



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Metodika certifikace Informačních center pro mládež v ČR platná pro rok 2019

Obsah

1. Úvod	2
2. Průběh certifikace	3
3. Kritéria hodnocení kvality	7
4. Platnost Metodiky certifikace ICM.....	12
5. Vymezení základních pojmů, zkratky	12
6. Přílohy Metodiky certifikace ICM.....	13

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

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 podpory mládeže 2020, 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 může být **pomocným kritériem** při udělování dotací kraji a obcemi.
- 1.3.3 Proces certifikace vede ke **zkvalitnění Informační sítě pro mládež v ČR**, především díky posílení vazby mezi ICM a dalšími organizacemi a institucemi pracujícími s mládeží a poskytujícími služby mládeži.

2. Průběh certifikace

2.1 Kontrolní komise, Koordinační rada poskytovatelů informací pro mládež

- 2.1.1 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. K auditu mohou být přizváni zástupci odboru pro mládež MŠMT a další externí spolupracovníci NÚV, kteří absolvovali interní školení a vyhovují nárokům Kodexu auditora/ky kvality informačních služeb poskytovaných Informačními centry pro mládež v České republice.
- 2.1.2 1.2 Koordinační rada poskytovatelů informací pro mládež je poradním orgánem náměstka ministra skupiny 5. Radu tvoří pověřeni členové. V čele Rady je předseda, kterým je ředitel odboru pro mládež MŠMT.

2.2 Žadatel o certifikaci

2.2.1 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;
- další subjekty, které provozují ICM a tuto činnost mají uvedenou v oficiálním dokumentu subjektu (např. městská informační centra, kulturní centra, knihovny);
- od roku 2017 mohou o certifikaci žádat pouze ICM, v jejichž místě působnosti jsou minimálně 2 základní školy a 2 střední školy.

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 rozesíláním informací v regionu nejméně 6 měsíců před podáním žádosti o certifikaci.

2.2.3 2Pokud 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 žádost v pořádku, NICM vyrozumí žadatele o zařazení do procesu certifikace do 28. 2. Pokud nejsou splněny formální náležitosti žádosti, není třeba svolávat jednání KRPIM a NICM písemně vyrozumí žadatele o 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 KRPIM po předložení zjištěných skutečností kontrolní komisí. NICM následně písemně vyrozumí žadatele o tom, zda jsou či nejsou zařazení 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 30. 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 ICM zaslán písemný doklad o udělení/neudělení certifikace. Certifikovaným ICM bude 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 Závěrečnou zprávu o činnosti ICM a zaslat ji v elektronické podobě do NICM do 31. 1.
- 2.7.3 V případě zjištění, že ICM nedodrжуje 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 tří 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 Hodnoticího 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)*

	Hodnoticí dotazník	Hodnocení komise		
		Ano	Ne	Bod
1	Činnost ICM			
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 minimálně 3 aktivit ročně*			P
1.3	ICM provozuje širokou škálu dalších aktivit, které podporují všestranný rozvoj mladých lidí (besedy, otevřené kluby, soutěže,			0 1

	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*			2 3
1.4	ICM také podporuje participaci a spolupráci mladých lidí na činnostech ICM a jejich vlastní aktivitu. • 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 (měsíčně na sdíleném dokumentu) a aktuální statistiky v roce certifikace – statistika webu, facebooku, dotazů (telefonické, mailové, osobní), osobních návštěv v 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			
2.1	ICM dodržuje Národní kodex standardů kvality (NKSK) a principy Evropské charty informací pro mládež. • V ICM jsou viditelně 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, 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) měsíčně. • Doložení odpovědí na emailové dotazy (min. 10 dotazů ročně) • 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	<i>Spolupráce</i>			
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 ISM, aktuální databází kontaktů apod.			P

	Poznámka: „P“ – označení povinných standardů			
4	Publicita			
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, jednotné logo ISM 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			
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			
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			0 3
6.2	Je zabezpečena nízkoprahovost ICM, tedy volný přístup mladých			0

	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			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. Informační materiály 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 20 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 20 hodin týdně především v odpoledních hodinách v pracovních dnech			P
	Poznámka: „P“ – označení povinných standardů			

7	Personální zabezpečení			
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. Vedoucí ICM a pracovníci, kteří poskytují informační a poradenský servis, jsou povinni absolvovat základní kurz pro pracovníky ICM. • Doklad o nejvyšším dosaženém vzdělání • Osvědčení o absolvovaném školení Eryica – Minimum Basic Training Course anebo YINTRO – Stepping into Youth Information.			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
Poznámka: „P“ – označení povinných standardů				

4. Platnost Metodiky certifikace ICM

- 4.1** Tato aktualizovaná Metodika certifikace ICM je platná pro rok 2019 a podle ní budou posuzovány žádosti o certifikaci podané k uzávěrce 31. 1. 2019.
- 4.2** Certifikace udělené podle předchozí metodiky zůstávají v platnosti. Certifikovaná ICM jsou povinna se seznámit s aktuální verzí metodiky v příslušném roce a dodržovat ji.

5. Vymezení základních pojmů, zkratky

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 ústav pro vzdělávání 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 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 Informační sítě pro mládež v ČR.

ISM – Informační síť 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 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.

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 popsány dílčími kroky k jejich naplnění, včetně personálního a finančního zajištění. Viz příloha 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 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. 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

Součástí této Metodiky certifikace jsou:

Příloha č. 1

Formulář žádosti o udělení certifikace ICM.

Příloha č. 2

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
Čj.: MSMT-1672/2019-1

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

Schváleno na gremiální poradě sekce sportu a mládeže dne 30.1. 2019



.....
PhDr. Karel Kovář, Ph.D
náměstek sekce sportu a mládeže