiorcę;
 - c. danych wprowadzonych w systemie BUR;
 - d. dokonywanych ocen usług w BUR zgodnie z Systemem Oceny Usług Rozwojowych;
 - e. stopnia wykorzystania limitu dofinansowania przypadającego na przedsiębiorstwo i na osobę;
 - f. korzystania ze wsparcia w ramach umowy zawartej z Operatorem.

5. Kontrole, o których mowa w ust. 2 mogą być przeprowadzane przez okres 10 lat podatkowych, licząc od dnia przyznania wsparcia.
6. Usługi rozwojowe świadczone zdalnie jak i stacjonarnie zgłoszone do akceptacji do Operatora w Systemie elektronicznym lub wskazane w Wykazach osób i usług wraz z kartami usług rozwojowych stanowić będą przedmiot kontroli/monitoringu przeprowadzonego w ramach Projektu przez Operatora lub wyznaczony podmiot w miejscu świadczenia usługi rozwojowej lub na platformie wskazanej w Karcie dostępu lub bezpośrednio w BUR do usługi realizowanej zdalnie.
7. Próba do realizacji kontroli w formie wizyt monitoringowych wybierana będzie spośród Przedsiębiorców MŚP, a zwłaszcza ich pracowników, którzy zgłosili uczestnictwo w usłudze rozwojowej.
8. Pracownik z jednego Przedsiębiorstwa jest ujmowany w raporcie w ramach jednego Zadania tylko jeden raz, niezależnie od liczby usług, w których bierze udział (nastąpi usunięcie duplikujących się numerów NIP Przedsiębiorstwa i PESEL pracownika). Zasada nie dotyczy uczestnictwa w usługach zdalnych - w odniesieniu do nich dopuszczalne jest kontrolowanie ponownie tego samego Przedsiębiorcy. Dane przedsiębiorstw kontrolowanych uprzednio w trakcie wizyt monitoringowych w ramach jednego Zadania pomija się i nie wchodzi one w zakres próby. Zasada nie dotyczy uczestnictwa w usługach zdalnych – w odniesieniu do nich dopuszczalne jest kontrolowanie ponownie tego samego Przedsiębiorcy. Próba realizowanych usług wybierana będzie spośród usług, na które zgłosili się pracownicy MŚP objęci wsparciem.
9. Przedsiębiorcy są zobowiązani do przechowywania wszelkiej dokumentacji związanej z podpisaną z Operatorem Umową o udzielenie wsparcia (umowy, dokumentów rozliczeniowych i innych), przez okres 10 lat od daty jej zawarcia. Termin ten może zostać wydłużony przez Operatora.
10. Jeżeli kontrola lub monitoring wykazą nieprawidłowości lub uchybienia w realizacji usługi rozwojowej Operator może odstąpić od refundacji kosztów usługi rozwojowej.
11. Brak możliwości potwierdzenia uczestnictwa pracowników monitorowanego MŚP przez Usługodawcę w przypadku świadczenia usługi rozwojowej realizowanej zdalnie może być przyczyną nie kwalifikowalności kosztów związanych z uczestnictwem.

II. Sposób i terminy i zakres kontroli na dokumentach i w trakcie wizyty monitoringowej.

1. Kontrole prowadzone w sposób ciągły w odniesieniu do uczestników projektu, tj. przedsiębiorców i ich pracowników są przeprowadzone na dokumentacji składanej przez Przedsiębiorców oraz w siedzibie Przedsiębiorcy wyłącznie w sytuacjach, gdy jest to wysoce uzasadnione, np. ze względu na pozyskane przez Certes Sp. z o.o. informacje wskazujące na możliwość wystąpienia nadużyć finansowych dotyczących umowy podpisanej z danym Przedsiębiorcą.
2. Kontrole w postaci wizyt monitoringowych są realizowane w miejscu realizacji usługi.
3. Kontrole w postaci wizyt monitoringowych są również realizowane w sposób zdalny w czasie rzeczywistym trwania usługi.
4. Pracownik oddelegowany do prowadzenia kontroli w postaci wizyty monitoringowej realizowanej zdalnie we wskazanym terminie realizacji usługi, w trakcie dokonuje zrzutów ekranowych, zapisywanych na dysku kontroli w katalogu kontroli usług on-line. Zrzuty powinny pozwolić na

- potwierdzenie faktu realizacji usługi, tożsamości prowadzącego oraz tożsamości i identyfikacji uczestników delegowanych przez Przedsiębiorcę MŚP.
5. W przypadku wystąpienia trudności w identyfikacji uczestników przez Usługodawcę w przypadku usługi realizowanej zdalnie Operator ma prawo żądać potwierdzenia rzeczywistego uczestnictwa danej osoby w usłudze poprzez wykonanie czynności przewidzianych w *Wytycznych* polegających na następujących czynnościach:
 - a. kontrolujący może przeprowadzić monitoring zdalny poprzez zalogowanie się do platformy, na której w danym dniu organizowana jest usługa szkoleniowa. Usługodawca powinien dostarczyć zespołowi kontrolującemu login i hasło do platformy oraz umożliwić kontrolującemu uczestnictwo w danej usłudze jako obserwator z możliwością współdzielenia ekranu. Kontrolujący powinien dostosować w swoje uczestnictwo do takich działań, które nie zakłócają realizowanego procesu i nie powodują dyskomfortu uczestników;
 - b. w przypadku braku możliwości zalogowania do platformy kontrolujący mogą poprosić Usługodawcę o udostępnienie zdjęcia (zrzutów z ekranów pulpitu trenera na początku i na końcu zajęć z widoczną datą i godziną);
 - c. w celu potwierdzenia obecności uczestników zespół kontrolujący weryfikuje wygenerowane z systemu potwierdzenia obecności uczestników usługi (czas zalogowania i wylogowania), ewentualnie sprawdza mailowe oświadczenia uczestników potwierdzające udział w danej usłudze lub listy obecności potwierdzone przez beneficjenta (e-mailem lub podpisem elektronicznym);
 6. Po zakończeniu kontroli w postaci wizyty monitoringowej usług realizowanych stacjonarnie i zdalnie prowadzący kontrolę sporządza protokół z kontroli wizyty monitoringowej.
 7. Kontrole w postaci wizyt monitoringowych przeprowadzane są na podstawie pisemnego, imiennego upoważnienia do przeprowadzenia kontroli oraz do podpisania dokumentacji pokontrolnej, które nadaje Zarząd Certes Sp. z o.o. Fakt ten jest potwierdzony zapisami w Protokole z kontroli - wizyty monitoringowej w ramach projektu.
 8. Kontrola przedsiębiorców i ich pracowników ma na celu weryfikację zgodności danych wskazanych przez Przedsiębiorcę w zgłoszeniu do projektu (zwłaszcza w Formularzu zgłoszeniowym MŚP, Formularzu zgłoszeniowym właściciela/pracownika, Oświadczeniu uczestnika projektu, Zgłoszeniu na Usługę w Systemie lub w Wykazie osób/usług oraz z zapisem w BUR) ze stanem faktycznym. W przypadku pojawienia się nieścisłości w przedłożonej dokumentacji Przedsiębiorca jest wzywany do złożenia wyjaśnień.

III. Dokumentacja z kontroli:

1. Z przeprowadzonej kontroli w postaci wizyty monitoringowej, Certes Sp. z o.o. sporządza protokół w zakresie przedmiotu kontroli/wizyty monitoringowej usługi rozwojowej realizowanej stacjonarnie lub zdalnie ze wskazaniem ewentualnych nieprawidłowości lub uchybień.
2. W przypadku kontroli w postaci wizyty monitoringowej usługi realizowanej STACJONARNIE, gdy w PROTOKOLE Z KONTROLI - WIZYTY MONITORINGOWEJ zostaną stwierdzone uchybienia oraz ujęte zalecenia pokontrolne Przedsiębiorca zostanie pouczone o terminie wykonania zaleceń pokontrolnych oraz sposobie poinformowania Certes Sp. z o.o. o wykonaniu zaleceń. Jeden egzemplarz oryginału protokołu z kontroli/wizyty monitorującej w ramach projektu jest

- przekazywany do właściciela Przedsiębiorstwa, którego pracownik był uczestnikiem kontrolowanej usługi rozwojowej.
3. W przypadku kontroli w postaci wizyty monitoringowej usługi realizowanej STACJONARNIE Protokół z kontroli - wizyty monitoringowej zostaje sporządzony w miejscu realizacji usługi lub siedzibie Certes Sp. z o.o. i w ciągu 10 dni roboczych od dnia zakończenia kontroli zostanie przekazany do przedsiębiorcy MŚP na adres wskazany w Umowie.
 4. W przypadku kontroli w postaci wizyty monitoringowej usługi realizowanej STACJONARNIE Protokół z kontroli - wizyty monitoringowej podpisany jest przez 3 strony, tj. osobę prowadzącą Usługę rozwojową ze strony Usługodawcy, osobę uczestniczącą oraz osobę/y przeprowadzającą kontrolę.
 5. Termin, o którym mowa w pkt. 3, tj. 10 dni roboczych może zostać wydłużony w przypadkach, gdy konieczne będzie uzyskanie dodatkowej interpretacji od Instytucji Pośredniczącej lub innych właściwych władz, w celu jednoznacznego zinterpretowania prawidłowości wykorzystania wsparcia. Po otrzymaniu interpretacji Certes Sp. z o.o. niezwłocznie poinformuje o wynikach uzyskanej interpretacji Przedsiębiorcę.
 6. W przypadku kontroli usługi realizowanej ZDALNIE gdy w Protokole z kontroli - wizyty monitoringowej nie zostaną stwierdzone uchybienia:
 - Protokół z kontroli sporządzany jest w jednym egzemplarzu przez pracownika uprawnionego do kontroli, który zostaje zapisany w katalogu kontroli on-line,
 - Protokół równolegle zostaje przekazany Przedsiębiorcy i Usługodawcy do wiadomości drogą mailową w formie skanu lub w formie pdf z podpisem kwalifikowanym Dyrekcji,
 - Protokół nie wymaga podpisu usługodawcy ani przedsiębiorcy,
 7. W przypadku kontroli w postaci wizyty monitoringowej usługi realizowanej ZDALNIE, gdy w Protokole z kontroli - wizyty monitoringowej zostaną stwierdzone uchybienia:
 - Protokół z kontroli sporządzany jest w jednym egzemplarzu przez pracownika uprawnionego do kontroli, który zostaje zapisany w katalogu kontroli on-line,
 - Protokół równolegle zostaje przekazany Przedsiębiorcy i Usługodawcy do wiadomości drogą mailową w formie skanu lub w formie pdf z podpisem kwalifikowanym,
 - W przypadku stwierdzenia/uchybień nieprawidłowości ze strony kontrolowanego MŚP protokół wymaga podpisu przez Przedsiębiorcę lub pełnomocnika, natomiast stwierdzone uchybienia/nieprawidłowości ze strony Usługodawcy zostaną ujęte w protokole, jednak będą wyjaśniane dodatkową korespondencją z Usługodawcą.
 - Załączniki do Protokołu poświadczające nieprawidłowość wykonania usługi czy też nieprawidłowości dot. uczestnictwa pracownika Przedsiębiorcy nie są przekazywane wraz z Protokołem do Przedsiębiorcy i Usługodawcy (tj. zrzuty z ekranu, listy obecności wygenerowane z platformy, pozyskane nagranie, formularze, rejestry, poświadczenia uczestnictwa itd.). W protokole w miejscu nieprawidłowości są wskazane uchybienia oraz podana jest informacja w jaki sposób je zidentyfikowano.
 8. W przypadku kontroli w postaci wizyty monitoringowej usługi realizowanej ZDALNIE, gdy w Protokole z kontroli - wizyty monitoringowej zostaną stwierdzone uchybienia, Usługodawca jak Przedsiębiorca mają możliwość złożenia wyjaśnień do nieprawidłowości stwierdzonych w Protokole w ciągu 7 dni roboczych od dnia otrzymania.
 9. Złożenie wyjaśnień nie jest tożsame z anulowaniem informacji zawartych w Protokole z kontroli - wizyty monitoringowej.



10. W przypadku kontroli w postaci wizyty monitoringowej usługi doradczej realizowanej ZDALNIE LUB STACJONARNIE, do zamknięcia kontroli niezbędnym jest otrzymanie (drogą mailową) od Przedsiębiorcy korzystającego z usługi rozwojowej Formularza wykonania usługi doradczej wraz z oświadczeniem, że potwierdza wykonanie usługi w zakresie wskazanym w formularzu (formularz sporządza i podpisuje doradca, a następnie przesyła go Przedsiębiorcy). W przypadku przekazania karty dostępu do usługi doradczej (lub informacji dot. dostępu udostępnionej Operatorowi w BUR) prowadzonej zdalnie kontrolujący stosuje standardowe zasady monitoringu usługi zdalnej. W przypadku braku przekazania karty dostępu do usługi zdalnej wymagane jest dostarczenie listy obecności wygenerowanej z platformy/wygenerowanego czasu zalogowania i wylogowania uczestnika lub sporządzenie notatki służbowej z rozmowy telefonicznej/mailowej z uczestnikiem usługi i/lub doradcą.