

PROCEDURA POSTĘPOWANIA PRZY NIEPRZEWIDZIANYCH TRUDNOŚCIACH

Spółdzielnia Socjalna Zielone Śląskie

ul. Jana Siemińskiego 22, 44-100 Gliwice | www.zieloneslaskie.pl

I. CEL I ZAKRES

Niniejsza procedura dotyczy postępowania na wypadek pojawienia się nieprzewidzianych trudności – w szczególności nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji – które na krótko przed warsztatem/szkoleniem utrudniają lub w trakcie jego trwania uniemożliwiają realizację w przewidziany sposób.

Przykłady sytuacji objętych procedurą: - nieobecność trenera (choroba, wypadek, force majeure), - niedostępność sali lub miejsca realizacji, - zła pogoda uniemożliwiająca zajęcia terenowe, - awaria sprzętu (rzutnik, instalacja), - zdarzenie losowe (pożar, zalanie, epidemia itp.).

Zasada: Wszelkie działania są uzgadniane w komunikacji trójstronnej: Spółdzielnia – klient/zamawiający – trener.

II. ŚRODKI ZAPOBIEGANIA I REAGOWANIA

Środek	Opis
Bezzwłoczne poinformowanie	Spółdzielnia kontaktuje się z klientem/uczestnikami (telefon, e-mail) w celu niezwłocznego poinformowania o zaistniałej sytuacji
Spóźnienie trenera do 1,5 godziny	Jeżeli klient/uczestnicy wyrażą zgodę, zajęcia mogą odbyć się w danym terminie (przedłużane lub brakujące godziny realizowane w innym uzgodnionym dniu)
Przełożenie zajęć na inny termin	Bez dodatkowych kosztów dla uczestników/klienta; termin uzgadniany z zamawiającym; propozycja do wyboru innego terminu/terminów
Zmiana trenera	Propozycja zastępstwa przez osobę o równorzędnych kwalifikacjach; zatwierdzenie przez opiekuna merytorycznego i akceptacja klienta
Zmiana miejsca	W przypadku niedostępności sali – propozycja alternatywnego miejsca spełniającego wymagania MSUES lub formy zdalnej (jeśli możliwa i uzgodniona)

Środek	Opis
Zajęcia terenowe – zła pogoda	Przełożenie terminu wyjścia terenowego na dogodny dzień lub zamiana na zajęcia w pomieszczeniu (gdy cel warsztatu na to pozwala); uzgodnienie z zamawiającym
Zmiana formy/metod	Przy zachowaniu celów możliwa zmiana zaplanowanych metod (np. część zdalna); decyzja zatwierdzana przez opiekuna merytorycznego i w porozumieniu z klientem

III. ODPOWIEDZIALNOŚCI I DOKUMENTACJA

- **Koordinacja:** Za koordynację działań odpowiada **koordynator organizacyjny** (lub opiekun merytoryczny, jeśli nie ma wyodrębnionego koordynatora).
- **Decyzje:** Decyzje o przełożeniu terminu, zmianie trenera lub miejsca podejmuje Spółdzielnia w porozumieniu z klientem/zamawiającym. Potwierdzenie – ustne lub pisemne (e-mail, protokół, notatka).
- **Dokumentacja:** Każda taka sytuacja **powinna** być odnotowana w dokumentacji szkolenia (uwagi w protokole realizacji, notatka) w celu analizy przyczyn i wdrożenia działań zapobiegawczych.
Odnótowanie obligatoryjne przy przełożeniu terminu, zmianie trenera lub miejsca.

IV. 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 usług**.