

Metodika certifikace Informačních center pro mládež

1. Úvod

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen MŠMT) přijalo v dubnu 2008 Koncepci rozvoje informačního systému pro mládež v České republice č. j.: 6853/2008-51 (dále jen Koncepce). Jejím cílem je vytvořit předpoklady pro rozšíření možnosti získávání potřebných informací prostřednictvím sítě informačních zdrojů určených mladým lidem v rámci celé ČR. Zároveň s tím pak vytvářet podmínky pro rozvoj a zvyšování kvality činnosti Informačních center pro mládež (ICM).

K tomu účelu se zavádí systém certifikace Informačních center pro mládež. Cílem této metodiky, která vyplývá z výše uvedené Koncepce, je stanovení jednotného postupu procesu certifikace subjektů, které poskytují, zpracovávají či jinak zprostředkovávají informace a informační služby určené prioritně dětem a mládeži.

Nedílnou součástí Metodiky certifikace ICM je dokument Hodnotící dotazník, který specifikuje jednotlivé standardy kvality Informačních center pro mládež. Dalšími dokumenty, které jsou součástí Metodiky certifikace ICM, jsou Metodika kontrolních auditů a Kodex auditora kvality ICM.

1.1 Základní cíle certifikace:

Základními cíli certifikace je zejména:

1.1.1 **Zefektivnit systém** poskytování informací pro mládež v ČR.

1.1.2 **Zvýšit kvalitu** služeb poskytovaných v Informačních centrech pro mládež a v Informačních bodech pro mládež.

1.1.3 **Podpořit rozvoj kvality** řízení jednotlivých ICM vedoucí k větší hospodárnosti a efektivitě vynaložených prostředků.

1.2 Základní principy:

Celý proces certifikace kvality poskytovaných služeb vychází z těchto principů.

1.2.1 **Transparentnost** – kritéria hodnocení (povinné i nepovinné standardy) i proces hodnocení (Metodika certifikace ICM) jsou žadatelům o certifikaci předem známy a zveřejněny na stránkách MŠMT a Národního informačního centra pro mládež (NICM), stejně jako seznam certifikovaných ICM.

1.2.2 **Objektivita** – kontrola plnění jednotlivých standardů na místě je prováděna nejméně dvoučlennou kontrolní komisí (KK), jejíž členové se prokazují pověřením příslušného náměstka MŠMT. KK vychází při posuzování z předem schválených dokumentů a předkládá své závěry k projednání Koordinační radě poskytovatelů informací pro mládež (KRPIM). Kontroly na místě se účastní zástupci žadatele.

1.2.3 **Dobrovolnost** - certifikace je dobrovolná, organizace o ni sama žádá a dobrovolně tak přistupuje na podmínky certifikačního procesu.

1.2.4 **Odbornost** - členové KK znají základní platné dokumenty pro tuto oblast (Koncepte státní politiky pro oblast dětí a mládeže na období 2007-2013, Koncepte rozvoje informačního systému pro mládež v České republice, Metodika certifikace informačních center pro mládež, Evropská charta informací pro mládež aj.) a dodržují jejich principy. Mají praxi v oboru poskytování informačních a poradenských služeb.

1.2.5 **Aktuálnost** - hodnocení kvality poskytovaných služeb je prováděno pravidelně a průběžně, což zaručuje jeho platnost a přináší princip neustálého zlepšování podpořený metodickou činností.

1.3 Význam a dopady certifikace

1.3.1 Platná certifikace je dokladem o **naplnění standardů** kvality poskytovaných služeb v ICM a zárukou kvality pro klienty ICM a organizace, které s ICM spolupracují.

1.3.2 Platná certifikace je **podmínkou pro žádost** o poskytnutí finančních prostředků ze státního rozpočtu (oblast č. 4 dotačních programů MŠMT v rámci Programů státní podpory práce s dětmi a mládeží pro nestátní neziskové organizace na léta 2011 až 2015).

1.3.3 Platná certifikace může být **pomocným kritériem** při udělování dotací kraji a obcemi.

1.3.4 Proces certifikace vede ke **zkvalitnění Informačního systému** pro mládež v ČR, především díky posílení vazby mezi ICM a dalšími organizacemi a institucemi pracujícími s mládeží a poskytujícími služby mládeži, dále díky užší spolupráci certifikovaných subjektů a MŠMT v metodické oblasti a posílení systematiky sběru a distribuce informací pro mládež.

2.

Průběh certifikace

2.1 Kontrolní komise, Koordinační rada poskytovatelů informací pro mládež

2.1.1 Kontrolu dodržování standardů kvality poskytovaných služeb provádí Kontrolní komise. Členy kontrolní komise se stávají zaměstnanci Národního informačního centra pro mládež, odborného oddělení NÚV, kteří prošli interním školením k procesu certifikace, vyhovují nárokům Kodexu auditora/ky kvality informačních služeb poskytovaných Informačními centry pro mládež v České republice a mají platné pověření k provádění kontrolních auditů podepsané věcně příslušným náměstkem MŠMT.

2.1.2 Koordinační rada poskytovatelů informací pro mládež (dále jen „Rada“) je poradním orgánem náměstka ministra skupiny 5. Radu tvoří 6 členů. V čele Rady je předseda, kterým je ředitel odboru pro mládež MŠMT.

2.2 Žadatel o certifikaci

2.2.1 O udělení certifikace pro ICM mohou požádat tyto subjekty:

- NNO, která má ve svých stanovách uvedenu jako jednu z činností poskytování informací pro mládež, příp. práci s dětmi a mládeží. Skutečnost, že je zřizovatelem ICM, má uvedenou ve svých stanovách nebo v jiném oficiálním dokumentu (např. zápis z členské schůze apod.);
- střediska volného času, školy a školská zařízení, která mají ve své zřizovací listině, organizačním nebo vnitřním řádu či jiném relevantním dokumentu uvedeno poskytování informací pro mládež a zapsáno zřízení ICM;

- certifikaci mohou požádat i další subjekty, které provozují ICM a tuto činnost mají uvedenou v oficiálním dokumentu subjektu (např. kulturní centra, knihovny);

2.2.2 Žadatel musí prokázat, že vykonává činnost ICM nejméně jeden rok před podáním žádosti o certifikaci. Pokud není ICM samostatným právním subjektem, podává žádost jeho zřizovatel.

2.2.3 Žadatel se před podáním žádosti o certifikaci seznámí s Metodikou certifikace ICM.

2.2.4 Žadatel respektuje Koncepti rozvoje informačního systému pro mládež, Metodiku certifikace ICM, Metodiku kontrolních auditů a administrativně-organizační pravidla stanovená MŠMT.

2.3 Podání žádosti o certifikaci

2.3.1 Žádost se podává výhradně písemně na předepsaném formuláři (viz Příloha č. 1). Formulář žádosti je ke stažení na webových stránkách MŠMT a NICM.

2.3.2 Žádost o udělení certifikace musí obsahovat:

- Strategický plán rozvoje činnosti ICM;
- řádně a úplně vyplněnou Závěrečnou zprávu o činnosti ICM za předchozí rok;
- doklad o vzniku ICM – tj. kopie stanov, zřizovací listiny, organizačního řádu či dalších relevantních dokumentů;
- vyjádření k činnosti ICM a doporučení k udělení certifikace územně příslušného orgánu samosprávy.

2.3.3 Adresa pro podávání žádostí:

Národní informační centrum pro mládež
Oddělení NÚV,
Na Poříčí 1035/4
110 00 Praha 1

Na obálku uvést „Certifikace ICM“.

2.3.4 Žádost musí být do NICM doručena nejpozději do 31. ledna do 12:00 běžného roku.

2.3.5 Nekompletní, nesprávně vyplněná či po termínu podaná žádost nebude zařazena do certifikačního procesu.

2.4 Před kontrolním auditem

2.4.1 Řízení je zahájeno dnem, kdy NICM obdrží písemnou žádost o udělení certifikace spolu s kompletní dokumentací. Dnem, kdy NICM obdrží písemnou žádost o udělení certifikace spolu s kompletní dokumentací, začíná předběžná kontrola hodnoceného subjektu. Jejím cílem je zkontrolovat webové stránky ICM, Závěrečnou zprávu o činnosti a pravidelné zasílání informací.

2.4.2 Na základě kontroly kompletnosti a obsahové správnosti došlých žádostí NICM písemně vyrozumí do 28. 2. žadatele o tom, zda budou či nebudou zařazeni do procesu certifikace.

2.4.3 Do 31. 3. sestaví NICM harmonogram kontrolních auditů a vyrozumí žadatele písemně o termínu provedení kontrolního auditu.

2.4.4 Žadatel do 5 pracovních dnů písemně potvrdí přijetí tohoto termínu. V závažných a odůvodněných případech je možno termín po dohodě změnit.

2.5 Kontrolní audit

2.5.1 Kontrolní audit probíhá v místě fungování ICM. Při kontrolním auditu se členové KK musí prokázat pověřením MŠMT.

2.5.2 Kontrolní audit sleduje naplňování standardů dle Hodnotícího dotazníku.

2.5.3 V průběhu kontrolního auditu členové KK vedou řízený rozhovor s vedoucím ICM a zástupcem zřizovatele, případně oslovují další zaměstnance a klienty ICM. Seznamují se s relevantními materiály a dokumentací, pořizují jejich fotokopie, provádějí pozorování a fotodokumentaci prostředí ICM a mohou od žadatele požadovat písemná vyjádření.

2.5.4 Na základě výsledků kontrolního auditu zpracuje KK Protokol o kontrolním auditu certifikace ICM (Protokol). Součástí Protokolu je vyjádření zástupce zřizovatele nebo vedoucího ICM k průběhu kontrolního auditu. Kontrolní komise vyhotoví Protokol s podpisy všech členů KK a podpisy zástupce zřizovatele a vedoucího ICM ve 2 originálech, z nichž jeden předá žadateli.

2.5.5 Kontrolní komise následně, nejpozději do 15. 6., zpracuje získané podklady z kontrolních auditů a vyhotoví Souhrnnou závěrečnou hodnotící zprávu. Součástí Souhrnné závěrečné hodnotící zprávy jsou jednotlivé protokoly.

2.5.6 Všechny podklady spolu s doporučením o udělení či neudělení certifikátu KK předá MŠMT- odboru pro mládež do 30. 6.

2.5.7 MŠMT- odbor pro mládež svolá jednání KRPIM k posouzení Souhrnných závěrečných hodnotících zpráv do 31. 7.

2.6 Rozhodnutí o udělení certifikace

2.6.1 KK předkládá svá zjištění v podobě Souhrnné závěrečné hodnotící zprávy k projednání KRPIM. Ta pro rozhodnutí o udělení certifikace vyhodnotí rovněž zprávu o činnosti ICM žadatele za uplynulý rok. KRPIM posoudí předložené podklady a rozhodne o udělení či neudělení certifikátu kvality.

2.6.2 Rozhodnutí o udělení certifikace potvrzuje svým podpisem příslušný náměstek ministra školství, mládeže a tělovýchovy.

2.6.3 Seznam certifikovaných ICM bude zveřejněn nejpozději do 15. 9. na webových stránkách MŠMT a NICM, následně bude certifikovaným ICM zaslán písemný doklad o udělení certifikace a předán certifikát a známka kvality ICM.

2.6.4 Zřizovatel ICM má právo podat odvolání proti výsledku certifikace do 5 pracovních dnů od obdržení rozhodnutí. Odvolání se podává na adresu: **Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, odbor pro mládež, Karmelitská 7, 118 12 Praha 1.**

2.6.5 Na udělení certifikace není právní nárok.

2.7 Kontrolní činnost, pravidelné zlepšování

2.7.1 MŠMT a NICM jsou oprávněny k průběžné kontrole a monitorování činnosti certifikovaných ICM. NICM provádí prostřednictvím svých zaměstnanců průběžné kontrolní návštěvy ICM.

2.7.2 Certifikovaná ICM jsou povinna jednou ročně vyplnit Monitorovací dotazník následné kontroly, který je součástí Závěrečné zprávy o činnosti ICM (viz Příloha č. 3). Závěrečná zpráva o činnosti ICM se odevzdává v elektronické či písemné podobě do NICM do 31. 1.

2.7.3 V případě zjištění, že ICM nedodržíme Národní kodex standardů kvality a další podmínky certifikace, může mu být certifikát odebrán. Rozhodnutí o odebrání MŠMT písemně oznámí zřizovateli ICM. Zřizovatel má právo se proti rozhodnutí odvolat do 5 dnů. ICM je následně povinně vrátit certifikát kvality na MŠMT a nadále nepoužívat známku kvality na svých stránkách a materiálech. MŠMT a NICM jej odstraní ze seznamu certifikovaných ICM a tuto skutečnost zveřejní na svých webových stránkách. Informaci o odebrání

2.7.4 NICM poskytuje metodickou podporu přednostně těm ICM, která se na certifikaci připravují, a která prošla certifikačním procesem.

2.8 Platnost certifikace

2.8.1 Certifikace se uděluje s platností ode dne schválení věcně příslušným náměstkem MŠMT na období čtyř kalendářních let.

2.8.2 MŠMT může v odůvodněných individuálních případech platnost trvání certifikace zkrátit nebo podmínit.

2.8.3 Před uplynutím platnosti certifikátu se ICM může opět přihlásit do certifikačního procesu v řádném, vyhlášeném termínu. Postup certifikace a další řízení je shodné jako při prvním udělování certifikace.

3.

Kritéria hodnocení kvality

3.1. Žadatel o certifikaci naplňuje Národní kodex standardů kvality (NKSK) a další podmínky certifikace. Naplňování NKSK se sleduje splněním povinných standardů a prostřednictvím získávání bodů za plnění nepovinných standardů. Plnění standardů je sledováno pomocí Hodnotícího dotazníku.

3.2. Pro udělení certifikátu je nutné splnit všechny povinné standardy, k tomu získat nejméně 10 bodů z nepovinných standardů, a to tak, že:

- ke splnění povinného standardu je potřeba splnit všechny jeho podbody;
- bodová škála u nepovinných standardů je různá a odpovídá počtu splněných podbodů standardu. Nejvyšší bodové ohodnocení odpovídá splnění všech podbodů (*příklad: Standard 2. 4.: pokud žadatel splní pouze dva podbody – má například vyvěšen provozní řád a ceník služeb - získá pouze 2 body ze 4 možných, nebo Standard 2. 1.: pokud žadatel splní pouze jeden z podbodů – např. v místě je 1 ZŠ a 1 SŠ – získá žadatel 3 body z 5 možných, splní-li oba podbody, získá 5 bodů z 5 možných*).

Hodnoticí dotazník

		Hodnocení komise		
		ano	ne	bod
1	Struktura řízení ICM			
1. 1.	<p>ICM dodržuje NKSČ a principy Evropské charty informací pro mládež. Je jasně daná struktura řízení s jasnou zodpovědností za zaměstnance, plánování, financování, rozvoj, provoz. Zřizovatel ICM má vytvořeny potřebné dokumenty a postupuje podle nich. Jedná se zejména o zřizovací listinu, roční plán hlavních úkolů, rozpočet, organizační řád, výroční zprávu.</p> <p>ICM má jasně definován obsah a rozsah své činnosti, jaké informace, v jakém rozsahu, podobě a za jakých podmínek je poskytuje. Své služby přizpůsobují mládeži jí blízkými metodami a prostředky.</p> <ul style="list-style-type: none"> • V ICM jsou vystaveny: NKSČ a česká verze Evropské charty informací pro mládež a pracovníci jsou s nimi prokazatelně seznámeni. • Zřizovací listina zřizovatele. • Roční plán hlavních úkolů zřizovatele. • Rozpočet zřizovatele s ohledem na provoz ICM. • Organizační řád zřizovatele. • Výroční zpráva zřizovatele. 			P

		Hodnocení		
		ano	ne	bod
2	Provozní podmínky			
2. 1.	<p>ICM je umístěno na vhodném a mládeži dostupném místě (dostupnost z hlediska dopravy a z hlediska koncentrace dalších zařízení pro mládež – školy, nestátní neziskové organizace, sportoviště, kino apod.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je vybrána lokalita, ve které se mládež přirozeně setkává nebo často zdržuje. • ICM vzniká v místě, kde je nejméně 1 ZŠ a 1 SŠ, se kterými ICM spolupracuje. 			0 3 5
2. 2.	<p>Je zabezpečena bezbariérovost ICM, tedy volný přístup mladých lidí do ICM bez nutnosti přezouvání, evidence, objednávání se dopředu apod. a dle možnosti bez přístupových bariér.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICM je přístupné bez narušení anonymity klienta, dostupné bez psychických bariér (bez předchozí domluvy, bez nutnosti evidence, bez přezouvání). • ICM je bez přístupových fyzických bariér. 			0 3 5
2. 3.	<p>ICM užívá jednotný název „Informační centrum pro mládež“ a jednotné logo ICM a tímto názvem a logem je viditelně označeno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jednotný název je Informační centrum pro mládež. • Jednotné logo ICM, které je součástí Metodiky certifikace ICM • ICM je z ulice viditelně označeno jednotným názvem a jednotným logem. 			P
2. 4.	<p>Prostředí ICM je přehledně uspořádané a umožňuje snadné poskytování informačních služeb. V prostorách ICM jsou vyvěšeny</p>			0

	<p>provozní řád a ceník služeb, jednotná klasifikace oblastí informací pro ICM v ČR. Informace jsou řádně označeny a volně přístupné klientům.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICM má vyvěšen provozní řád. • ICM má vyvěšen ceník služeb. • Je viditelně vyvěšena jednotná klasifikace oblastí informací pro ICM v ČR. • Informační materiály v písemné či elektronické podobě jsou přehledně uspořádané v otevřených regálech, podporující samostatné hledání. 			1 2 3 4
2. 5.	<p>Prostory ICM jsou adekvátní poskytování informací a služeb, ICM disponují základním vybavením (židle, stoly, police s informačními materiály v písemné či elektronické podobě, přístup k internetu na minimálně 2 PC, tiskárna, telefon, kancelářské potřeby apod.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jsou odděleny prostory pro veřejnost a zázemí pracovníků. • Minimální vybavení: stoly, židle, police s informačními materiály v písemné či elektronické podobě, výpočetní technika (PC, tiskárna, telefon), kancelářské potřeby. 			P
2. 6.	<p>Časová dostupnost služeb je pevně stanovena otevírací dobou každý všední den, celkem 25 hodin týdně a to především v odpoledních hodinách.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otevřeno je každý všední den především v odpoledních hodinách, celkem 25 hodin týdně. • Otevírací doba je pevně stanovena a viditelně zveřejněna. 			P

		Hodnocení komise		
		ano	ne	bod
<p>3</p> <p><i>Informační a poradenské služby</i></p>				
3. 1.	<p>V ICM jsou poskytovány minimálně základní služby: informační a poradenský servis, pomoc s vyhledáním informací, přístup na internet a využití výpočetní techniky.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informační servis. • Poradenský servis. • Pomoc s vyhledáváním informací. • Provoz internetu. • Možnost použití PC, tisk. 			0 1 2 3 4 5
3. 2.	<p>ICM dodržuje Jednotnou klasifikaci oblastí informací pro ICM v ČR. Informace jsou podle této klasifikace tříděny na webu i v písemné podobě. ICM poskytuje celostátní i regionální informace především z oblastí:</p> <p>Informační materiály v písemné a elektronické podobě:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vzdělávání • Práce • Cestování • Volný čas • Sociálně patologické jevy • Občan a společnost • Mládež a EU • Regionální informace (mohou být součástí jednotlivých oblastí) <p>Web:</p>			P

	<ul style="list-style-type: none"> • Vzdělávání • Práce • Cestování • Volný čas • Sociálně patologické jevy • Občan a společnost • Mládež v EU • Regionální informace, iKatalogy (mohou být součástí jednotlivých oblastí) 			
3. 3.	<p>Informační potřeby mládeže jsou průběžně (alespoň 1x za rok) monitorovány a analyzovány (například formou hodnotícího dotazníku klienta, anketou na webu apod.) a výsledky šetření jsou využity při zkvalitnění služeb ICM. Podporuje participaci mládeže na činnosti ICM a podporuje jejich aktivity a iniciativy.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Výstupy z šetření. • Využití dobrovolníků přímo v ICM nebo při aktivitách a akcích ICM. 			0 3 5
3. 4.	<p>Poskytované informace jsou ověřené a dostupné. ICM dbá na to, aby byly poskytovány neprodleně, přesně, kompletně, aktuálně a relevantně. Přitom dbá na nezávislost, nestrannost, bezplatnost, anonymitu. Regionální informace jsou pravidelně zasílány na společný web www.icm.cz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelné (min. 1x týdně) zasílání aktuálních regionálních informací do NICM. • Pravidelné (min. 1x měsíčně) zasílání autorských článků do časopisu Remix. • Písemné i elektronické dokumenty a informace na webu ICM jsou označené datem, zdrojem a jménem pracovníka, který dokument zpracoval. • Informace jsou aktuální. • Informace jsou podávány anonymně a bezplatně. • Podávané informace jsou v informačních materiálech v písemné či elektronické podobě a na webu nezávislé a nestranné. • Pravidelně aktualizuje informace v iKatalogu svého regionu podle pokynů NICM. 			P

4

Předávání informací

		Hodnocení komise		
		ano	ne	bod
4. 1.	<p>Informace jsou předávány osobně, telefonicky, mailem, korespondenčně.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vedení statistik (fyzické návštěvnosti v ICM, na akcích ICM, dotazů prostřednictvím tel., e-mailu). • Vytvoření a dodržování zásad komunikace ICM (např. v jakém časovém rozmezí a jakým způsobem odpovídat na dotaz). 			0 1 2
4. 2.	<p>ICM organizuje aktivity, na jejichž přípravě a realizaci se podílí mládež.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vzdělávací aktivity podporující informovanost mládeže doložením programů, pozvánek, fotodokumentace a zprávami 			0 3 5

	zasílanými na web. <ul style="list-style-type: none"> • Aktivity podporující participaci a spolupráci mládeže ve smyslu rozvoje občanské společnosti: doložením programů, pozvánek či závěrečných zpráv, fotodokumentace a zprávami zasílanými na web. 			
--	---	--	--	--

		Hodnocení komise		
		ano	ne	bod
5	<i>Personální zabezpečení</i>			
5. 1.	Všichni pracovníci ICM mají stanovené pracovní náplně a smlouvy dle platných právních předpisů. <ul style="list-style-type: none"> • Příslušné dokumenty. 			P
5. 2.	Vedoucí ICM má minimálně SŠ vzdělání ukončené maturitní zkouškou. <ul style="list-style-type: none"> • Doklady o nejvyšším dosaženém vzdělání. 			P
5. 3.	Pracovníci jsou absolventy nejméně základního kurzu pro pracovníky ICM nebo mají více než tříletou praxi v ICM. <ul style="list-style-type: none"> • Osvědčení o absolvovaném školení Eryica – Minimum Basic Training Course anebo YINTRO – Stepping into Youth Information, nebo doklad o absolvované praxi. 			P
5. 4.	Pracovníci se průběžně vzdělávají v souladu s minimálním kompetenčním profilem. Absolvují další školení a kurzy, které zvyšují jejich profesní úroveň potřebnou pro odborného pracovníka ICM. Vzdělávají se mimo jiné také v rámci programů a kurzů NICM. <ul style="list-style-type: none"> • Osvědčení o absolvování 1 školení. • Osvědčení o absolvování 2 školení. • Osvědčení o absolvování 3 školení. • Osvědčení o absolvování 4 školení. • Osvědčení o absolvování 5 a více školení. 			0 1 2 3 4 5

		Hodnocení komise		
		ano	ne	bod
6	<i>Publicita</i>			
6. 1.	ICM provozuje vlastní aktuální webové stránky s viditelnou příslušností k ISM, jejichž obsahem jsou aktuální informace z jednotné klasifikace oblastí informací pro ICM v ČR. <ul style="list-style-type: none"> • Jednoznačně identifikovatelná webová stránka ICM, na jejíž hlavní stránce musí být jednotný název Informační centrum pro mládež a jednotné logo ICM a oblasti informací uvedené ve standardu 3. 2. • Přesměrování stránky na adresu ve tvaru www.icm.cz/mesto. • Aktuální informace o provozu a činnosti ICM. • Statistika návštěvnosti webových stránek (unikátní přístupy). • Přehlednost, jednoznačnost a snadná orientace. 			P
6. 2.	ICM zvyšuje povědomí o své činnosti v médiích, na veletrzích, výstavách, ve školách apod. <ul style="list-style-type: none"> • Fotodokumentace. 			0 1

	<ul style="list-style-type: none"> • Vlastní tiskové zprávy. • Propagační materiály. • Zprávy a pozvánky na společném webu www.icm.cz. 			2 3 4
6. 3.	ICM zpracuje Závěrečnou zprávu o činnosti a statistické údaje o činnosti ICM za uplynulý rok. Zprávu předá nejpozději do 31. 1. NICM. <ul style="list-style-type: none"> • Závěrečná zpráva o činnosti ICM. 			P

		Hodnocení komise		
7 <i>Spolupráce</i>		ano	ne	bod
7. 1.	ICM spolupracují se subjekty dětí a mládeže (tj. s NNO, středisky volného času, školami a školskými zařízeními, příp. dalšími subjekty). ICM poskytuje informační a další služby pro tyto subjekty. <ul style="list-style-type: none"> • Doložení spolupráce smlouvami, fotodokumentací, tiskovými zprávami, zprávami zasílanými na web icm.cz, aktuální databázi kontaktů apod. 			P
7. 2.	ICM spolupracuje s územně příslušnými orgány státní správy a samosprávy <ul style="list-style-type: none"> • Vyjádření příslušného orgánu samosprávy přiložené k žádosti o certifikaci vydané v roce podání žádosti o certifikaci. 			P
	Poznámka: „P“ – označení povinných standardů			

4.

Platnost Metodiky certifikace ICM

4.1. Metodika certifikace ICM vstupuje v platnost dnem podpisu náměstka ministra školství, mládeže a tělovýchovy. Podle této metodiky budou posuzovány žádosti o certifikaci podané k uzávěrce 31.1. 2012.

4.2. Certifikace udělené podle předchozí metodiky zůstávají v platnosti. Certifikovaná ICM jsou povinna se seznámit s inovovanou verzí metodiky v příslušném roce a dodržovat ji.

5.

Vymezení základních pojmů, zkratky

Dotáčnické programy MŠMT – možnost podpory ICM poskytují především Programy státní podpory práce s dětmi a mládeží pro nestátní neziskové organizace MŠMT¹.

ERYICA – European Youth Information and Counselling Agency (Evropská informační a poradenská kancelář). ERYICA sdružuje střešní organizace poskytovatelů informací a poradenství pro mládež v Evropě. Národní institut dětí a mládeže je jejím členem.

Kodex auditora kvality ICM – slouží k ochraně klientů a pracovníků ICM před potenciálním neetickým postupem ze strany KK, jako základní vodítko pro práci KK a jako podklad pro řešení případných stížností. Viz příloha č. 5 tohoto dokumentu.

¹ ICM jejich zřizovatelé mají možnost požádat o dotaci i v jiných dotačních programech, nejen MŠMT, pokud tyto možnost financování oblasti informací připouštějí.

Evropská charta informací pro mládež – zásadní dokument, kterým se řídí informační centra v Evropě, byl přijat v roce 1993 na valném shromáždění ERYICA. Upravuje základní práva

a povinnosti poskytovatelů informačních služeb pro mládež. Byl revidován v roce 2009 v Rotterdamu.

Hodnotící dotazník – dokument, který specifikuje jednotlivé standardy kvality Informačních center pro mládež podle NKSK. Definiuje povinné i nepovinné standardy. Systém hodnocení je definován v kapitole IV. *Podmínky pro udělení certifikace*.

ICM – Informační centrum pro mládež, základní složka Informačního systému pro mládež v ČR.

ISM – Informační systém pro mládež.

Jednotná klasifikace oblastí informací – je pro všechna ICM závazný výčet oblastí poskytovaných informací pro mládež. Hlavní oblasti klasifikace jsou: Vzdělávání, Práce, Cestování, Volný čas, Sociálně patologické jevy, Občan a společnost, Mládež a EU, Informace z regionu. Podrobný seznam oblastí a podoblastí je součástí Koncepce rozvoje ISM v ČR, příloha č. 5.

Jednotné logo ICM – viz příloha č. 6 tohoto dokumentu.

KK – Kontrolní komise, která je tvořena zástupci Národního informačního centra pro mládež. Členy kontrolní komise jmenuje věcně příslušný náměstek ministra školství, mládeže a tělovýchovy.

KRPIM – Koordinační rada poskytovatelů informací pro mládež. Radu tvoří zástupci MŠMT, Národního institutu dětí a mládeže MŠMT (NIDM), Asociace na podporu rozvoje Informačních center pro mládež v ČR, České rady dětí a mládeže a Sdružení pracovníků domů dětí a mládeže. Rada má statut poradního orgánu MŠMT. Její členy jmenuje a odvolává věcně příslušný náměstek ministra/ministryně školství, mládeže a tělovýchovy. Na jednání Rady mohou být za účelem objasnění projednávaných otázek rozhodnutím předsedy přizváni i další odborníci.

MBTC – Minimum Basic Trainig Course je mezinárodní kurz základních dovedností informačního pracovníka akreditovaný ERYICA.

Metodika kontrolních auditů - je dokument popisující průběh kontrolního auditu. Viz příloha č. 4 tohoto dokumentu.

MŠMT - Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy.

NICM – Národní informační centrum pro mládež, je jedním z oddělení NÚV.

NÚV – Národní ústav pro vzdělávání - školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků je přímo řízená organizace MŠMT.

NKSK – Národní kodex standardů kvality obsažených v Koncepci rozvoje informačního systému pro mládež v České republice č. j.: 6853/2008-51.

NNO – Nestátní nezisková organizace.

Strategický plán rozvoje činnosti ICM – je jednou z příloh žádosti o certifikaci ICM. Jeho obsahem je SWOT analýza současného stavu ICM a na jejím základě vypracovaný plán rozvoje ICM. Plán obsahuje hlavní cíle organizace s popsány dílčími kroky k jejich naplnění, včetně personálního a finančního zajištění. Viz příloha č. 2. tohoto dokumentu.

Souhrnná závěrečná hodnotící zpráva – je dokument Kontrolní komise, který obsahuje vyplněný hodnotící dotazník pro posouzení splnění NKSK, podepsaný protokol o provedení kontroly, doporučení, příp. další informace.

YINTRO – Stepping into Youth Information je inovovaným školicím modulem MBTC, je to mezinárodní kurz základních dovedností informačního pracovníka, akreditovaný ERYICA.

Známka kvality ICM - viz příloha č. 7 tohoto dokumentu.

Závěrečná zpráva o činnosti ICM za příslušný rok - pravidelná zpráva, každoročně vypracovaná ICM. Zahrnuje celkový přehled činnosti, hlavních aktivit, přehledu spolupráce

s dalšími organizacemi, počtu pracovníků, finančních zdrojů a statistik návštěvnosti a podaných informací za předchozí kalendářní rok a počet zaslaných regionálních informací na web nicm.cz. Zpráva má jednotný formát pro všechna ICM – viz příloha č. 3 Předání této zprávy k 31. 1. běžného roku je povinné pro všechny žadatele o certifikaci jako součást žádosti. Pro již certifikovaná ICM je termín zaslání zprávy do NICM do 31. 1. běžného roku.

6. Přílohy Metodiky certifikace ICM

Nedílnou součástí této Metodiky certifikace jsou:

Příloha č. 1

Formulář žádosti o udělení certifikace ICM.

Příloha č. 2

Strategický plán rozvoje činnosti ISM.

Příloha č. 3

Závěrečná roční zpráva o činnosti ICM.

Příloha č. 4

Metodika kontrolních auditů.

Příloha č. 5

Etický kodex auditora kvality Informačních center pro mládež.

Příloha č. 6

Jednotné logo ICM

Příloha č. 7

Známka kvality ICM

Příloha č. 8

Kompetenční profil pracovníka ICM

Příloha č. 9

Minimální kompetenční profil manažera ICM