Metodika certifikace Informačních center pro mládež

1.
Úvod

Certifikace Informačních center pro mládež (ICM) probíhá v České republice již od roku 2009 na základě Koncepce rozvoje informačního systému pro mládež v České republice, kterou v roce 2008 přijalo Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen MŠMT) č. j.: 6853/2008-5.

Metodika certifikace je průběžně aktualizována tak, aby odpovídala aktuální situaci a trendům v oblasti poskytování informací pro mládež.

Cílem metodiky 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.

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 (Koncepce státní politiky pro oblast dětí a mládeže na období 2007-2013, Koncepce 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 v rámci dotačních programů MŠMT.

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 ústavu pro vzdělávání (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 je poradním orgánem náměstka ministra skupiny 5. Radu tvoří pověření členové. 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. Tuto skutečnost žadatel prokazuje dokladem o vzniku ICM a Závěrečnou zprávou o činnosti ICM za uplynulý rok, které jsou nedílnou součástí žádosti o certifikaci. Dále existencí aktuálních a obsahově naplněných webových stránek ICM a pravidelným zasíláním aktualit v regionu nejméně 6 měsíců před podáním žádosti o certifikaci.
2.2.3 Pokud není ICM samostatným právním subjektem, podává žádost jeho zřizovatel.
2.2.4 Žadatel se před podáním žádosti o certifikaci seznámí s Metodikou certifikace ICM.
2.2.5 Žadatel respektuje Koncepci 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. Pokud toto datum spadá na víkend, musí být žádost do NICM doručena nejpozději do 12:00 posledního pracovního dne měsíce ledna. Pokud je žádost zasílána poštou, musí být na poštovním razítku uvedeno datum nejpozději 31. 1. příslušného 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 formální náležitosti žádosti o certifikaci, webové stránky ICM, Závěrečnou zprávu o činnosti a pravidelné zasílání informací.
2.4.2 Pokud je vše v pořádku nebo nejsou splněny formální náležitosti žádosti, není třeba svolávat jednání KRPIM. NICM písemně vyrozumí žadatele o zařazení/nezařazení do procesu certifikace do 28.2.
2.4.3 Pokud kontrolní komise navrhuje nezařazení žádosti do procesu certifikace z jiných než formálních důvodů (např. nedostatečně vypracovaný strategický plán, nedostatečné zasílání aktualit v regionu, neaktuální nebo obsahově neodpovídající webové stránky) rozhoduje o zařazení/nezařazení žádosti do procesu certifikace na svém jednání KRPIM po předložení

zjištěných skutečností kontrolní komisí. NICM následně písemně vyrozumí žadatele o tom, zda jsou či nejsou zařazeni do procesu certifikace také do 28.2.
2.4.4 Do 31. 3. sestaví NICM harmonogram kontrolních auditů a vyrozumí žadatele písemně o termínu provedení kontrolního auditu.
2.4.5 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 nedodržuje 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 povinno 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 informaci o odebrání zveřejní na svých webových stránkách.
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 6. 4.: pokud žadatel splní pouze dva podbody – má například vyvěšen provozní řád a ceník služeb - získá pouze 2 body ze 3 možných, nebo Standard 6. 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).*

Hodnotící dotazník

1	*Činnost ICM*	Hodnocení komise ano	ne	bod
1. 1.	**ICM má definováno jaké služby, v jakém rozsahu, v jaké podobě a za jakých podmínek služby poskytuje.** **V ICM jsou poskytovány minimálně základní služby: informační a poradenský servis, přístup na internet a využití výpočetní techniky.** **ICM poskytuje své služby metodami a prostředky blízkými cílové skupině.** • Zpracovaný dokument s definovaným obsahem a rozsahem činnosti • Aktuální a obsahově naplněné webové stránky • Pravidelné (1x týdně) rozesílání aktuálních informací v regionu a v kopii do NICM • Statistiky ze ZZoČ • Provoz internetu • Možnost použití PC, tisk			**P**
1. 2.	**ICM provozuje vzdělávací aktivity pro cílovou skupinu, které podporují kompetence mladých lidí pro práci s informacemi a jejich využití v reálném životě (přednášky na školách a v ICM, workshopy, webináře a další).** • Doložení 3-5 aktivit* • Doložení 6-10 aktivit* • Doložení 11 a více aktivit*			0 2 4 6
1. 3.	**ICM provozuje širokou škálu dalších aktivit, které podporují všestranný rozvoj mladých lidí (besedy, otevřené kluby, soutěže, výměny mládeže, EDS a další).** **Tyto činnosti zároveň posilují v mladých lidech důvěru ke službám a prostředí ICM.** • Doložení 3-5 aktivit* • Doložení 6-10 aktivit* • Doložení 11 a více aktivit*			0 1 2 3
1. 4.	**ICM také podporuje participaci a spolupráci mladých lidí na činnostech ICM a jejich vlastní aktivity.** • Doložení aktivit podporující participaci a spolupráci mládeže* • Využití dobrovolníků přímo v ICM nebo při aktivitách a akcích ICM*			0 3 5
1. 5.	**ICM každoročně zpracovává vlastní plán aktivit, který vychází ze Strategického plánu ISM na daný rok. Dále průběžně zpracovává statistiky činnosti a Závěrečnou zprávu o činnosti ICM.** • Plán aktivit na každý rok • Statistiky činnosti ICM • Závěrečná zpráva o činnosti ICM			**P**
	Poznámka: „P“ – označení povinných standardů * Jednotlivé aktivity se dokládají prostřednictvím programů, pozvánek, tiskových zpráv, fotodokumentace apod.			

2	*Informační a poradenské služby*	Hodnocení komise		
		ano	**ne**	**bod**
2. 1.	**ICM dodržuje Národní kodex standardů kvality (NKSK) a principy Evropské charty informací pro mládež.** • V ICM jsou vystaveny NKSK a česká verze Evropské charty informací pro mládež • Pracovníci jsou s těmito dokumenty prokazatelně seznámeni			**P**
2. 2.	**ICM poskytuje celostátní i regionální informace dle Jednotné klasifikace oblastí informací pro ICM v ČR.** **Informace jsou podle této klasifikace tříděny na webových stránkách ICM.** **V prostorách ICM jsou k těmto oblastem k dispozici i další materiály (publikace, letáky, časopisy, CD, tištěné informace apod.)** • Viditelně vyvěšená jednotná klasifikace oblastí informací pro ICM v ČR • Informace na webových stránkách • Materiály v prostorách ICM			**P**
2. 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.** • Výstupy z šetření			0 2
2. 4.	**Poskytované informace jsou ověřené, dostupné, komplexní, aktuální, přesné, praktické, bezplatné a uživatelsky přístupné. ICM přitom dbá na nezávislost, nestrannost a anonymitu při jejich poskytování.** • Vytvoření a dodržování zásad komunikace ICM (např. v jakém časovém rozmezí a jakým způsobem odpovídat na dotaz) • 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			**P**
2. 5.	**Informace jsou předávány osobně, telefonicky, e-mailem, korespondenčně a prostřednictvím webových stránek a sociálních sítí. Regionální informace jsou pravidelně zasílány na společný web www.ismcr.cz.** • Vedení statistik (fyzické návštěvnosti v ICM, na akcích ICM, dotazů prostřednictvím tel., e-mailu) • Doložení odpovědí na emailové dotazy (min. 3 dotazy) • Pravidelné (1x týdně) rozesílání aktuálních informací v regionu a v kopii do NICM. • Aktuální webové stránky • Pravidelné (1x měsíčně) zasílání autorských článků do online časopisu Remix.			**P**
	Poznámka: „P“ – označení povinných standardů			

3 *Spolupráce*		Hodnocení komise		
		ano	**ne**	**bod**
3. 1.	**ICM spolupracuje s dalšími subjekty pracujícími s dětmi a mládeží (tj. s NNO, středisky volného času, školami a školskými zařízeními, příp. dalšími subjekty). ICM poskytuje informační a další služby pro tyto subjekty.** • Doložení spolupráce smlouvami, fotodokumentací, tiskovými zprávami, zprávami zasílanými na web icm.cz, aktuální databází kontaktů apod.			**P**
	Poznámka: „P“ – označení povinných standardů			

4 *Publicita*		Hodnocení komise		
		ano	**ne**	**bod**
4. 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.** • Jednoznačně identifikovatelná webová stránka ICM, na jejíž hlavní stránce musí být jednotný název Informační centrum pro mládež, jednotné logo ICM a oblasti informací uvedené v Jednotné klasifikaci oblastí informací pro ICM v ČR • Aktuální informace o provozu a činnosti ICM • Statistika návštěvnosti webových stránek (unikátní přístupy) • Přehlednost, jednoznačnost a snadná orientace			**P**
4. 2.	**ICM zvyšuje povědomí o své činnosti i činnosti ISM v médiích, na veletrzích, výstavách, ve školách apod.** • Fotodokumentace • Vlastní tiskové zprávy • Propagační materiály • Zprávy a pozvánky na společném webu www.ismcr.cz			0 1 2 3 4
	Poznámka: „P“ – označení povinných standardů			

5 *Řízení a financování ICM*		Hodnocení komise		
		ano	**ne**	**bod**
5. 1.	**Je jasně daná struktura řízení s jasnou zodpovědností za zaměstnance, plánování, financování, rozvoj a provoz. Zřizovatel ICM má vytvořeny potřebné dokumenty a postupuje podle nich.** • Doklad o zřízení ICM • Rozpočet zřizovatele s ohledem na provoz ICM • Organizační řád zřizovatele • Výroční zpráva zřizovatele			**P**
5. 2.	**ICM nebo jeho zřizovatel aktivně vyhledává různé zdroje financování své činnosti.** • Závěrečná zpráva o činnosti ICM			0 3
	Poznámka: „P“ – označení povinných standardů			

6 *Provozní podmínky*		**Hodnocení komise**		
		ano	**ne**	**bod**
6. 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.).** • 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
6. 2.	**Je zabezpečena nízkoprahovost ICM, tedy volný přístup mladých lidí do ICM bez nutnosti evidence, předchozího objednání, přezouvání apod. Zároveň je zajištěn bezbariérový přístup do ICM.** • ICM je přístupné bez narušení anonymity klienta a dostupné bez psychických bariér (bez předchozí domluvy, bez nutnosti evidence, bez přezouvání) • ICM je bez přístupových fyzických bariér			0 3 5
6. 3.	**ICM užívá jednotný název „Informační centrum pro mládež“ a jednotné logo ICM a tímto názvem a logem je viditelně označeno.** • Jednotný název Informační centrum pro mládež • Jednotné logo ICM, které je součástí Metodiky certifikace ICM • ICM je viditelně označeno jednotným názvem a jednotným logem			**P**
6. 4.	**Prostředí ICM je přehledně uspořádané a umožňuje snadné poskytování informačních služeb. V prostorách ICM jsou vyvěšeny provozní řád a ceník služeb. Informace jsou řádně označeny a volně přístupné klientům.** • ICM má vyvěšen provozní řád • ICM má vyvěšen ceník služeb • Informační materiály jsou přehledně uspořádané a volně přístupné klientům			0 1 2 3
6. 5.	**Prostory ICM jsou adekvátní pro poskytování informací a služeb a ICM disponuje základním vybavením.** • Jsou odděleny prostory pro veřejnost a zázemí pracovníků • Minimální vybavení: stoly, židle, police nebo stojany s informačními materiály, minimálně 2 PC, tiskárna, telefon, kancelářské potřeby apod.			**P**
6. 6.	**Časová dostupnost služeb je pevně stanovena pracovní a otevírací dobou ICM. Prostor ICM je pro veřejnost otevřen minimálně 25 hodin týdně, především v odpoledních hodinách. Telefonické a emailové dotazy jsou vyřizovány v pracovní době každý všední den. Pracovní i otevírací doba ICM jsou viditelně zveřejněny.** • Pracovní a otevírací doba ICM je pevně stanovena a viditelně zveřejněna • ICM je otevřeno minimálně 25 hodin týdně především v odpoledních hodinách			**P**
	Poznámka: „P“ – označení povinných standardů			

7	*Personální zabezpečení*	Hodnocení komise		
		ano	**ne**	**bod**
7. 1.	**Všichni pracovníci ICM mají stanovené pracovní náplně a smlouvy dle platných právních předpisů.** • Příslušné dokumenty			**P**
7. 2.	**Vedoucí pracovník ICM má ukončené minimálně středoškolské vzdělání s maturitou.** **Pracovníci, kteří poskytují informační a poradenský servis, jsou absolventy základního kurzu pro pracovníky ICM nebo mají více než tříletou praxi v ICM.** • Doklad o nejvyšším dosaženém vzdělání • Osvědčení o absolvovaném školení Eryica – Minimum Basic Training Course anebo YINTRO – Stepping into Youth Information, nebo doklad o absolvované praxi			**P**
7. 3.	**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.** • Osvědčení o absolvování 1 školení • Osvědčení o absolvování 2 školení • Osvědčení o absolvování 3 školení • Osvědčení o absolvování 4 a více školení			0 1 2 3 4

4.
Platnost Metodiky certifikace ICM

4. 1. Tato aktualizovaná Metodika certifikace ICM je platná pro rok 2016 a podle ní budou posuzovány žádosti o certifikaci podané k uzávěrce 31. 1. 2016.
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

Dotační programy MŠMT – možnost podpory ICM poskytuje především Program na podporu Informačních center pro mládež
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.

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. Definuje povinné i nepovinné standardy.

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

ISM – Informační systém pro mládež.

Jednotná klasifikace oblastí informací (JKI) – je pro všechna ICM závazný výčet oblastí poskytovaných informací pro mládež. Aktuální seznam JKI je zveřejněn na webu www.ismcr.cz.

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. 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 (aktuální znění je zveřejněno na webových stránkách NICM a MŠMT).

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 popsanými 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 školícím 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 ICM.
Příloha č. 3
Závěrečná zpráva o činnosti ICM – textová část.
Příloha č. 4
Závěrečná zpráva o činnosti ICM – statistická část.
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