



RAZVOJNO
IZOBRAŽEVALNI
CENTER NOVO MESTO

RAZVOJNO IZOBRAŽEVALNI CENTER NOVO MESTO -
AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI za leto 2018



FONDIŠKO
ODRASLIH
KAKOVOSTNO
IZOBRAŽEVANJE

Presojanje in razvijanje kakovosti v RLC Novo mesto poteka v skladu s poslovnikom kakovosti in strateškim načrtom zavoda. Splošna in stalna presoja kakovosti poteka na podlagi spremljanja strateških usmeritev, s postavljenimi cilji in ukrepi na letni ravni. Poglobljeno presojanje in razvijanje kakovosti poteka na podlagi samevalvacije kakovosti na izbranih področjih kakovosti po modelu POKI – Ponudimo odraslim kakovostno izobraževanje in Modelu presojanja in razvijanja kakovosti v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih in v projektu Dejavnost informiranja in svetovanja. Akcijski načrt je bil potrjen na seji Komisije za kakovost dne 13. 4. 2018.

Kazalnik kakovosti: VIZIJA

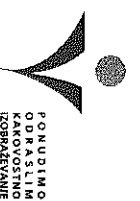
Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima oblikovano vizijo.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano
					2018
RLC Novo mesto v letu 2018 pripravljala nov strateški načrt za obdobje 2018-2022. Ob tem želi presoditi aktualnost obstoječe vizije zavoda.	1	Z notranjimi in zunanji interesnimi skupinami izpeljati pogovore o obstoječi viziji zavoda in jo po potrebi dopolniti ali spremeniti.	Direktor Predstavniki vodstva za kakovost Lastniki procesov Svetovalec za kakovost Vodje projektov Organizatorji izobraževanja odraslih Zaposleni glede na načrt izpeljave	junij 2018	



RAZVOJNO
IZOBRAŽEVALNI
CENTER NOVO MESTO

RAZVOJNO IZOBRAŽEVALNI CENTER NOVO MESTO -
AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI za leto 2018



FUNDACIJA
ZA RAZVOJNI
IN IZOBRAŽEVALNI
CENTER NOVO MESTO

Kazalnik kakovosti: POSLANSTVO

Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, dejavno načrtuje in izpeljuje splošno promocijo izobraževanja odraslih v okolju in med različnimi ciljnimi skupinami:

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	
					Izpeljano
RIC Novo mesto v letu 2018 pripravlja nov strateški načrt za obdobje 2018-2022. Ob tem želi presoditi aktualnost obstoječega poslanstva zavoda.	2	Z notranjimi in zunanji interesnimi skupinami izpeljati pogoje o obstoječem poslanstvu zavoda in ga po potrebi dopolniti ali spremeniti.	Direktor Predstavniki vodstva za kakovost Lastniki procesov Svetovalec za kakovost Vodje projektov Organizatorji izobraževanja odraslih Zaposleni glede na načrt izpeljave	junij 2018	Izpeljano 2018

Kazalnik kakovosti: VREDNOTE

Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima opredeljene vrednote svojega delovanja.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	
					Izpeljano
RIC Novo mesto v letu 2018 pripravlja nov strateški načrt za obdobje 2018-2022. Ob tem želi presoditi aktualnost opredeljenih vrednot svojega delovanja.	3	Z notranjimi in zunanji interesnimi skupinami izpeljati pogoje o opredeljenih vrednotah in jih po potrebi dopolniti ali spremeniti.	Direktor Predstavniki vodstva za kakovost Lastniki procesov Svetovalec za kakovost Vodje projektov Organizatorji izobraževanja odraslih Zaposleni glede na načrt izpeljave	junij 2018	Izpeljano 2018



RAZVOJNO
IZOBRAŽEVALNI
CENTER NOVO MESTO

RAZVOJNO IZOBRAŽEVALNI CENTER NOVO MESTO -
AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI za leto 2018



FONDIRNO
ODRASLIM
KAKOVOSTNO
IZOBRAŽEVANJE

Kazalniki kakovosti: DOLGOROČNI IN KRATKOROČNI CILJI

Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima opredeljene dolgoročne in kratkoročne cilje delovanja.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano
					2018
RIC Novo mesto v letu 2018 pripravlja nov strateški načrt za obdobje 2018-2022. Ob tem želi postaviti nove strateške cilje na letni in petletni ravni.	4	Zunanjim interesnim skupinam predstaviti in skupaj z njimi presoditi dolgoročne in kratkoročne cilje ter politiko kakovosti.	Direktor Predstavniki vodstva za kakovost Svetovalec za kakovost	junij 2018	Izpeljano 2018

Kazalnik kakovosti: NOTRANJI SISTEM KAKOVOSTI

Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima izoblikovan notranji sistem kakovosti, ki je zapisan v dokumentu Poslovnik kakovosti.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano
					2018
RIC Novo mesto v letu 2018 načrtuje posodobitev poslovnika kakovosti. Ob tej priložnosti želi primerno in ustrezno opisati notranji sistem kakovosti.	5	Pripraviti novi Poslovnik kakovosti.	Direktor Predstavniki vodstva za kakovost Svetovalka za kakovost	december 2018	Izpeljano 2018

Kazalnik kakovosti: RAVNANJE Z DENARJEM

Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, pridobiva denar za izobraževanje odraslih na podlagi strokovnih meril, z njim pa ravna preudarno in usmerjeno v razvoj.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano
					2018
RIC Novo mesto ugotavlja, da finančna sredstva niso vedno učinkovito porabljena.	6	Uspesabljanje vodiij projektov, da bodo pridobljena finančna sredstva učinkovito porabljena	Direktor Predstavniki vodstva za kakovost Svetovalka za kakovost	december 2018	Izpeljano 2018

Kazalnik kakovosti: SAMOEVALVACIJSKI NAČRT

Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, ima opredeljen samoevalvacijski načrt.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano
					2018
RIC Novo mesto želi v letu 2018 izpeljati samoevalvacijo.	7	Opredeliti samoevalvacijski načrt.	Člani KK za kakovost Svetovalka za kakovost	April 2018	Izpeljano 2018

Kazalnik kakovosti: IZPELJAVA SAMOEVALVACIJE

Standard kakovosti: Organizacija, ki izobražuje odrasle, na tri leta izpeljuje samoevalvacijo.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano
					2018
RIC Novo mesto želi v letu 2018 izpeljati samoevalvacijo.	8	Izpeljati samoevalvacijo.	Člani KK za kakovost Svetovalka za kakovost	Maj 2018	Izpeljano 2018

Kazalnik kakovosti: IZOBRAŽEVANJE ODRASLIH V PRAVILIH

Standard kakovosti: V organizaciji so urejena pravila in navodila, ki omogočajo nemoten potek izobraževanja odraslih

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano
					2018
RIC Novo mesto v letu 2018 sledi novemu zakonu o izobraževanju odraslih. V ta namen želi urediti interna navodila, pravila in druge dokumente.	9	Pripraviti Pravila šolskega reda osnovne šole za odrasle.	Direktor Vodja programa	Februar 2018	
RIC Novo mesto v letu 2018 sledi novemu zakonu o izobraževanju odraslih. V ta namen želi urediti interna navodila, pravila in druge dokumente.	10	Pripraviti Vzgojni načrt osnovne šole za odrasle.	Direktor Vodja programa	Februar 2018	
RIC Novo mesto v letu 2018 sledi novemu zakonu o izobraževanju odraslih. V ta namen želi urediti interna navodila, pravila in druge dokumente.	11	Pripraviti poslovnik o delu strokovnih aktivov.	Direktor Vodje strokovnih aktivov	Oktober 2018	
RIC Novo mesto v letu 2018 sledi novemu zakonu o izobraževanju odraslih. V ta namen želi urediti interna navodila, pravila in druge dokumente.	12	Interni akt Pravila RIC-a Novo mesto dopolniti oz. spremeniti v skladu z novim Zakonom o izobraževanju odraslih.	Direktor Člani komisije za kakovost Svetovalka za kakovost	November 2018	
RIC Novo mesto v letu 2018 sledi novemu zakonu o izobraževanju odraslih. V ta namen želi urediti interna navodila, pravila in druge dokumente.	13	Uvesti načrtovanje nalog na področju razvoja kakovosti v dokumentu Osební letní delovni načrt strokovnega delavca.	Direktor Člani komisije za kakovost Svetovalka za kakovost	December 2018	



PODROČJE po modelu ISIO: REZULTATI (8.)

Standard kakovosti (8.2): Stranke svetovalnega središča so zadovoljne s kakovostjo svetovalnih storitev in menijo, da so storitve pripomogle k rešitvi njihovega problema.

Kazalnik kakovosti: Zadovoljstvo svetovancev (8.2.1), Prispevek svetovalnega središča k rešitvi svetovanečevega problema (8.2.2)

Ugotovljene pomankljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano
Ugotavljanje zadovoljstva udeležencev V samoevalvacijskem poročilu 2018 smo ugotovili, da je 88 % vprašanih zaposlenih svetovancev rešilo svoj problem s pomočjo svetovalke. 71 % jih je bilo zelo zadovoljnih in 28 % zadovoljnih s pridobljenimi informacijami in nasveti, kar dobra referenca svetovanja za zaposlene.	14.	Ugotavljanje zadovoljstva udeležencev: V letu 2018 bomo v izbranem 14-dnevnem obdobju merili zadovoljstvo udeležencev svetovanja, ki pridejo osebno v Svetovalno središče. Vprašalnik za zaposlene bomo dopolnili z vprašanji o razlogih, zakaj po njihovem mnenju niso rešili svojega problema. Analiza bo izvedena po posameznih konzorcijskih partnerjih ter skupna za konzorcij. Zbrane podatke o rezultatih anketiranja bomo dopolnili s podatki o spremljanju svetovancev po 4-ih tednih in 6-ih mesecih v bazi SVZAP.	Vodja in svetovalke SS NM Projektna skupina DIS	Oktober 2018	
Merjenje zadovoljstva svetovancev je stalna naloga našega centra. Ob tem bomo pri anketiranju v letu 2018 pridobili informacije, zaradi česa zaposleni svetovanci niso rešili svojega problema in kakšno pomoč pričakujejo.	15.	Anketirali bomo udeležence skupinskega svetovanja, ki bo izvedeno po dogovoru z delodajalci. Z ugotovitvami bomo seznanili tudi delodajalce.	Projektna skupina DIS	Od oktobra do decembra 2018	

PODROČJE po modelu ISIO: VIRI, OPREMA, INFROMACIJSKE BAZE, PRIPOMOČKI (3.)

Standard kakovosti: Svetovalno središče zagotavlja primerne prostore, opremo, strokovno literaturo, bazo podatkov svetovalne pripomočke, ki omogočajo celostno, kakovostno in poglobljeno svetovalno delo.



RAZVOJNO
IZOBRAŽEVALNI
CENTER NOVO MESTO

RAZVOJNO IZOBRAŽEVALNI CENTER NOVO MESTO -
AKCIJSKI NAČRT ZA RAZVOJ KAKOVOSTI za leto 2018



FUNDIČNO
ODRASLIŠNO
IZOBRAŽEVANJE

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano
Listina o kakovosti nas zavezuje, da izvedemo zgledevalni obisk z namenom višje kakovosti izvajanja dejavnosti.	16.	Izmenjati izkušnje na področju opremljenost svetovalnega središča s svetovalnimi pripomočki, ki podpirajo poglobljeno svetovanje (zgledevalni obisk pri organizaciji, ki izvaja podobno dejavnost).	Svetovalno središče Koroška (MOČIS), Vodja in svetovalke SS NM	Januar in oktober 2018	
Na podlagi izvedene samoevalvacije v letu 2017 ugotavljamo, da se je potrebno sistematično usmeriti v poglobljeno svetovanje. Na podlagi poročila o spremenjenju ugotavljamo, da je potrebo posebno pozornost nameniti storitvam »med« izobraževanjem.	17.	V letu 2018 bomo izvedli, namesto 5 delavnic (ki so predpisane v skladu z zahtevami naročnika projekta), 5 sklopov delavnic. S tem namenom bomo razvili 5 tematskih priročnikov (svetovalnih pripomočkov), ki bodo podprli celosten svetovalni proces.	Vodja in svetovalke SS NM, posredno vključeni bodo tudi drugi organizatorji izobraževanja odraslih v RICu.	December 2018	

PODROČJE po modelu ISIO: SVETOVALNI PROCES (4.)

Standard kakovosti (4.1.): Svetovalno središče zagotavlja svetovancem celosten svetovalni proces, ki jim je v pomoč pri odločanju in poteku izobraževanja in učenja.

Kazalnik kakovosti: Vrste svetovalnega procesa (4. 1.1), Strukturiranost svetovalnega procesa (4.1.6)

Ugotovljene pomankljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano
<p>V samoevalvacijskem poročilu 2018 smo ugotovili, da je 88 % vprašanih zaposlenih svetovancev rešilo svoj problem s pomočjo svetovalke. 71 % jih je bilo zelo zadovoljnih in 28 % zadovoljnih s pridobljenimi informacijami in nasveti. Ocenjujemo, da je kakovost svetovalnih storitev direktno povezana tako z zadovoljstvom svetovancev kot z rešitvijo njihovega problema. Zato želimo z analizo zapisov v bazi SVZAP ugotoviti, kakšne so značilnosti svetovanja za zaposlene v našem središču in kje so priložnosti za izboljšanje kakovosti svetovanih storitev.</p>	18.	<p>Analizirali bomo zapise o izvedenih svetovalnih storitvah v bazi SVZAP po posameznih konzorcijskih partnerjih ter za konzorcij kot celoto. Zbrane podatke o značilnostih svetovalnega procesa za zaposlene bomo predstavili na strokovnem aktivu DIS. Dopolnili jih bomo s primeri dobre prakse iz baze vsake aktivne svetovalke. Na SA bomo izmenjali mnenje in izkušnje tudi s strokovnjakinjami iz ACS in sprejeli ukrepe za izboljšanje.</p>	Projektna skupina DIS	Od oktobra do decembra 2018	



PODROČJE po modelu ISO: INFORMIRANJE IN PROMOCIJA (6.)

Standard kakovosti: Da bi zagotovili čim večjo dostopnost storitev svetovalnega središča vsem odraslim, svetovalno središče načrtno informira potencialne ciljne skupine in promovira svojo dejavnost.

Kazalnik kakovosti: Raznovrstnost (6.1.3), Prilagojenost ciljnim skupinam (6.1.4)

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano
Pri analizi informiranja javnosti smo ugotovili, da so v informiranje zaposlenih o možnostih svetovanja manj vključeni delodajalci, združenja delodajalcev in drugi deležniki. V promocijo svetovanja za zaposlene bomo zato aktivneje vključili delodajalce in različne deležnike.	19.	Priprava informacije o projektu za delodajalce in posredovanje le-te delodajalcem	Projektna skupina DIS	September – december 2018	
	20.	Uvajanje informiranja preko različnih omrežij – Twitter, Facebook (oboje skupaj z dejavnostjo ISIO), LinkedIn (osebno vsaka svetovalka)	Projektna skupina DIS	September – december 2018	
	21.	Ambasadorji učenja: S promocijo ambasadorjev učenja bomo spodbujali pozitiven odnos do učenja in svetovanja, še posebej med zaposlenimi 45+. Ambasadorje učenja bomo vključili v različne promocijske in strokovne dogodke, vsaj 2x v letu 2019.	Projektna skupina DIS	September – december 2018	
Za boljše dostopnost informacij bomo povečali raznovrstnost informiranja z večjo vključenostjo medijev, ki so dostopni zaposlenim.	22.	Spletna promocija preko svetovalnega kotička na spletni strani projekta (podstran RIC-eve spletne strani) z odgovori na najpogostejša vprašanja strank in delodajalcev, ki jih bodo zbrali partnerji.	Projektna skupina DIS	September – december 2018	

PODROČJE po modelu ISIO: PARTNERSTVO (5.)

Standard kakovosti: Svetovalno središče razvija partnerska omrežja za zagotavljanje celostnih in kakovostnih svetovalnih storitev ter načrtovanje in vrednotenje svetovalne dejavnosti v lokalnem okolju.

Kazalnik kakovosti: Sodelovanje strokovnih partnerjev pri izpeljavi svetovalnega procesa.

Ugotovljene pomanjkljivosti, problemi	Zap. št.	Načrtovane aktivnosti za razvoj kakovosti	Zadolženi za izpeljavo	Rok	Izpeljano
V dejavnosti svetovanja za zaposlene kot partnerje razumemo tudi delodajalce in druge deležnike. Pri spremljanju realizacije projekta glede na prijavo ugotavljamo, da je sodelovanje z delodajalci in drugimi deležniki manjše od pričakovanega. Razloge za to in priložnosti za izboljšanje stikov bomo ugotavljali na strokovnem posvetu z delodajalci.	23.	Izvedba evalvacijsko-razvojnega srečanja z delodajalci v sodelovanju z GZDBK.	Projektna skupina DIS	September 2018	

Pripravila: Skupina za kakovost

Odgovorna oseba:

Gregor Sepaher
Vodja komisije za kakovost

