

Metodika kontrolních auditů a následných kontrolních auditů

(Interní dokument Koordinační rady poskytovatelů informací pro mládež a Kontrolní komise, který upravuje postup kontrolní komise při kontrolních auditech v Informačních centrech pro mládež (dále jen ICM) v rámci jejich certifikace)

Úvod

Tato metodika slouží k sjednocení průběhu jednotlivých kontrolních návštěv v informačních centrech pro mládež v rámci certifikace ICM v ČR, aby byla zaručena jejich největší objektivnost. Je to pouze interní dokument Koordinační rady poskytovatelů informací pro mládež a Kontrolní komise.

Průběh kontrolního auditu

Pod každým jednotlivým bodem Národního kodexu standardů kvality jsou kurzívou uvedeny jednotlivé kroky, které Kontrolní komise během nebo před kontrolním auditem provede. K ulehčení práce Kontrolní komise slouží i tabulka (viz. příloha), podle které Kontrolní komise postupuje a splnění svých úkolů si zaznamenává.

1. Struktura řízení ICM

- 1.1. ICM dodržuje NKSK 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.
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.

KK zkontroluje jmenované dokumenty a pořídí jejich kopie, které přiloží k souhrnné hodnotící závěrečné zprávě.

KK zkontroluje umístění jmenovaných dokumentů na viditelném místě v ICM a podepsané prohlášení pracovníka, že je s jejich obsahem seznámen. Pořídí fotodokumentaci a fotokopie.

2. Provozní podmínky

- 2.1. 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.).

KK předem zjistí v jaké lokalitě obce či města se ICM nachází. Zda je v místě alespoň jedna ZŠ a jedna SŠ. Na místě KK posoudí vhodnost umístění ICM z hlediska dostupnosti místa pro mládež.

- 2.2. Je zabezpečena bezbariérovost ICM, tedy volný přístup mladých lidí do ICM bez nutnosti přezouvání, evidence, objednávání se dopředu apod. a dle možností bez přístupových bariér.

KK zkontroluje bezbariérovost ICM a pořídí fotodokumentaci.

2.3. ICM užívá jednotný název „Informační centrum pro mládež“ a jednotné logo ICM a tímto názvem a logem je viditelně označeno.

KK při příchodu zkontroluje viditelnost označení jednotným názvem a logem ICM z ulice. Užití jednotného názvu a loga na předkládaných dokumentech a propagačních materiálech ICM. Pořídí fotodokumentaci a vyžádá si propagační materiály ICM, které archivuje.

2.4. Prostředí ICM je přehledně uspořádané a umožňuje snadné poskytování informačních služeb. V prostorách ICM jsou vystaveny provozní řád a ceník služeb, jednotná klasifikace oblastí informací pro ICM v ČR. Šanony jsou řádně označeny a volně přístupné klientům.

KK zkontroluje vyvěšení zmiňovaných dokumentů a jednotné klasifikace oblastí informací pro ICM v ČR. Pořídí fotodokumentaci vnitřních prostor ICM a umístění zmiňovaných dokumentů. Vyžádá si fotokopii provozního řádu i ceníku služeb.

2.5. Prostory ICM jsou adekvátní poskytování informací a služeb (je oddělena část pro klienty a pro zaměstnance), 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.).

KK zkontroluje a zdokumentuje rozdělení ICM na část přístupnou veřejnosti a zázemí pracovníků. Provede fotodokumentaci standardního vybavení.

2.6. Časová dostupnost služeb je pevně stanovena otevírací dobou každý všední den, celkem 25 hodin týdně a to především v odpoledních hodinách.

KK zkontroluje vyvěšení rozpisu otevírací doby, která by měla být viditelně vystavena při příchodu do ICM nejlépe na vstupních dveřích. Provede fotodokumentaci.

3. Informační a poradenské služby

3.1. V ICM jsou poskytovány minimálně základní služby: informační a poradenský servis, pomoc s vyhledáním informací, přístup na internet a využití výpočetní techniky.

KK během rozhovoru se zřizovatelem a vedoucím ICM zjistí rozsah nabízených služeb v ICM.

3.2. ICM dodržuje Jednotnou klasifikaci oblastí informací pro ICM v ČR. Informace jsou podle této klasifikace tříděny na webu i v písemné podobě. ICM poskytuje informace především z oblastí:

- Vzdělávání
- Práce
- Cestování
- Volný čas
- Sociálně patologické jevy
- Občan a společnost
- Mládež a EU

KK zkontroluje zda je dodržována a naplňována jednotná klasifikace oblastí informací pro ICM v ČR jak na webu, tak v šanonech ICM. Pořídí fotokopie obsahu šanonů.

3.3. 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.

KK zkontroluje předložené dotazníky popřípadě výstupy z šetření. Pořídí fotokopii dokumentů.

Podpora participace bude vyhodnocena KK na základě informací získaných od zástupce zřizovatele či vedoucího ICM. KK bude čerpat i ze Závěrečné roční zprávy o činnosti zasílané každoročně do 31.1. do NICM.

3.4. 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

KK si předem ověří u vedoucího NICM pravidelné-týdenní zasílání aktuálních souborů regionálních informací do NICM, ověří si také pravidelné-měsíční zasílání autorských článků do časopisu Remix. Zjistí u vedoucí NICM zda ICM zaktualizovalo katalog svého regionu dle pokynů NICM. Na místě zkontroluje aktuálnost a označení zdroje v šanonech v ICM. KK zkontroluje nezávislost a nestrannost informací na webu a v šanonech. Během rozhovoru se zřizovatelem a vedoucím ICM zjistí dodržování bezplatnosti a anonymity.

4. Předávání informací

4. 1. Informace jsou předávány osobně, telefonicky, mailem, korespondenčně.

KK zkontroluje uvedení telefonických, e-mailových a korespondenčních kontaktů na webových stránkách a na materiálech ICM. Statistiku fyzické návštěvnosti, na akcích ICM a dotazů prostřednictvím telefonu a e-mailu si KK ověří v předložené aktuální statistice. Případně pořídí fotokopii zásad komunikace ICM.

4. 2. ICM organizuje aktivity, na jejichž přípravě a realizaci se podílí mládež.

KK ověří pořádání vzdělávacích aktivit a aktivit podporujících participaci a spolupráci mládeže z ročního plánu činností a z předložených programů, pozvánek, fotodokumentace. KK pořídí fotokopie. KK si předem ověří u vedoucího NICM zasílání zpráv, o pořádaných akcích, do NICM.

5. Personální zabezpečení

5.1. Všichni pracovníci ICM mají stanovené pracovní náplně a smlouvy dle platných právních předpisů.

KK zkontroluje pracovní náplně a smlouvy pracovníků ICM.

5.2. Vedoucí ICM má minimálně SŠ vzdělání ukončené maturitní zkouškou.

KK zkontroluje zřizovatelem předložené dokumenty dokazující dosaženou úroveň vzdělání vedoucího pracovníka.

5.3. Pracovníci jsou absolventy nejméně základního kurzu pro pracovníky ICM nebo mají více než tříletou praxi v ICM.

KK zkontroluje a pořídí kopie předložených osvědčení o absolvovaném školení MBTC anebo YINTRO, případně zkontroluje a pořídí kopie o dosažené praxi.

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.

KK zkontroluje a pořídí kopie předložených osvědčení o absolvovaných školeních.

6. Publicita

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.

KK na místě zkontroluje aktuálnost, obsah webových stránek ICM a příslušnost k ISM (na hlavní stránce jednotný název a jednotné logo ICM), statistiky jejich návštěvnosti. Zhodnotí přehlednost, jednoznačnost a orientaci webu. Funkcí PrintScreen zdokumentuje KK aktuální stav webových stránek. – Stránky jsou průběžně kontrolovány od 1. 2. daného roku ve kterém ICM žádá o certifikaci.

6.2. ICM zvyšuje povědomí o své činnosti v médiích, na veletrzích, výstavách, ve školách apod.

KK ověří zvyšování povědomí o ICM z ročního plánu činností a z předložené fotodokumentace, tiskových zpráv a propagačních materiálů. KK pořídí fotokopie. KK si předem ověří u vedoucího NICM zasílání aktuálních zpráv a pozvánek do NICM.

6.3. ICM zpracuje zprávu o činnosti a statistické údaje o činnosti ICM za uplynulý rok. Zprávu předá nejpozději do 31. 1. NICM.

KK ověří u vedoucího NICM včasné zaslání zprávy o činnosti a statistických údajů do 31.1. příslušného roku. Vedoucí NICM zašle všem členům KRPIM seznam ICM, která splnila termín 31.1. pro zaslání zprávy o činnosti.

7. Spolupráce

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

KK zkontroluje a pořídí kopie dokumentů (smlouvy, fotodokumentace, tiskové zprávy, databáze kontaktů dokládající spolupráci se subjekty dětí a mládeže).

7.2 ICM spolupracuje s územně příslušnými orgány státní správy a samosprávy

KK ověří u KRPIM zda bylo přiloženo vyjádření příslušného orgánu samosprávy k žádosti o certifikaci vydané v roce podání žádosti o certifikaci.

Příloha: tabulka pro kontrolu průběhu kontrolního auditu

KONTROLNÍ AUDIT NKS

ICM

Datum:

		Kontrola	Kopie	Foto	Před
1.1					
	Evropská charta informací pro mládež	☐	☐	☐	
	Národní kodex standardů kvality	☐	☐	☐	
	Prohlášení podepsané pracovníky o seznámení s dokumenty	☐	☐	☐	
	Zřizovací listiny zřizovatele	☐	☐	☐	
	Roční plán hlavních úkolů zřizovatele	☐	☐	☐	
	Rozpočet zřizovatele s ohledem na ICM	☐	☐	☐	
	Organizační řád zřizovatele	☐	☐	☐	
	Výroční zpráva zřizovatele	☐	☐	☐	
2.1					
	Vhodnost umístění	☐	☐	☐	
	1 ZŠ a 1 SŠ	☐	☐	☐	☐
2.2					
	Bezbariérovost	☐	☐	☐	
2.3					
	Viditelnost označení z ulice	☐	☐	☐	
	Jednotný název	☐	☐	☐	
	Jednotné logo	☐	☐	☐	
2.4					
	Provozní řád	☐	☐	☐	
	Ceník služeb	☐	☐	☐	
	Vystavená klasifikace	☐	☐	☐	
	Uspořádání šanonů	☐	☐	☐	
2.5					
	Minimální vybavení	☐	☐	☐	
	Prostor pro pracovníky	☐	☐	☐	
2.6					
	Otevírací doba	☐	☐	☐	
3.1					
	Informační a poradenský servis	☐	☐	☐	
	Pomoc s vyhledáním informací	☐	☐	☐	
	Provoz internetu	☐	☐	☐	
	Možnost využití PC, tisk	☐	☐	☐	

		Kontrola	Kopie	Foto	Před
3.2					
	Vzdělávání šanony				
	Práce šanony				
	Cestování šanony				
	Volný čas šanony				
	Sociálně patologické jevy šanony				
	Občan a společnost šanony				
	Mládež a EU šanony				
	Vzdělávání web				
	Cestování web				
	Práce web				
	Volný čas web				
	Sociálně patologické jevy web				
	Občan a společnost web				
	Mládež a EU web				
	Regionální informace web				
3.3					
	Výstupy z šetření				
	Využití dobrovolníků přímo v ICM nebo při aktivitách a akcích ICM				
3.4					
	Zasílání regionálních informací				
	Zasílání autorských článků do časopisu Remix				
	Zdroje, jméno pracovníka, který dokumenty zpracoval				
	Aktuálnost				
	Nestrannost a nezávislost				
	Bezplatnost				
	Anonymita				
	Aktualizace ikatalogu svého regionu dle pokynů NICM				
4.1					
	Uvedené kontakty				
	Statistika				
	Zásady komunikace				
4.2					
	Programy				
	Pozvánky				
	Fotodokumentace				
	Závěrečné zprávy				
	Zprávy zasílané na web				

		Kontrola	Kopie	Foto	Před
5.1					
	Pracovní náplň				
	Pracovní smlouva				
5.2					
	Doklad o nejvyšším dosaženém vzdělání				
5.3					
	Doklady o absolvování nejméně základního kurzu pro pracovníky ICM (MBTC, YINTRO) nebo doklad o praxi				
5.4					
	Doklad(-y) o dalším vzdělávání v souladu s minimálním kompetenčním profilem				
6.1					
	Jednoznačně identifikovatelná webová stránka ICM, jednotný název a jednotné logo na hlavní stránce				
	Aktuálnost webových stránek				
	Statistika návštěvnosti				
	Přehlednost a orientace				
6.2					
	Fotodokumentace				
	Tiskové zprávy				
	Propagační materiály				
	Zasílání zpráv a pozvánek				
6.3					
	Zpráva o činnosti a statistické údaje				
7.1					
	Smlouvy, fotodokumentace, tiskové zprávy, zprávy zasílané na web www.icm.cz příp. jiné doklady spolupráce				
7.2					
	Potvrzení				